

Protección de los derechos de los consumidores:

**Guía informativa para los viajeros con destino a Cusco - Machu Picchu**

# RUTA SEGURA

▣ DESTINO A MACHU PICCHU ▣

# RUTA SEGURA

▣ DESTINO A MACHU PICCHU ▣

Cómo presentar  
un reclamo



Información y  
Asistencia al Turista



Datos Oficina  
Regional del Indecopi



Datos de Atención  
en el Aeropuerto



**TRANSPORTE  
AÉREO**



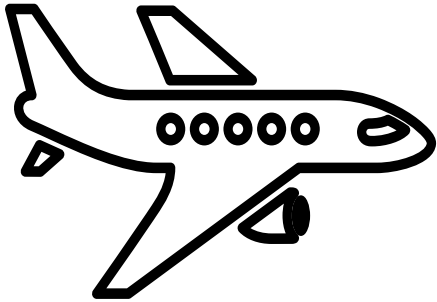
**TRANSPORTE  
TERRESTRE**



**TRANSPORTE  
DE TREN**



**CONSEJOS PARA  
VIAJAR A CUSCO**



# TRANSPORTE AÉREO

CON DESTINO A CUSCO  
(RUTAS OPERATIVAS)



Precio del servicio



Seguros de aerolínea



Cancelaciones, postergaciones y/o demoras de los vuelos



RUTAS  
NACIONALES



RUTAS  
INTERNACIONALES



## RUTAS NACIONALES



### Líneas Aéreas OPERATIVAS LIMA – CUSCO

<b>NOMBRE COMERCIAL</b>	<b>RAZÓN SOCIAL</b>
LATAM AIRLINES PERÚ	LATAM AIRLINES PERÚ S.A.
PERUVIAN	PERUVIAN AIRLINE S.A.C.
AVIANCA	AVIANCA PERÚ S.A.
STAR PERÚ	STAR UP S.A.
VIVA AIRLINES	VIVA AIRLINES PERÚ S.A.C.
SKY AIRLINE	SKY AIRLINE PERÚ S.A.C.



### Líneas Aéreas OPERATIVAS AREQUIPA – CUSCO

<b>NOMBRE COMERCIAL</b>	<b>RAZÓN SOCIAL</b>
PERUVIAN	PERUVIAN AIR LINE S.A.C.
LATAM AIRLINES PERÚ	LATAM AIRLINES PERÚ S.A.



**RUTAS  
NACIONALES**



**Línea Aérea OPERATIVA  
IQUITOS – CUSCO**

**NOMBRE COMERCIAL**

**RAZÓN SOCIAL**

LATAM AIRLINES PERÚ

LATAM AIRLINES PERÚ S.A.



**Línea Aérea OPERATIVA  
JULIACA – CUSCO**

<b>NOMBRE COMERCIAL</b>	<b>RAZÓN SOCIAL</b>
LATAM AIRLINES PERÚ	LATAM AIRLINES PERÚ S.A.



**Línea Aérea OPERATIVA  
PISCO – CUSCO**

<b>NOMBRE COMERCIAL</b>	<b>RAZÓN SOCIAL</b>
LATAM AIRLINES PERÚ	LATAM AIRLINES PERÚ S.A.





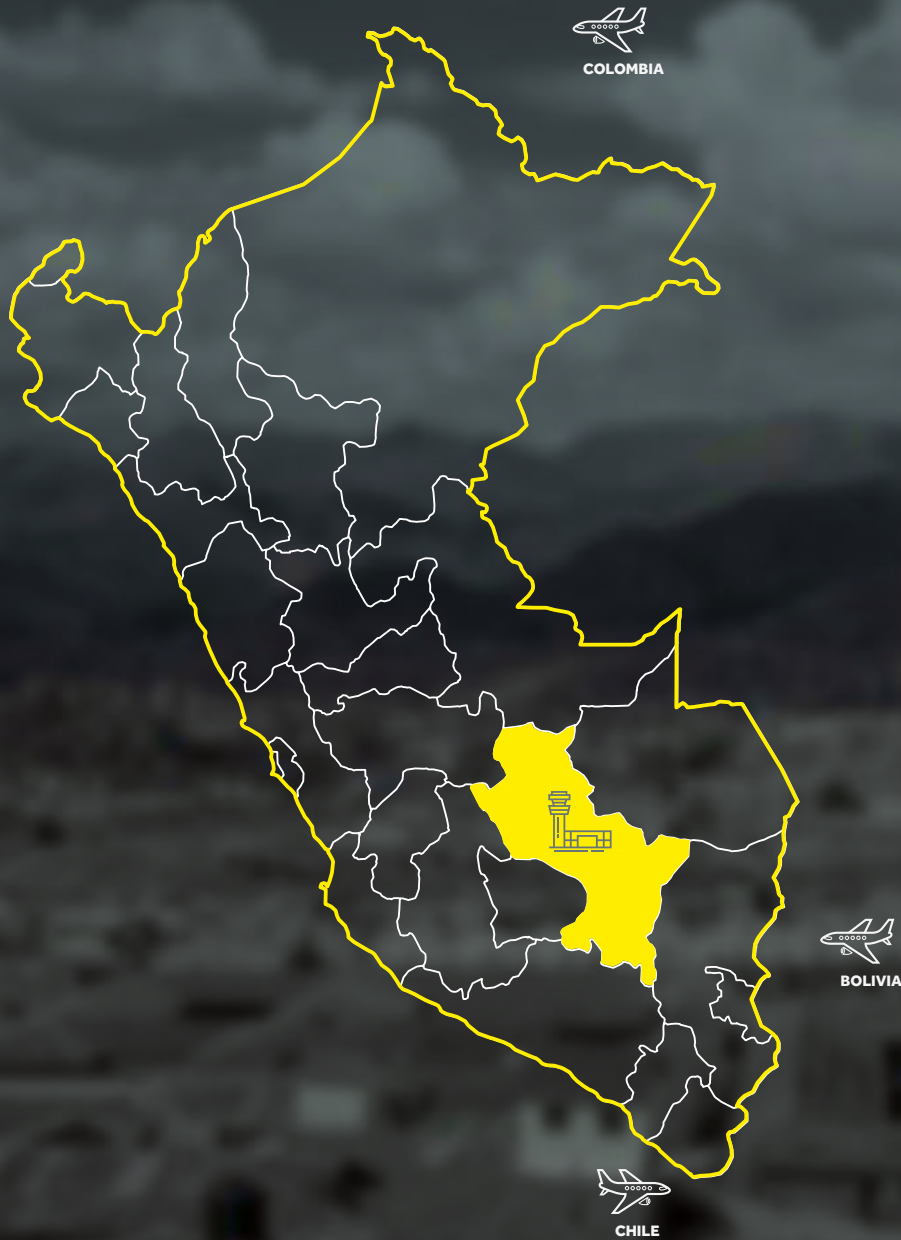
**Líneas Aéreas OPERATIVA  
PUERTO MALDONADO – CUSCO**

