

Orientación al Pasajero del Servicio de Transporte Aéreo



Antes de Viajar

El boleto aéreo formaliza el contrato entre el pasajero y la línea aérea. La línea aérea debe brindar las condiciones de transporte a los pasajeros. Es importante que los pasajeros lean y conozcan las condiciones de transporte pues establecen las condiciones del servicio de transporte aéreo. Generalmente, las condiciones de transporte se encuentran disponibles en la página web de la línea aérea.

En el momento de adquirir su boleto, considere por lo menos la siguiente información, para que elija el vuelo que le convenga y lleve a cabo su viaje de acuerdo a sus necesidades: disponibilidad de vuelos (vuelos sin escalas, vuelos con escalas pero sin cambio de aeronave, vuelos en conexión, vuelos operados por otra línea aérea) tarifas, itinerarios, horarios, modelo de aeronave, condiciones, restricciones, reservas, cancelaciones, reembolso y datos acerca la cantidad y peso del equipaje.

Las tarifas económicas en general están sujetas a ciertas condiciones restrictivas que le conviene conocer (imposibilidad de cambios, no devolución del importe del boleto, etc.) y son de disponibilidad limitada, según lo establecido por la línea aérea. Por lo que es importante que antes de adquirir el billete se informe detalladamente de las condiciones de este servicio.

Antes del inicio de su viaje, se recomienda confirmar la reserva de su vuelo como mínimo con 48 horas antes del inicio de su vuelo programado o de acuerdo a lo señalado por la aerolínea.

Le recomendamos presentarse en el aeropuerto, al menos 3 horas antes de un vuelo internacional y 2 horas antes de un vuelo nacional a fin de que previa presentación del boleto aéreo y su documento de viaje (Pasaporte o DNI según sea el caso), le sea entregada la tarjeta de embarque, y tenga tiempo suficiente para realizar los procesos de control pertinentes (seguridad y/o inmigración) antes de abordar su vuelo.

Documentos de Viaje (Pasaportes, Visas, Vacunas, etc.)

El pasajero debe viajar siempre correctamente documentado e informado de los posibles documentos que le puedan ser requeridos en el país de destino o de tránsito, tanto para su llegada como para cuando quiera regresar al Perú.

Por lo tanto, antes de viajar, asegúrese de que tiene toda la documentación en regla: Pasaporte, Documento Nacional de Identidad, Carnet de Extranjería, Visas o Tarjetas Sanitarias. Se recomienda fuertemente, llamar a la embajada o consulado del país de destino y de tránsito (cuando desembarque de la aeronave para subirse a otra) para asegurarse de la documentación que le puedan solicitar.

Tener en cuenta que ciertos países no aceptan Pasaportes cuya validez sea menor a los seis meses o estén en malas condiciones de conservación. Para obtener información acerca como obtener o renovar su Pasaporte por favor visitar la página web de la Superintendencia Nacional de Migraciones <https://www.migraciones.gob.pe>

Las regulaciones migratorias peruanas otorgan al turista, 183 días improrrogables como límite máximo de permanencia en el país. El otorgamiento del plazo es a discreción de los funcionarios de migraciones del Perú al ingreso al país y dependerá del propósito de su visita. Le recomendamos visitar los siguientes enlaces del Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú, para obtener mayor información acerca los requerimientos de Visas:

REQUERIMIENTOS DE VISAS PARA CIUDADANOS EXTRANJEROS

<http://www.rree.gob.pe/servicioalciudadano/Documents/VisasXExtranEnero2012.pdf>

RELACION DE PAISES QUE NO EXIGEN VISA DE INGRESO A PERUANOS QUE POSEEN PASAPORTES

www.rree.gob.pe/Documents/PAISES_QUE_NO_EXIGEN_VISA_A_PERUANOS.pdf

También se puede revisar en la página web Travel Centre de la Asociación Internacional de Líneas Aéreas (IATA), los datos correspondientes sobre documentación y vacunas necesarias para su viaje: <https://www.iatatravelcentre.com/>

En caso de menores de edad que viajan solos o acompañados de uno de los padres, se debe cumplir con los requisitos establecidos en la Ley 27337 – Código de los Niños y Adolescentes (Artículos 111 y 112).

