



# TERMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL CANAL DIGITAL

Última actualización: 19 de noviembre del 2025

EMPRESA DE TRANSPORTES Y TURISMO MARÍN E.I.R.L. (en adelante, “TURISMO MARÍN”), pone a disposición de los usuarios los presentes **Términos y Condiciones de Uso del Canal Digital**, los cuales regulan el acceso, navegación, uso y contratación de servicios ofrecidos a través de su página web y/o plataforma digital.

### 1. Alcance del Servicio Digital

Esta sección explica qué servicios se brindan a través del Canal Digital y hasta dónde alcanza su uso. Es fundamental para que el usuario conozca claramente las funcionalidades disponibles y las limitaciones de la plataforma.

El Canal Digital permite al usuario:

- Consultar información de servicios turísticos, transporte y excursiones.
- Realizar reservas, pagos online y obtener comprobantes digitales.
- Enviar consultas, solicitudes o reclamos.
- Acceder a tarifas, promociones, rutas y disponibilidad actualizada en tiempo real.

TURISMO MARÍN podrá modificar, actualizar o suspender temporalmente el Canal Digital cuando sea necesario para mantenimiento, mejoras o actualización de información.

### 2. Reglas de Uso del Canal Digital

Estas reglas establecen lo que el usuario puede y no puede hacer al utilizar el Canal Digital. Su finalidad es garantizar un entorno seguro, confiable y libre de actividades abusivas, fraudulentas o ilícitas.

*Tu viaje, nuestra pasión*

El usuario se obliga a:

- Proporcionar información verdadera, completa y verificable.
- No utilizar el Canal Digital para actividades indebidas o ilegales.
- No intentar manipular precios, disponibilidad o información mostrada.
- No vulnerar, desactivar o interferir con sistemas de seguridad, redes o funcionalidades técnicas.
- Hacer un uso personal y legítimo del Canal Digital.

TURISMO MARÍN se reserva el derecho de bloquear o restringir el acceso a usuarios que incumplan estas reglas.

### 3. Responsabilidades del Usuario

Aquí se detallan las obligaciones que recaen directamente sobre el usuario al interactuar con la plataforma. Es importante para dejar claro qué aspectos dependen exclusivamente del usuario durante el proceso de consulta, reserva y pago.

El usuario es responsable de:

- Revisar cuidadosamente la información del servicio antes de efectuar una compra.
- Verificar fechas, horarios, datos personales y condiciones del servicio.
- Mantener la seguridad y confidencialidad de sus credenciales de acceso.
- Asegurar que el método de pago utilizado sea válido y autorizado.
- Reconocer que cualquier dato incorrecto ingresado por el usuario no genera responsabilidad para TURISMO MARÍN.

#### 4. Políticas de Compra y Cobro (CULQI)

Culqi exige que los comercios publiquen políticas claras y transparentes sobre la forma en que se procesan pagos, para proteger al usuario y garantizar transacciones seguras. Este apartado explica cómo se gestiona cada compra dentro del Canal Digital.

Tales como:

- Todas las transacciones se procesan mediante la pasarela de pago Culqi, certificada bajo el estándar PCI DSS.
- TURISMO MARÍN no almacena información sensible de tarjetas, tales como número completo, CVV o fecha de vencimiento.
- El usuario es responsable de verificar el monto total antes de confirmar el pago.
- Cada compra genera un comprobante digital y una confirmación electrónica.
- En caso de fallas técnicas durante la transacción, el usuario podrá comunicarse con TURISMO MARÍN para verificar el estado del pago.

Culqi recomienda informar que:

- El cargo se verá reflejado con la descripción comercial registrada en Culqi.
- Una transacción puede ser rechazada por motivos ajenos a TURISMO MARÍN, como validaciones bancarias o filtros antifraude de la pasarela.

#### 5. Políticas de Cancelación

Este punto explica las condiciones bajo las cuales un usuario puede solicitar la cancelación de un servicio. Es importante para evitar confusiones y establecer parámetros claros antes y después de la compra.

Tales como:

- El usuario podrá solicitar la cancelación dentro de los plazos establecidos para cada tipo de servicio contratado.
- Determinadas tarifas promocionales o especiales pueden ser no cancelables.
- Si el usuario solicita la cancelación fuera del plazo permitido, la empresa no está obligada a realizar reembolsos.
- La cancelación debe solicitarse por los canales oficiales indicados en el presente documento.

#### 6. Políticas de Reembolso

Esta sección detalla en qué situaciones corresponde un reembolso, cómo se tramita y cuáles son los tiempos estimados de devolución. Todo esto forma parte de los lineamientos de buenas prácticas exigidos por Culqi.

Tales como:

- Los reembolsos aplican únicamente en los casos permitidos por las políticas del servicio.
- El reembolso se realizará utilizando el mismo método de pago con el que se efectuó la compra.
- El tiempo de devolución depende de la entidad bancaria o medio de pago, no de TURISMO MARÍN.
- No se realizan reembolsos por servicios no utilizados cuando el usuario no haya comunicado oportunamente su cancelación.
- No procede reembolso si el usuario proporcionó información errónea al realizar la compra.

## 7. Limitación de Responsabilidad

Este punto establece los límites legales de responsabilidad de TURISMO MARÍN frente a fallas externas o situaciones fuera de su control.

Tales como:

- TURISMO MARÍN no garantiza la disponibilidad continua e ininterrumpida del Canal Digital.
- No se responsabiliza por fallas causadas por terceros, proveedores tecnológicos, interrupciones de internet o el sistema de pago.
- No asume responsabilidad por decisiones de seguridad, filtros antifraude o rechazos generados por Culqi o la entidad bancaria del usuario.

## 8. Contacto para Soporte y Atención al Usuario

Este apartado informa los canales oficiales mediante los cuales el usuario puede comunicarse para resolver dudas o gestionar reclamos.

Tales como:

- Correo de soporte: info@turismomarin.com
- Oficina administrativa: Paseo La Breña N° 125, Oficinas 112 M, 2do. Nivel – Huancayo ó Av. Mariscal Castilla 141 (galería los cristales) - Oxapampa.
- Horario de atención: Lunes a sábado, 9:00 a.m. a 6:00 p.m.

## 9. Declaraciones Finales

Estas cláusulas cierran el documento e informan que podrán existir actualizaciones futuras.

Tales como:

- Al utilizar el Canal Digital, el usuario declara haber leído y aceptado estos Términos y Condiciones.
- TURISMO MARÍN podrá modificar este documento en cualquier momento.