<b>NOMBRE COMERCIAL</b>	<b>RAZÓN SOCIAL</b>
<b>LATAM AIRLINES PERÚ</b>	<b>LATAM AIRLINES PERÚ S.A.</b>



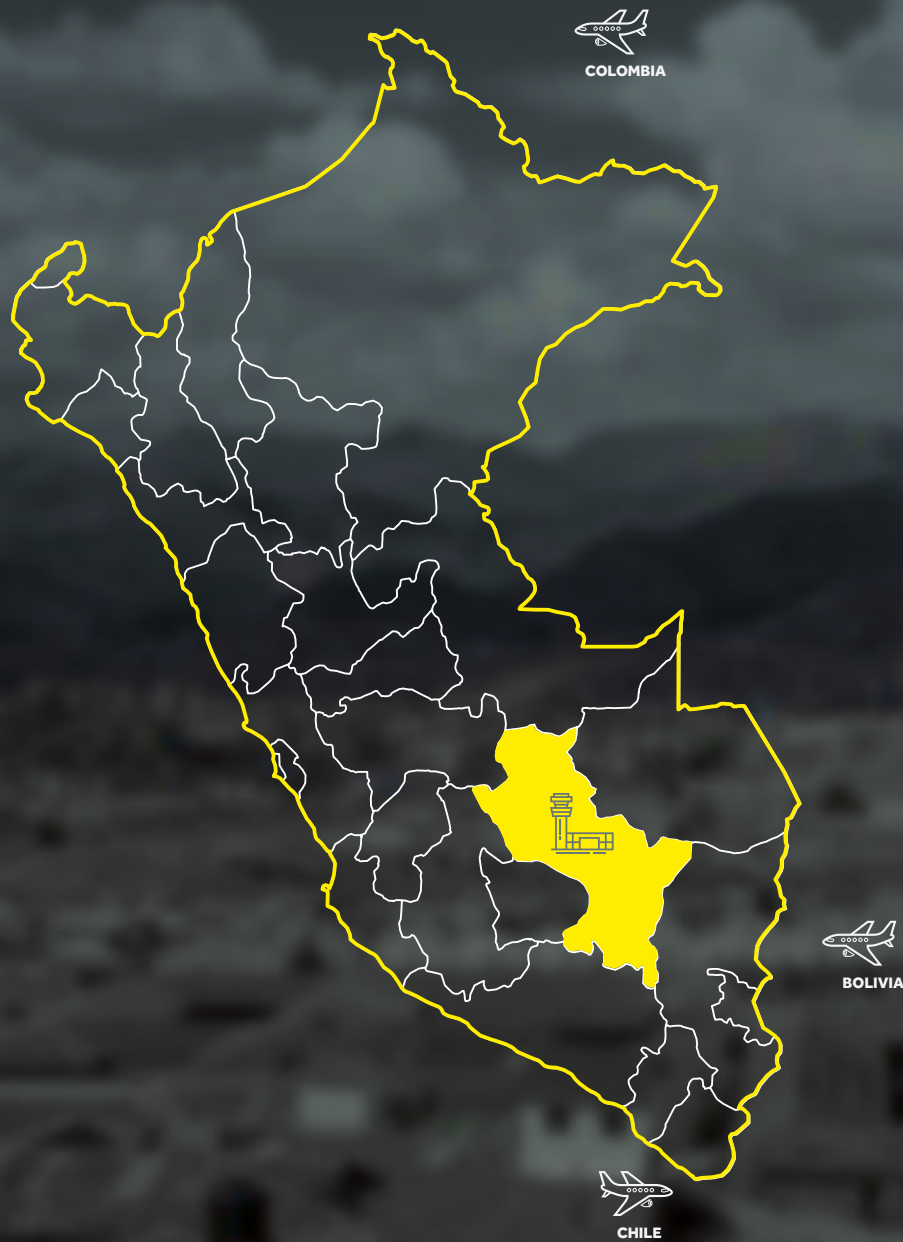
**Línea Aérea OPERATIVA  
TRUJILLO – CUSCO**

<b>NOMBRE COMERCIAL</b>	<b>RAZÓN SOCIAL</b>
LATAM AIRLINES PERÚ	LATAM AIRLINES PERÚ S.A.