Transporte de dinero

Todo viajero que ingrese o salga del Perú está obligado a declarar el dinero en efectivo y los instrumentos financieros que porte consigo cuando el monto supere los diez mil dólares americanos (US\$10,000) o su equivalente en otra moneda, ante la administración aduanera, mediante la Declaración Jurada de Equipaje, y solicitar a la autoridad aduanera el formato Declaración Jurada de Dinero y/o Instrumentos Financieros Negociables para proporcionar la información respectiva.

Asimismo, está prohibido ingresar o salir del país llevando consigo instrumentos financieros negociables “emitidos al portador” o dinero en efectivo por montos superiores a US\$ 30,000.00 dólares de los Estados Unidos de Norteamérica o su equivalente en moneda nacional u otra extranjera. El ingreso o salida de dichos importes debe efectuarse a través de empresas autorizadas por la Superintendencia de Banca y Seguros.

Se recomienda tener en cuenta que la omisión o falsedad en la declaración del importe dará lugar al decomiso del dinero y los instrumentos financieros así como la adopción de acciones civiles y penales correspondientes de acuerdo a las leyes peruanas.

Información solicitada por la aerolínea - APIS

Un cada vez mayor número de países solicitan información de los pasajeros en forma anticipada a su arribo a los aeropuertos de dichos países. Esta información es utilizada para comparar la identidad de los pasajeros contra las listas existentes de terroristas u otras personas envueltos en actividades criminales de acuerdo a sus bases de datos.

Australia, Canadá, España, Estados Unidos y Gran Bretaña, son algunos ejemplos de los destinos que solicitan este tipo de información.

Si usted está viajando a un País que requiera este tipo de información anticipada, se recomienda fuertemente brindar dicha información a la aerolínea antes de su arribo al aeropuerto o en el momento que se lo soliciten. Muchas aerolíneas permiten la entrega de esta información de manera online al momento de adquirir el boleto. Tener en cuenta que si usted no provee dicha información a su aerolínea, esta podrá denegarle el transporte aéreo.

Equipaje

La facturación de su equipaje debe usted hacerla en el mostrador asignado a la línea aérea en el aeropuerto para tal efecto, donde le entregarán su tarjeta de embarque y el talón del equipaje (bag tag).

Por su propia seguridad y la de los demás pasajeros, no facture ni transporte consigo ningún equipaje u objeto de personas desconocidas.

El transporte de su equipaje va incluido en el precio del boleto aéreo. Recuerde que el peso y cantidad de los equipajes que puede llevar a bordo de la aeronave estará establecido en las condiciones de transporte, así como si en caso estuviera permitido, los montos a pagar por exceso del peso permitido en el equipaje.

Consideraciones para la preparación del equipaje

- Asegurarse de identificar sus maletas de viaje mediante el uso de etiquetas duraderas. Es aconsejable colocar una etiqueta de forma interna, en caso se pierda o se deteriore la etiqueta del exterior.
- Se recomienda no incluir dentro de su equipaje de bodega (facturado), artículos perecederos, frágiles, objetos de valor (dinero, joyas, artículos electrónicos, etc.), documentos, llaves, etc.
- No envolver los presentes en papel de regalo, pues puede ser necesario revisarlos durante el control de seguridad y por ende; desenvolverlos del papel de regalo.
- Para el transporte de medicinas dentro del equipaje de mano, asegurarse que se encuentren debidamente etiquetadas (etiqueta indicando nombre de la medicina y del laboratorio de fabricación) y tener al alcance la nota de prescripción del médico.
- En caso, considere realizar el transporte de armas de fuego y/o municiones dentro de su equipaje de bodega (facturado), Usted está obligado a informar a los representantes de la línea aérea, al momento de entregar su equipaje en el counter (mostrador) de la línea aérea.
- Asimismo, tener en cuenta que ciertas líneas aéreas no realizan el transporte de armas o municiones bajo ninguna condición, por tal motivo, se sugiere fuertemente que previamente a su intención de viaje se ponga en contacto con su línea aérea y consulte acerca las condiciones para su transporte.

