



Marisol De la Cuba
Para: <[redacted]@gmail.com>

Vie 23/06/2023 17:10

Resolución 10

Sr. Alfredo Olmos A.

Por medio de nuestra página web y a través de la Hoja de Reclamo 85 recibimos su comunicación respecto a problemas en la compra de boletos a través de la página web del operador Perurail S.A.

Nuestra empresa Ferrocarril Transandino S.A. (FTSA) es la concesionaria de los Ferrocarril del Sur y Sur Oriente del Perú para la administración, mantenimiento, rehabilitación y explotación del sistema vial ferroviario mas no el transporte de carga y pasajeros desarrollado por los operadores. Por lo expuesto, señalamos que su reclamo no resulta procedente ser atendido por nuestra empresa, el cual fue derivado al operador Perurail S.A.

Al respecto, hemos tomado conocimiento que su reclamo ha sido atendido por el referido operador, procediéndose a cerrar este caso por parte de FTSA.

Quedamos a su disposición para cualquier aclaración o consulta.

Atentamente,

p. FERROCARRIL TRANSANDINO S.A.
Marisol De la Cuba
Reclamos

Respuesta del operador

reclamos <reclamos@perurail.com>

Mie 28/06/2023 12:41

Para: <[redacted]@gmail.com> <[redacted]@gmail.com>

Estimada Señor

Alfredo Giuseppe Olmos Aguirre

A través de esta comunicación nos dirigimos a usted en nombre del Staff y Tripulantes A bordo de PeruRail para hacerle llegar nuestro cordial saludo.

En referencia a los hechos descritos en su reclamo **N° 085** presentado a través de la página web de Ferrocarril Trasandino el día 12 de junio del presente año por los motivos expuestos:

Permítame informarle que el día 12 de junio nuestro departamento de devoluciones le envió un correo confirmando el extorno de la transacción asociado a la compra **N° 3871727** por un importe de **US\$ 157.95 (ID 872641)**, realizado por SafetyPay.

Para finalizar el proceso, le solicitamos llenar el formulario que enviará la empresa safetypay a su correo electrónico giussepe.1098@gmail.com, de tener alguna consulta al respecto le solicitamos contactar con SAFETYPAY al correo electrónico support@safetypay.com

En nombre de Perurail le presento las disculpas del caso por la demora en nuestro proceso.

Agradecemos su comprensión.

Atentamente.

MELANY FARFAN
Departamento de Reclamos



Av. Armendáriz 480, T. 511 612 6700 Ext. 0000
Oficina 402,
Miraflores, Lima - Perú www.perurail.com