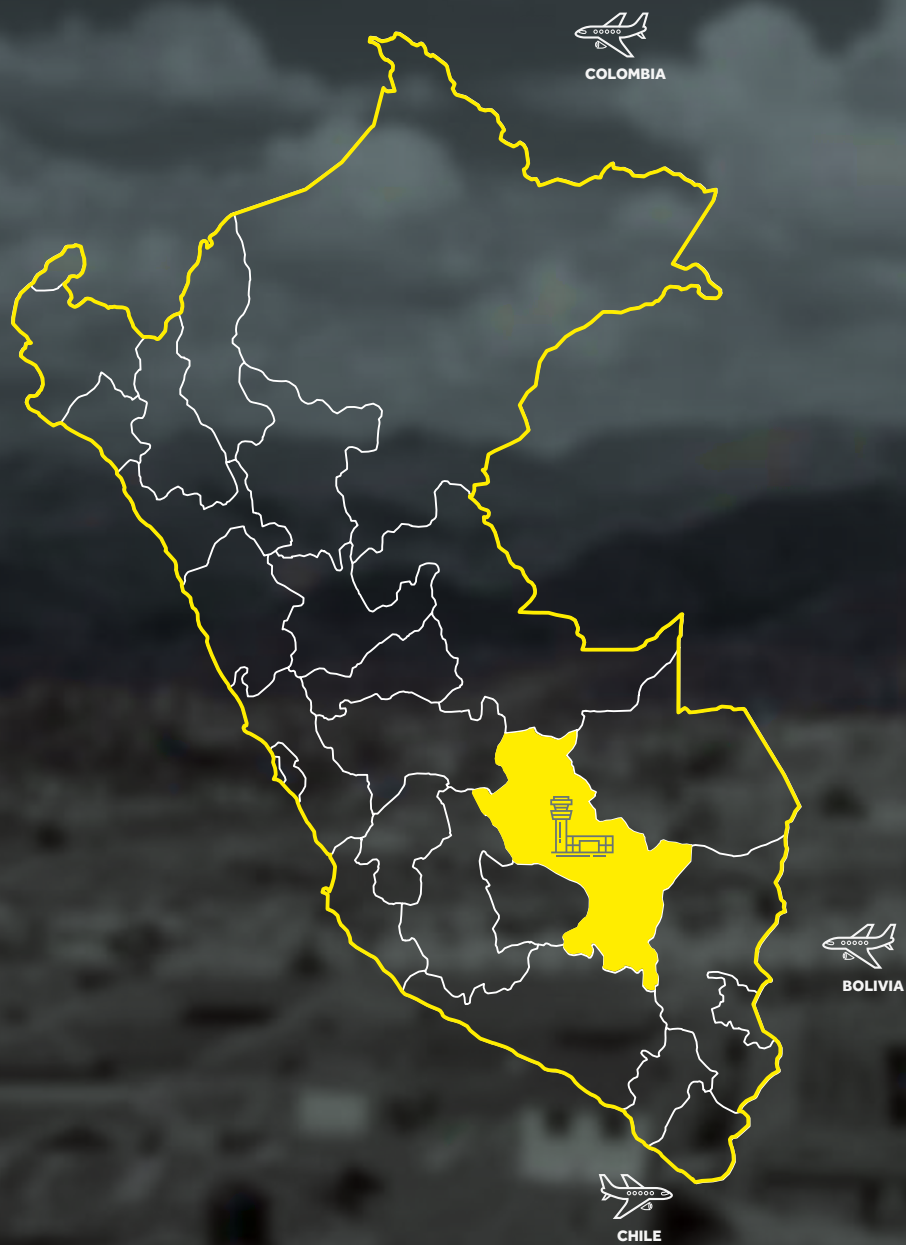
**Líneas Aéreas OPERATIVAS  
BOLIVIA (LA PAZ) - CUSCO**

<b>NOMBRE COMERCIAL</b>	<b>RAZÓN SOCIAL</b>
AMAZONAS	COMPAÑÍA DE SERVICIOS DE TRANSPORTE AÉREO AMAZONAS S.A. SUCURSAL DEL PERÚ
LATAM AIRLINES PERÚ	LATAM AIRLINES PERÚ S.A.



Línea Aérea OPERATIVA  
**CHILE (SANTIAGO DE CHILE) – CUSCO**

<b>NOMBRE COMERCIAL</b>	<b>RAZÓN SOCIAL</b>
LATAM AIRLINES PERÚ	LATAM AIRLINES PERÚ S.A.



**Línea Aérea OPERATIVA  
COLOMBIA (BOGOTÁ) – CUSCO**

<b>NOMBRE COMERCIAL</b>	<b>RAZÓN SOCIAL</b>
AVIANCA	AVIANCA PERÚ S.A.



## Precio del servicio

---

- El precio debe incluir los impuestos, comisiones y cargos aplicables.
  - Los consumidores no pueden ser obligados al pago de sumas o recargos adicionales al precio, salvo que se trate de servicios distintos o adicionales, siempre que se les haya informado previamente de manera adecuada y oportuna.
  - En caso de que los precios se difundan o publiciten en moneda extranjera, el proveedor está obligado a aceptar el pago en la moneda anunciada y en la moneda nacional, debiendo este último anunciarse en caracteres y condiciones iguales a la de la moneda extranjera, incluyendo el tipo de cambio aplicado.
-



## Seguros de aerolínea

---

- Las aerolíneas están obligadas a contratar coberturas de seguros que cubran los riesgos para pasajeros, tripulantes, equipajes facturados, los efectos personales del pasajero, carga y para los daños y perjuicios causados a terceros en la superficie. Asimismo, están obligados a contratar coberturas de seguros para la búsqueda, asistencia y salvamento y para la investigación de accidentes.
-



## Cancelaciones, postergaciones y/o demoras de los vuelos

---

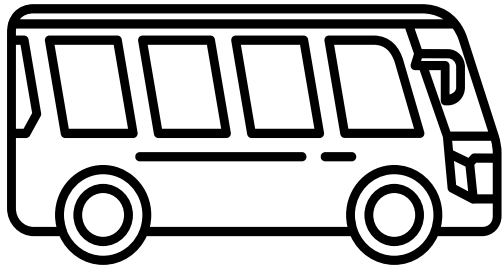
- Los usuarios de vuelos nacionales pueden endosar o transferir la titularidad del servicio o postergar su realización, y deben comunicarlo a la línea aérea, con una anticipación no menor a 24 horas, asumiendo los gastos únicamente relacionados con la emisión del nuevo boleto.
- En caso se adquiera boletos de ida y vuelta o boletos con tramos múltiples y no se hiciera uso de alguno de los destinos, el usuario tiene el derecho de utilizar los destinos o tramos siguientes, salvo que este cuente con otra reserva o boleto para la misma ruta entre las fechas comprendidas en el boleto cuyo tramo desea preservar.