¿Cómo debo registrar mi equipaje?

Debe hacerlo en el mostrador asignado a la línea aérea, donde le entregarán su tarjeta de embarque y el ticket de facturación de su equipaje (Bag Tag). Verifique que en ese ticket aparezca su destino final, en caso contrario, consulte con el personal de la aerolínea.

En caso tenga un vuelo de conexión con otra aerolínea, consulte si es factible que la compañía aérea se haga cargo de realizar la conexión del equipaje facturado en el aeropuerto de conexión.

Réplicas de Bienes Culturales

A fin de cumplir con la Ley 28296 – Ley General del Patrimonio Cultural de la Nación) y su Reglamento, el Ministerio de Cultura ha implementado un módulo de verificación de Bienes Culturales en el Aeropuerto Jorge Chávez.

Son réplicas todos los objetos de manufactura moderna que imitan formas y figuras decorativas de piezas pre-hispánicas o coloniales (piezas de cerámica, orfebrería, piedra, madera, textiles, pinturas y otros), y las mismas deben ser verificadas a fin de descartar la condición de bien cultural antes de su salida del país.

Para acceder a este servicio, puede solicitarlo en el mostrador de su línea aérea, a fin que el personal de la línea aérea se ponga en contacto con el personal especializado del Ministerio de Cultura; quienes en forma gratuita, expedirán los certificados correspondientes para las réplicas de bienes culturales.

Este certificado le será de utilidad para autenticar su condición de réplica en otros aeropuertos. De verificarse que se trata de piezas auténticas, cuya tenencia sea irregular, se ordenará su incautación.

Con este servicio, no sólo se evita que valiosas piezas de nuestro legado cultural salgan de nuestro país, sino que los turistas que dejan el país puedan hacer de inmediato la verificación de sus réplicas y souvenirs.

Transporte de animales domésticos (mascotas)

Tener en cuenta que debido a políticas de la compañía aérea o restricciones del estado peruano o de otros países, el transporte de animales en cabina de pasajeros de la aeronave puede estar restringido o sujeto a ciertas condiciones; por lo tanto, le sugerimos ponerse en contacto directo con la compañía aérea.

En el caso del Estado Peruano, el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA) ha implementado en el siguiente enlace, la información acerca los pasos que requiere seguir para la obtención de un permiso Fito o Zoonosanitario en relación a la mascota que desea movilizar:

<http://www.senasa.gob.pe/senasa/zona-viajero/>

Perro Guía (Perro Lazarillo)

La Ley 29830, Ley que Promueve y Regula el Uso de Perros Guía por Personas con Discapacidad Visual señala que los perros guía tienen libre acceso a los medios de transporte, así como su permanencia en ellos de manera ilimitada, constantes y sin trabas.

El perro guía que acompañe a un pasajero con discapacidad visual, puede viajar en la cabina de la aeronave, salvo que lo impidan las regulaciones aeronáuticas aplicables o las características del diseño de la cabina de la aeronave (ej. espacio entre asientos).

En el caso se permita su transporte en la cabina de la aeronave, el perro guía debe situarse junto al pasajero en el lugar que se le asigne por la tripulación, el mismo que no podrá ser en las filas de las salidas de emergencia o de manera tal que obstruya el normal y rápido acceso a las salidas de emergencia o del pasillo.

Medidas de Seguridad

Deberá acatar las normas de seguridad en los puestos de inspección del aeropuerto, sometiéndose a las revisiones de su persona y equipaje, así como a los demás procedimientos de control y medidas de seguridad dispuestos por las autoridades policiales, aduaneras, migratorias o la aerolínea.

Tener en cuenta que la Ley 28404, Ley de Seguridad de la Aviación Civil señala en su artículo 11.1 lo siguiente: Todo pasajero que pretenda transportarse por vía aérea permitirá ser registrado junto con su equipaje cuando lo requiera el personal de seguridad del aeródromo o explotador aéreo en los puestos de control. En caso contrario se le impedirá el acceso a los terminales de pasajeros y a la aeronave.