- Cuando los vuelos se demoran o son cancelados, por causas atribuidas a la empresa aérea, las aerolíneas están obligadas a proporcionar alimentos, hospedaje, transporte y/o compensaciones, según corresponda.

<https://goo.gl/w8ePkN>

---





# TRANSPORTE TERRESTRE AUTORIZADO

CON DESTINO A CUSCO



Precio del  
servicio



Seguros de  
empresa de transporte terrestre



Prestación  
del servicio



**RUTAS  
NACIONALES**



## Transportes AUTORIZADOS con destino a CUSCO

EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE RAZÓN SOCIAL	RUTA
EMPRESA CAPLINA DE TRANSPORTES TURÍSTICOS INTERNACIONALES S.R.L.	LIMA - CUSCO
JULSA ANGELES TOURS S.A.C.	LIMA - CUSCO
TURISMO CELAJES S.A.C.	LIMA - CUSCO
EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO AMPAY S.C.R.L.	ABANCAY - CUSCO
EMPRESA DE TRANSPORTE EXPRESO INTERNACIONAL PALOMINO S.A.C.	ANDAHUAYLAS - CUSCO
TRANSPORTE WARI S.A.C.	ANDAHUAYLAS - CUSCO
EMPRESA CAPLINA DE TRANSPORTES TURÍSTICOS INTERNACIONALES S.R.L.	AREQUIPA - CUSCO



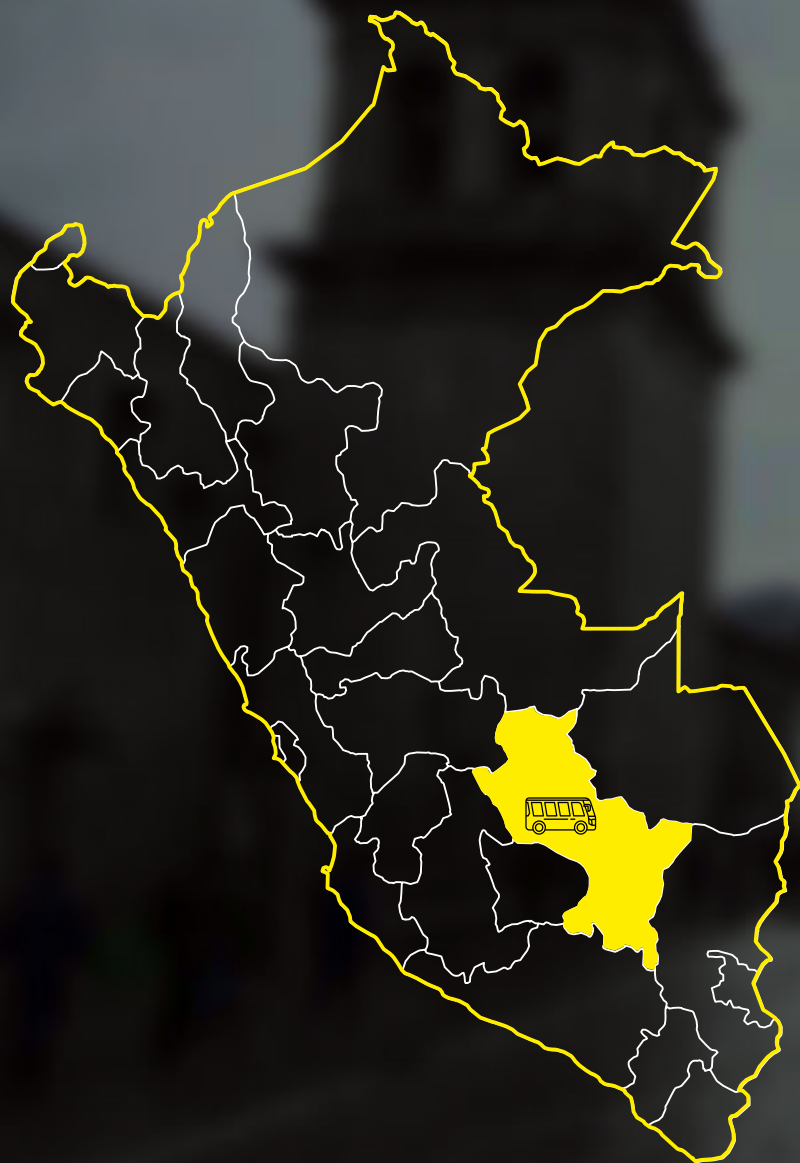
### Transportes AUTORIZADOS con destino a CUSCO

EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE RAZÓN SOCIAL	RUTA
TRANSPORTES CROMOTEX S.A.C.	AREQUIPA - CUSCO
JULSA ANGELES TOURS S.A.C.	AREQUIPA - CUSCO
EXPRESO POWER E.I.R.L.	AREQUIPA - CUSCO
TURISMO MENDIVIL S.R.L.	AREQUIPA - CUSCO
TRANSPORTES Y TURISMO REYNA S.R.L.	AREQUIPA - CUSCO
MOVIL BUS S.A.C.	AREQUIPA - CUSCO
ANDORIÑA TOURS S.R.L.	CHINCHA - CUSCO



### Transportes AUTORIZADOS con destino a CUSCO

EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE RAZÓN SOCIAL	RUTA
TRANSPORTES HERMANOS LIMA S.R.L.	JULIACA - CUSCO
TURISMO CIVA S.A.C.	PUERTO MALDONADO - CUSCO
EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HERMANOS S.C.R.LTDA.	PUERTO MALDONADO - CUSCO
EMPRESA EXPRESO LOS CHANKAS S.R.L.	PUERTO MALDONADO - CUSCO
EMPRESA EXPRESO LOS CHANKAS S.R.L.	PUERTO MALDONADO - CUSCO
TRANSPORTES CRUZ DEL SUR S.A.C.	PUERTO MALDONADO - CUSCO



### Transportes AUTORIZADOS con destino a CUSCO

EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE RAZÓN SOCIAL	RUTA
JULSA ANGELES TOURS S.A.C.	PUERTO MALDONADO - CUSCO
TRANSPORTES TRANSZELA S.R.L.	PUERTO MALDONADO - CUSCO
EMPRESA DE TRANSPORTE EXPRESO INTERNACIONAL PALOMINO S.A.C.	PUERTO MALDONADO - CUSCO
TURISMO MENDIVIL S.R.L.	PUERTO MALDONADO - CUSCO
EMPRESA DE TRANSPORTES INTERNACIONAL IGUAZÚ S.C.R.L.	PUERTO MALDONADO - CUSCO
TRANSPORTE WARI S.A.C.	PUERTO MALDONADO - CUSCO
EMPRESA DE TRANSPORTES HUAREÑO S.R.L.	PUERTO MALDONADO - CUSCO



### Transportes AUTORIZADOS con destino a CUSCO

EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE RAZÓN SOCIAL	RUTA
MALDONADO TOURS NUEVA IMAGEN S.A.C.	PUERTO MALDONADO - CUSCO
JUNIOR GAS E.I.R.L.	PUERTO MALDONADO - CUSCO
EXPRESO MACHUPICCHU S.A.	PUERTO MALDONADO - CUSCO
EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO MOQUEGUA TRES ANGELES S.A.C.	PUERTO MALDONADO - CUSCO
MOVIL BUS S.A.C.	PUERTO MALDONADO - CUSCO
TURISMO CIVA S.A.C.	PUNO - CUSCO
EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HERMANOS S.C.R.LTDA.	PUNO - CUSCO



### Transportes AUTORIZADOS con destino a CUSCO

EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE RAZÓN SOCIAL	RUTA
TRANSPORTES CRUZ DEL SUR S.A.C.	PUNO - CUSCO
EMPRESA DE TRANSPORTES LIBERTAD S.C.R.LTDA.	PUNO - CUSCO
EMPRESA DE TRANSPORTES IMEXSO S.R.L.	PUNO - CUSCO
TRANSPORTE TURISMO CUSCO IMPERIAL S.C.R.L.	PUNO - CUSCO
EMPRESA DE TRANSPORTE TURISMO MER S.R.L.	PUNO - CUSCO
EXPLORE LOS ANDES E.I.R.L.	PUNO - CUSCO
EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HERMANOS S.C.R.LTDA.	SAN VICENTE DE CAÑETE - CUSCO



### Transportes AUTORIZADOS con destino a CUSCO

EMPRESAS DE TRANSPORTE TERRESTRE RAZÓN SOCIAL	RUTA
EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HERMANOS S.C.R.LTDA.	TACNA - CUSCO
EMPRESA DE TRANSPORTES FLORES HERMANOS S.C.R.LTDA.	TACNA - CUSCO
EXPRESO SAN MARTÍN S.A.C.	TACNA - CUSCO
EMPRESA DE TRANSPORTES TURISMO MOQUEGUA TRES ANGELES S.A.C.	TACNA - CUSCO
TURISMO TISOC HERMANOS S.R.L.	TAMBOPATA - CUSCO
EXPRESS TURISMO SAN MARTÍN DEL SUR S.C.R.L.	TAMBOPATA - CUSCO
TRANSPORTES CRUZ DEL SUR S.A.C.	YUNGUYO - CUSCO





## Precio del servicio

---

- El precio debe incluir los impuestos, comisiones y cargos aplicables.
  - Los consumidores no pueden ser obligados al pago de sumas o recargos adicionales al precio, salvo que se trate de servicios distintos o adicionales, siempre que se les haya informado previamente de manera adecuada y oportuna.
  - Las empresas de transportes están obligadas a poner a disposición de los consumidores la lista de precios en sus oficinas, puntos de venta, terminales terrestres, estaciones de rutas y en su página web, de ser el caso.
  - En caso de que los precios se difundan o publiciten en moneda extranjera, el proveedor está obligado a aceptar el pago en la moneda anunciada y en la moneda nacional, incluyendo el tipo de cambio aceptado.
-



## Seguros de empresa de transporte terrestre

---

- Los vehículos con los que las empresas de transporte prestan sus servicios, deberán contar con el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) o con un Certificado de Accidentes de Tránsito (CAT), emitido por una Asociación de Fondos Regionales o Provinciales contra Accidentes de Tránsito (AFOCAT) con autorización vigente.
  - El boleto deberá contener información sobre los seguros y coberturas ofrecidas. Para mayor información sobre los seguros <https://bit.ly/2Vm1kxO>
  - Las empresas de transporte podrán contratar pólizas de seguros para cubrir los gastos en los casos de pérdida, deterioro, sustracción del equipaje entregado por el usuario al transportista para su traslado en la bodega.
  - El transportista debe cumplir con los horarios, condiciones, comodidades y prestaciones ofrecidas, de acuerdo con la modalidad del servicio. El consumidor podrá exigir la devolución del precio pagado en caso de incumplimiento.
-



## Prestación del servicio

---

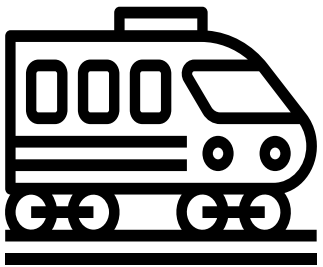
- La empresa de transportes deberá entregar al consumidor un boleto que contendrá, entre otros, la siguiente información:
    - (i) Razón social, número de Registro Único de Contribuyente y domicilio de la oficina principal del transportista y/o de la agencia y/o sucursal que emitió el boleto;
    - (ii) Fecha de expedición y caducidad del boleto de viaje;
    - (iii) Cláusulas generales de contratación, las que estarán contenidas en el reverso del documento con caracteres claros y legibles;
    - (iv) Información sobre los seguros que cubren al usuario y la cobertura en caso de pérdida, o daño de los bienes transportados en la bodega;
    - (v) La empresa de seguros o AFOCAT que cubrirá en caso de un accidente a los ocupantes, el número de la póliza o CAT, y la diferenciación por modalidad de servicio y/o usuario.
-