Tener en cuenta que la Ley 27261, Ley de Aeronáutica Civil señala en su artículo 236 lo siguiente: El transportador está facultado para que, en presencia del pasajero y en el momento de su entrega, se inspeccione el contenido del equipaje que lo acompaña en el vuelo, pudiendo rechazar su transporte si aquel se opone a la inspección.

La autoridad aduanera está autorizada a ejercer el control del equipaje en materia de su competencia, pudiendo solicitar la intervención de la Policía Nacional en los casos que estime necesario. De solicitarse la inspección del equipaje, deberá colaborar con la autoridad que lo solicite.

Deberá colaborar con el personal de seguridad en el momento que realice las funciones de inspección en los puestos de control a las zonas de seguridad (terminal de pasajeros y acceso a la plataforma de aeronaves).

Tener en cuenta que por su seguridad y la de los demás pasajeros en la aeronave, se ha restringido el acceso de artículos que representan una amenaza para la seguridad del vuelo. Entre estos artículos se puede enumerar, sin que la lista sea exhaustiva los siguientes: armas de fuego, cuchillos, navajas, explosivos o material explosivo, granadas, etc.

Le sugerimos no llevar paquetes envueltos en papel de regalo al área de inspección de seguridad ya que el personal puede solicitarle que los desempaque. En caso, no este seguro acerca las restricciones de transporte existentes para el artículo que desee transportar, contacte con personal de la aerolínea o con el aeropuerto con anticipación para que le indiquen si está permitido. Esto le evitará cualquier retraso innecesario en los puntos de revisión de equipaje.

En el punto de inspección, le requerirán que camine a través del pórtico detector de metales, para tal efecto, sírvase retirar sus efectos personales, tales como: teléfono, llaves, reloj, monedas, billetera, etc; y depositarlos en las bandejas de plástico situadas en el puesto de control de seguridad para que junto a su equipaje de mano, sea inspeccionado a través de una máquina de rayos X. Asimismo, tiene que quitarse su casaca y/o abrigo y colocarlos en la bandeja. Estas prendas también serán examinadas separadamente mientras usted es inspeccionado.

Del mismo modo, sacar su ordenador portátil y cualquier otro dispositivo electrónico de dimensiones similares de sus fundas correspondientes, y colocarlos en la bandeja para que sean inspeccionados separadamente de otros artículos en los controles de seguridad.

Si usted cuenta con un marcapaso, sírvase informarlo al personal de seguridad del aeropuerto, antes de pasar por el pórtico detector de metales.

Si se activa la alarma del detector de metales, personal de seguridad deberá registrarlo para identificar cual es el elemento que ha activado dicha alarma. Esta acción es necesaria a fin de prevenir el ingreso de artículos metálicos tales como armas de fuego, cuchillos, navajas, etc.

Por el bienestar de los usuarios de los servicios de transporte aéreo, los procedimientos de seguridad pueden ser reforzados en cualquier momento en los aeropuertos del país, por ello programe un tiempo suficiente para ingresar a los puestos de inspección de seguridad, y someterse a los controles de seguridad, antes de abordar su vuelo.

Consideraciones para facilitar la inspección de seguridad

- Asegurarse de presentarse a los puestos de control de seguridad con bastante anticipación.
- No es necesario remover pequeños artículos de metal (anillos, aretes) o lentes antes del control de seguridad; sin embargo, puede evitarse demoras si coloca sus artículos metálicos dentro de su equipaje de mano antes de pasar el control.
- Quitarse su casaca y/o abrigo y colocarlos en la bandeja. Estas prendas serán examinadas separadamente mientras usted es inspeccionado.
- Remover computador portátil (notebook), video-cámaras o cámaras de su funda y colocarlos en la bandeja para que sean inspeccionados separadamente de dichas fundas en los controles de seguridad. En caso de considerarse pertinente por el operador de la máquina de rayos X, se puede solicitar su autorización para inspeccionar el contenido de su equipaje.