## Prestación del servicio

---

- El proveedor está obligado a adoptar medidas de seguridad respecto al equipaje que transporta (tickets, precintos de seguridad, stickers para identificar el equipaje o el protocolo que considere apropiado); por lo que, en caso de pérdida, deterioro, sustracción del equipaje entregado y declarado, el usuario podrá exigir al transportista el reconocimiento de su equipaje.
  - El consumidor puede transportar hasta 20 kg en equipaje, libres de pago.
  - El transportista debe exhibir en el interior del vehículo los teléfonos del transportista para atender denuncias de los usuarios. El cartel o aviso debe estar en un lugar visible, legible para los usuarios.
-



# TRANSPORTE DE TREN

A MACHU PICCHU

PERURAIL / INCARAIL



Seguros de empresa de transporte  
ferroviario



Derechos de los consumidores  
frente a las cancelaciones y/o demoras



**SERVICIO A  
MACHU PICCHU**



# SERVICIO TURÍSTICO A MACHU PICCHU PERU RAIL



(CUSCO) SAN PEDRO - POROY - MACHU PICCHU				
SERVICIO	Nº TREN	ESTACIÓN DE SALIDA	ESTACIÓN DE ARRIBO	PRECIO POR RUTA
Expedition	33	POROY	MACHU PICCHU PUEBLO (Aguas Calientes)	www.perurail.com
Vistadome	31	SAN PEDRO (parada Poroy)		
Vistadome	203			
Belmond Hiram Bingham	11	POROY		

(CUSCO) MACHU PICCHU - POROY - SAN PEDRO				
SERVICIO	Nº TREN	ESTACIÓN DE SALIDA	ESTACIÓN DE ARRIBO	PRECIO POR RUTA
Expedition	34	MACHU PICCHU PUEBLO (Aguas Calientes)	POROY	www.perurail.com
Vistadome	32		SAN PEDRO (previa parada Poroy)	
Vistadome	604			
Belmond Hiram Bingham	12		POROY	



**(ESTACIÓN TAMBO DEL INKA)  
URUBAMBA - MACHU PICCHU**

SERVICIO	Nº TREN	ESTACIÓN DE SALIDA	ESTACIÓN DE ARRIBO	PRECIO POR RUTA
Vistadome	601	URU-BAMBA	MACHU PICCHU PUEBLO (Aguas Calientes)	www.perurail.com
PeruRail Sacred Valley	91			

**(ESTACIÓN TAMBO DEL INKA)  
MACHU PICCHU – URUBAMBA**

SERVICIO	Nº TREN	ESTACIÓN DE SALIDA	ESTACIÓN DE ARRIBO	PRECIO POR RUTA
Vistadome	304	MACHU PICCHU PUEBLO (Aguas Calientes)	URU-BAMBA	www.perurail.com
PeruRail Sacred Valley	92			



**(OLLANTAYTAMBO)  
VALLE SAGRADO - MACHU PICCHU**

SERVICIO	Nº TREN	ESTACIÓN DE SALIDA	ESTACIÓN DE ARRIBO	PRECIO POR RUTA
Expedition	71*	OLLAN-TAYTAMBO	MACHU PICCHU PUEBLO (Aguas Calientes)	www.perurail.com
Expedition	81			
Vistadome	301			
Expedition	83			
Vistadome	601			
Expedition	33			
Vistadome	501			
Vistadome	31			
Vistadome	203			
Expedition	91			
PeruRail Sacred Valley	91			
Expedition	73*			
Vistadome	303			
Vistadome	603			
Expedition	75*			
Expedition	51*			

**(OLLANTAYTAMBO)  
MACHU PICCHU - VALLE SAGRADO**

SERVICIO	Nº TREN	ESTACIÓN DE SALIDA	ESTACIÓN DE ARRIBO	PRECIO POR RUTA
Expedition	50	MACHU PICCHU PUEBLO (Aguas Calientes)	OLLAN-TAYTAMBO	www.perurail.com
Expedition	72			
Vistadome	302			
Vistadome	204			
Expedition	74			
Expedition	34			
Vistadome	304			
Expedition	504			
Vistadome	504			
Vistadome	32			
Vistadome	602			
Vistadome	604			
Vistadome	606			
Expedition	84			
PeruRail Sacred Valley	92			
Expedition	86			
Expedition	76			





Exclusivo para residentes de la zona  
(sujeto a disponibilidad)

**OLLANTAYTAMBO –MACHUPICCHU – OLLANTAYTAMBO**

Nº TREN	Sale	Llega
71	05:35	07:44
50	05:35	07:44
72	08:53	10:52
73	14:55	16:31
74	14:55	16:31
75	18:30	20:17

Exclusivo para peruanos y residentes en el Perú  
(sujeto a disponibilidad)

**OLLANTAYTAMBO –MACHUPICCHU – OLLANTAYTAMBO**

Nº TREN	Sale	Llega
21	09:50	11:49
22	18:30	20:17
51	21:50	23:35
76	21:50	23:35

Es recomendable contar con un boleto ida y vuelta antes de iniciar el tour ya que la disponibilidad es limitada. La compra es personal con la presentación del Documento Nacional de Identidad. Las demás condiciones establecidas en la página web [www.perurail.com](http://www.perurail.com)



IDA  
CUSCO - OLLANTAYTAMBO - MACHU PICCHU

SERVICIO	N° TREN	ESTACIÓN DE SALIDA	ESTACIÓN DE ARRIBO
The Voyager	43	SAN PEDRO (parada Ollantaytambo)	MACHU PICCHU
The First Class	43		
The 360°	61		
The 360°	63		
The Voyager	41	OLLANTAYTAMBO	
The Voyager	45		
The Voyager	67		
The 360°	65		