- Remover las correas (cinturones) que contienen metal antes de pasar por el puesto de control y ponerlo dentro de las bandejas de manera desabrochada para su inspección por rayos X.
- En caso este utilizando botas, zapatos de plataforma o zapatos de taco que contengan metal, se le puede solicitar remueva estos zapatos para una inspección por rayos X de los mismos. Por tal motivo, se aconseja utilizar zapatos que puedan ser fácilmente removidos.
- No envolver los presentes en papel de regalo, pues puede ser necesario revisarlos durante el control de seguridad y por ende; desenvolverlos del papel de regalo.
- Evitar saturar el espacio interno de las maletas, para que luego de la probable inspección del contenido de su equipaje, este pueda ser fácilmente cerrado.
- Si una inspección física es conducida, anticipar al oficial de seguridad, acerca algún dolor o zona sensible debido a una reciente cirugía u otra razón.
- Comunicar al oficial de seguridad, en caso de tener implantes médicos que puedan ser afectados por el campo magnético del equipo detector de metales, tales como marcapasos, bombecedores de insulina, etc. En dicho caso, usted puede solicitar una inspección física en privado.
- Comunicar al oficial de seguridad, en caso de tener implantes de cadera o equipos de movilidad que puedan activar el equipo detector de metales. El oficial de seguridad solicitará permiso para ver y tocar el implante artificial de cadera y los equipos de movilidad. Al respecto, los equipos de movilidad serán inspecciones mediante equipos de Rayos-X.
- Nunca bromee o hable sin intención acerca el transporte de bombas, pistolas o armas en general, pues puede ser sujeto a sanciones que van desde la denegación del embarque hasta acciones legales, por constituir esta acción, un acto de interferencia ilícita.

Consideraciones para el control de seguridad cuando viaje con niños

- Los bebés deben ser removidos de su coche para que puedan ser inspeccionados con el detector manual de metales, mientras lo sostiene en tus brazos.
- Los niños que son lo suficientemente adultos para poder caminar sin ayuda, deben pasar solos por el arco detector de metales.
- No le entregue al oficial de seguridad a su niño para que lo cargue.
- El oficial de seguridad solicitará su ayuda para realizar de ser necesario, una mayor inspección al menor.
- Cualquier revisión física del menor deberá ser efectuada en presencia de sus padres o tutor.
- Coches y cualquier otro equipo de uso por el bebé serán revisados por los equipos de rayos X.
- Recordar que el transporte de armas de juguetes, pistolas de agua o replicas, serán retenidas en los puestos de control de seguridad.

Riesgos de radiación por pasar a través del pórtico detector de metales

El pórtico detector de metales esta diseñado para no afectar a las personas en general. Sin embargo, usted puede solicitar al oficial de seguridad, una inspección manual por

oficiales de su mismo género en vez de una inspección con los pórticos detectores de metales.

Cabe destacar que esta revisión física puede ser realizada en un lugar privado, a su solicitud.

Consideraciones para el control de seguridad a personas con discapacidad visual

El oficial de seguridad deberá ofrecer las siguientes opciones para la inspección de seguridad de un pasajero bajo estas condiciones:

- Caminar a través del detector de metales acompañado del perro guía, ó
- Ser inspeccionado por el equipo portátil de detector de metales, ó
- Ser inspeccionado manualmente, esta revisión podrá ser realizada en un lugar privado a requerimiento del pasajero por oficiales de seguridad del mismo género que el pasajero con discapacidad visual.

El oficial de seguridad deberá también revisar visualmente al perro guía y su arnés. El arnés del perro guía no deberá ser removido del animal durante el proceso; sin embargo, elementos tales como bolsas cargadas por el animal u otros similares deberán ser inspeccionados mediante el equipo de rayos X.

Consideraciones para los equipos de ayuda de las personas con movilidad reducida

Las ayudas de movilidad incluyen: sillas de ruedas, bastones, andadores y muletas, entre otras. Siempre que sea posible, estos equipos de apoyo deben ser inspeccionados a través de los equipos de rayos X o por inspección manual.