VUELTA  
MACHU PICCHU - OLLANTAYTAMBO - CUSCO

SERVICIO	N° TREN	ESTACIÓN DE SALIDA	ESTACIÓN DE ARRIBO
The First Class	46	MACHU PICCHU	CUSCO (previa parada Ollantaytambo)
The Voyager	46		
The 360°	64		
The Voyager	42		
The Voyager	44		
The 360°	62		
Servicio 360°	66		
Servicio 360°	68		



## Seguros de empresa de transporte ferroviario

---

- Los operadores ferroviarios deberán contratar y mantener vigentes pólizas de seguro contra daños y perjuicios a pasajeros y mercancías; y, por daños y perjuicios a terceros.
-



## Derechos de los consumidores frente a las cancelaciones y/o demoras

---

- Los operadores ferroviarios deben cumplir con el horario de trenes vigente. Los consumidores tienen derecho a la devolución de la cantidad pagada como contraprestación por el producto o servicio contratado, cuando la prestación del servicio no se efectúe en su debida oportunidad y su ejecución no resulte útil para el consumidor; y, cuando el producto o servicio no se adecue razonablemente a los términos de la oferta, promoción o publicidad y la causa sea atribuible al proveedor.
-



# CONSEJOS PARA VIAJAR A CUSCO



Obligaciones de los lugares donde hospedarse y donde alimentarse



Obligaciones de las Agencias de Viaje y de proveedores de turismo de aventura



**SERVICIO DE ÓMNIBUS DE AGUAS CALIENTES A MACHU PICCHU**



**ATRATIVOS TURÍSTICOS EN MACCHU PICCHU**



## SERVICIO DE ÓMNIBUS DE AGUAS CALIENTES A MACHU PICCHU



Tarifario del servicio: se puede pagar los tickets en dólares o el equivalente en soles.

DETALLE	TARIFA	
	Subida y Bajada	Subida o Bajada
Adulto Extranjero	\$ 24.00	\$ 12.00
Niño Extranjero*	\$ 12.00	\$ 7.00
Adulto Nacional	\$ 15.00	\$ 8.00
Estudiante Nacional**	\$ 10.00	\$ 6.00
Niño Nacional*	\$ 8.00	\$ 5.00
Persona con discapacidad *** Extranjero	\$ 15.00	-
Persona con discapacidad *** Nacional	S/ 19.00	-
Residente Cusco	S/ 19.00	S/ 9.50

\*Tarifa de niño nacional y extranjero se aplica a niños entre 5 y 11 años.

\*\* Estudiantes entre 12 a 17 años con DNI, estudiantes universitarios nacionales (pregrado o post grado) siempre y cuando el carnet sea emitido por la SUNEDU, y en el caso de ser peruano que estudie en el extranjero debe presentar ISIC. No hay tarifa de estudiante para extranjeros.

\*\*\*Deben presentar el carnet oficial que acredite su condición.



<b>ATRATIVO TURÍSTICO</b>	<b>INFORMACIÓN NECESARIA</b>
<b>CAMINO INCA A MACHUPICCHU URUBAMBA CAMINATA HASTA LLEGAR A MACHUPICCHU</b>	<p>Guías de turismo, deben cumplir con lo siguiente</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tener un título oficial de guía de turismo o ser licenciados de turismo.</li><li>• Tener un carné que los identifique.</li><li>• Informar con responsabilidad y veracidad.</li><li>• Brindar protección básica al turista, dentro de su alcance.</li></ul> <p>Agencias de viajes, deben cumplir con lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Contar con las autorizaciones formales emitidas por el DIRCETUR y Municipalidad correspondiente.</li><li>• Entregar comprobantes en los que se identifique claramente a la agencia y el detalle de los servicios contratados.</li></ul> <p>Para tarifas promocionales de ingreso a monumentos arqueológicos y prehispánicos para visitantes nacionales y extranjeros residentes en el país y Comunidad Andina, se podrá visitar la página web, <a href="http://www.cultura.gob.pe/es/tags/machu-picchu">http://www.cultura.gob.pe/es/tags/machu-picchu</a>.</p>
<b>SANTUARIO HISTÓRICO DE MACHUPICCHU URUBAMBA VISITA</b>	
<b>MONUMENTOS ARQUEOLÓGICOS Y PREHISPÁNICOS</b>	



## Obligaciones de los lugares donde hospedarse y donde alimentarse

---

- Los establecimientos de hospedaje deben mostrar en forma visible en la recepción y habitaciones, las tarifas, hora de inicio y término del día hotelero, y demás condiciones del contrato hotelero. Además, deben contar con la licencia de funcionamiento correspondiente y autorización de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo.
  - Los restaurantes deben contar con una licencia de funcionamiento, ofrecer sus servicios en óptimas condiciones de higiene para la preparación de los alimentos, la misma que deberá realizarse con los ingredientes indicados en la carta o menú contando con la respectiva lista de precios. Además, la lista de precios debe ser colocada en el exterior del establecimiento y encontrarse al alcance del consumidor, para que pueda ser consultada antes de ingresar al local.
-





## Obligaciones de los lugares donde hospedarse y donde alimentarse

---

- Para verificar algunas opciones formales de hospedaje y restaurante, puede acceder a los siguientes links:

<https://www.ytuqueplanes.com/destinos/cusco>

<http://cort.as/-LGyH>

---



## Obligaciones de las Agencias de Viaje y de proveedores de turismo de aventura

---

- **Deben brindar información clara y oportuna. Asimismo, deben entregar boletas de venta u otro documento que permita sustentar el contrato de consumo y las condiciones o características del servicio contratado. Este documento servirá de respaldo en caso de un reclamo o denuncia ante un incumplimiento.**
- **Los consumidores pueden conocer cuáles son las agencias formales consultando el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados del Mincetur:**

<https://bit.ly/2VAWT7p>

---



## Obligaciones de las Agencias de Viaje y de proveedores de turismo de aventura

---

- Informar claramente sobre sobre los servicios que no se encuentran incluidos en el paquete turístico contratado (exclusiones), como comidas o boletos de ingreso a centros o museos. Además, es importante consultar acerca de la disponibilidad de los lugares que se visitarán, a fin de evitar problemas en el cumplimiento de los itinerarios y horarios.
- La Agencia de Viajes y Turismo que presta el servicio de turismo de aventura entregará al turista información respecto a las obligaciones de las agencias que prestan el servicio de aventura. Asimismo, deberá brindar a los turistas en forma previa a la práctica de la modalidad de turismo de aventura, una charla de información y orientación.
- El proveedor deberá facilitar al turista la Declaración Jurada de condiciones para la prestación del servicio para su suscripción; en el caso de menores de edad, que cuenten con la edad mínima establecida para cada modalidad de turismo de aventura aprobada por el MINCETUR, deberán contar con autorización del padre o de la madre, tutor o representante legal. El formato se encuentra aquí:

<https://bit.ly/2Vnqv35>

---



## Obligaciones de las Agencias de Viaje y de proveedores de turismo de aventura

---

- Informar sobre los lugares y modalidades del turismo de aventura en las que prestará el servicio; el equipamiento, así como las medidas de prevención y seguridad que proporcionará al turista.
  - Si la agencia no puede cumplir con lo ofrecido, los consumidores tienen derecho al reembolso total de lo pagado y solo si el consumidor lo acepta, a la reprogramación del servicio contratado.
  - Deberán contar con el certificado de autorización para agencias de viajes y para prestar el servicio de turismo de aventura.
  - El turista deberá tener en consideración que las modalidades de deporte de aventura aprobadas por la autoridad competente MINCETUR, son los siguientes: Ala Delta, Barranquismo, Buceo, Cabalgata, Canopy / Zipline, Ciclismo, Esquí, Escalada, Espeleología o Exploración de cuevas, Kayak, Kite surf, Parapente, Puentismo, Rápel, Sandboard y Tabla a vela.
-



## **Cómo presentar un reclamo**

### **Libro de Reclamaciones:**

**Todos los proveedores deben contar con un Libro de Reclamaciones, a fin de atender los reclamos o quejas de sus clientes. A través de este libro puedes plasmar tu disconformidad con el servicio prestado, contando el proveedor con 30 días para darte una respuesta. En caso de no hacerlo, puedes comunicarte con el Indecopi.**

### **Reclamo ante el SAC:**

**es un servicio gratuito que brinda el Indecopi, a fin de que mediante un procedimiento de conciliación y/o mediación, el consumidor y el proveedor lleguen a un acuerdo solucionando así el inconveniente de consumo. Puedes acceder a este servicio a través del siguiente link:**

**[http://servicio.indecopi.gob.pe/appSACPresentaReclamo/pgw\\_index.seam](http://servicio.indecopi.gob.pe/appSACPresentaReclamo/pgw_index.seam)**

### **Denuncia:**

**A través de este medio, el consumidor presenta una denuncia contra el proveedor por incumplimiento a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor y a las normas sectoriales correspondientes. En caso de declararse fundada la denuncia el indecopi puede imponer sanciones a las empresas infractoras. Para mayor información, ver el siguiente enlace:**

**<https://www.indecopi.gob.pe/en/procedimientos-administrativos>**


---




Información y Asistencia al Turista  
Tourist Information and Assistance

**Información y Asistencia al Turista es un servicio gratuito que ofrece:**

- **Información turística oficial sobre atractivos, rutas, destinos y empresas que brindan servicios turísticos.**
- **Orientación y asesoramiento cuando los servicios turísticos contratados no fueron brindados de acuerdo a lo ofrecido por los operadores, brindando a los usuarios el canal idóneo para hacer llegar sus consultas e insatisfacciones.**

 **Teléfono:** (511)574-8000

 **WhatsApp:** 944 492 314

 **Correo electrónico:** [iperu@promperu.gob.pe](mailto:iperu@promperu.gob.pe)

<https://www.peru.travel/es-lat/iperu.aspx>

---



**Datos de Oficina  
Regional del Indecopi**

**CUSCO**



**Dirección:**

Urbanización Constancia Mz. A-11-2, Wanchaq.



**Línea gratuita para provincias (solo teléfonos fijos):**

0-800-4-4040 + opción 6



**Horario de Atención:**

L-V 08:30 a 16:30 h.



**Correo electrónico:**

sacreclamo@indecopi.gob.pe



**Servicio de Atención al Ciudadano: (01) 224 7777**

Reclamos: [www.indecopi.gob.pe/reclamo](http://www.indecopi.gob.pe/reclamo)

---



## Datos de Atención en el Aeropuerto

### LIMA - CALLAO

#### AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ ZONA NACIONAL E INTERNACIONAL



**Dirección:**

Av. Elmer Faucett s/n.



**Teléfonos:**

Zona Nacional: (+511) 517-1835 y (+511) 2247800 anexo 3201

Zona Internacional: (+511) 517-1845 y (+511) 2247800 anexo 3202



**Horario:**

Atención Público: L-D 24 horas (inclusive feriados).

Atención Mesa de Partes: L-V de 08:30 a 16:30 h.



**Correo electrónico:**

Zona Nacional: [indecopi\\_azn@indecopi.gob.pe](mailto:indecopi_azn@indecopi.gob.pe)

Zona Internacional: [indecopi\\_azi@indecopi.gob.pe](mailto:indecopi_azi@indecopi.gob.pe)

---



Si tienes dudas, consultas o quieres reportar un incidente, puedes contactarte con:

## AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHÁVEZ

Teléfonos:

Zona Nacional	Zona Internacional
<b>(+511) 517 1835 y (+511) 224 7800</b> anexo 3201	<b>(+511) 517 1845 y (+511) 224 7800</b> anexo 3202

**Horario de Atención Público:** L-D 24 horas (inclusive feriados).