Tarjeta Andina de Migraciones (TAM)

Se recomienda tener al alcance, la Tarjeta Andina de Migraciones (TAM) para entregarla al Inspector del puesto de control de Migraciones, al momento de su control en el área de salidas internacionales a fin de agilizar los trámites correspondientes.

En caso, se haya extraviado la TAM, deberá pagar una multa en el área de salidas internacionales del puesto de control de migraciones.

En el siguiente enlace de la página web de la Superintendencia Nacional de Migraciones puede obtener un ejemplar de la TAM en los idiomas español, inglés y japonés.

<https://www.migraciones.gob.pe/index.php/obtenga-su-tam/>

A BORDO DEL AVIÓN

Preste atención y cumpla las instrucciones de seguridad que se den antes del despegue y durante el vuelo, en particular aquellas concernientes al uso de los cinturones de

seguridad y a la utilización de aparatos electrónicos, o cualquier orden del personal aeronáutico dirigidas a preservar el orden y la seguridad del vuelo.

De acuerdo con la legislación vigente¹ todo aquel pasajero que a bordo de la aeronave realice cualquiera de las siguientes acciones, será considerado como pasajero perturbador o insubordinado, y en atención a lo señalado en el artículo 11.2 de la Ley 28404, Ley de Seguridad de la Aviación Civil, podrá ser desembarcado por el comandante de la aeronave:

- Agresión, intimidación o amenaza física o verbal contra un miembro de la tripulación, cuando dicho acto interfiere en el desempeño de las funciones del miembro de la tripulación o disminuye la capacidad de este para desempeñar sus funciones.
- Negativa a obedecer instrucciones legítimas impartidas por el comandante de la aeronave, o por un miembro de la tripulación en nombre del comandante de la aeronave, con la finalidad de garantizar la seguridad de la aeronave o la de las personas o bienes a bordo de la misma, o con la finalidad de mantener el orden y la disciplina a bordo.
- Acto de violencia física, agresión sexual o pedofilia contra otra persona.
- Agresión, intimidación o amenaza física o verbal, contra otra persona.
- Acto intencional que cause daño o destrucción de bienes de la aeronave, de la tripulación o de los pasajeros.
- Consumo intoxicante de bebidas alcohólicas o de drogas.
- Consumo de cigarrillos o similares en un lavabo u otro lugar, de tal manera que se ponga en peligro la seguridad operacional de la aeronave.
- Alteración de un detector de humo u otro dispositivo relacionado con la seguridad a bordo de la aeronave.
- Operación de artículos electrónicos portátiles en circunstancias en que ello se encuentre prohibido.

Para garantizar la seguridad del vuelo y de los pasajeros, la línea aérea representada por el comandante puede tomar medidas en aquellos casos en que el comportamiento de un pasajero pueda poner o ponga en peligro la seguridad de la aeronave o de las personas, el buen orden y la disciplina de a bordo.²

Por razones de seguridad, las embarazadas, los adultos con bebés, los niños, así como adultos en determinadas circunstancias, no deberán ocupar asientos que se encuentren ubicados en la fila de salida de emergencia.

Atienda a las explicaciones que le ofrece la tripulación en relación con las instrucciones de seguridad, pues las mismas varían de acuerdo al tipo de aeronave.

En el bolsillo situado al frente de su asiento, encontrará una cartilla informativa acerca las instrucciones a seguir en caso de emergencia correspondientes al modelo de la aeronave.

¹ Artículo 13° del Reglamento de la Ley de Seguridad de la Aviación – Ley N° 28404.

² En virtud de lo establecido en el Convenio de Tokio, ratificado por el Estado Peruano mediante D.L. 22092.

Sugerencias para un viaje aéreo cómodo y saludable

- Asegurarse que se cuenta con las vacunas o inmunizaciones vigentes y necesarias para el lugar de destino.
- Buscar el consejo de su médico, si tiene alguna duda acerca las condiciones del viaje que puedan afectarlo de manera negativa.
- Arribar al aeropuerto en el momento recomendado por la compañía aérea, para evitar situaciones que puedan provocar estrés o ansiedad.
- No olvidar llevar consigo y al alcance, las medicinas necesarias para gozar de una condición estable durante el transcurso del vuelo.
- Vestir ropa suelta y cómoda, a fin de no impedir la normal circulación de la sangre; así como calzado que se haya utilizado previamente.
- Evitar ingerir alimentos o bebidas que propicien la formación de gases antes y durante el vuelo; pues por efectos de la presurización dentro de la cabina, los gases dentro del cuerpo tienden a expandirse.
- En lo posible, evitar colocar artículos debajo del espacio asignado bajo el asiento enfrente suyo, a fin de poder estirar y ejercitar sus piernas.
- Se sugiere levantarse y caminar por la cabina periódicamente (cada 60 a 90 minutos), siempre y cuando el aviso de cinturón de seguridad no estuviera encendido o no se tenga conocimiento de una inminente zona de turbulencia.
- Para facilitar el libre flujo de aire entre las cavidades nasales y el oído medio, particularmente en el descenso, es útil pasar saliva, masticar o bostezar. Por tal motivo, darle algo de beber o chupar a los niños, puede ser de utilidad para evitar molestias.
- Pasajeros con infecciones en las cavidades nasales o auditivas deberían evitar volar, pues la congestión de dichas vías, impide la libre circulación del aire, lo cual podría ocasionar molestias intensas u otras similares reacciones adversas.
- Para minimizar las molestias ocasionadas por la baja humedad relativa dentro de la cabina de la aeronave, se recomienda beber cantidades razonables de agua y jugos; limitar el consumo de bebidas alcohólicas, té, café y bebidas con cafeína, pues ocasionan la pérdida de líquidos; utilizar lentes de montura en lugar de contacto y aplicarse cremas hidratantes.

En caso, usted sufriera de molestias a bordo de la aeronave, el personal de la aerolínea puede aconsejarle las acciones a adoptarse para mitigar estas molestias.

El pasajero que es portador de una enfermedad tiene la obligación de efectuarse una evaluación con su médico tratante e informar acerca su condición a la aerolínea, con la debida antelación, para que esta pueda emitir las recomendaciones pertinentes.

No obstante lo anterior, como regla general, una persona que sufra de una enfermedad inestable o contagiosa no debe volar.

Tener en cuenta que esta información esta diseñada para complementar pero no pretende ni reemplaza el consejo profesional de un doctor u otra persona calificada para tal fin.

JET LAG

También conocido como descompensación horaria, disritmia circadiana o síndrome de los husos horarios, es un desequilibrio producido entre el reloj interno de una persona (que marca los períodos de sueño y vigilia) y el nuevo horario que se establece al viajar en avión largas distancias, a través de varias regiones horarias.

El reloj interno de la persona tiende a prevalecer, por lo que, al viajar al este, no tendrá sueño cuando haya llegado la noche y, en el caso de viajes al oeste, tendrá sueño en pleno día. A continuación se detallan algunas sugerencias que pueden ayudar a disminuir los efectos asociados al jet lag:

- Descansar bien antes del viaje.
- Ingerir alimentos de fácil digestión antes y durante el vuelo.
- Durante el vuelo, ajustar las actividades de descanso al horario del lugar de destino.
- Beber agua o jugos de frutas durante el vuelo y minimizar el consumo de bebidas alcohólicas.
- Considerar la ingesta estratégica de bebidas con cafeína, durante el día para evitar la fatiga, pero evitar su uso al menos seis horas antes de la hora de descanso.
- Vestir ropa suelta y cómoda.
- Evitar las siestas, en la medida de lo posible o limitarlas a una sola por un lapso menor a 40 minutos.
- Consultar con su Médico, si el uso de medicación para descansar es beneficioso para su caso particular.

Incidencias con el equipaje

Es fundamental que en el caso de incidencias con el equipaje facturado (destrucción, pérdida, deterioro o retraso), usted reporte este hecho al personal destacado por la línea aérea antes de salir de la zona de recojo de equipajes.

Caso contrario, usted acuda inmediatamente al mostrador de la línea aérea para formular en ese momento la protesta correspondiente. Si tuviera dificultad para localizar el mostrador de la línea aérea, diríjase al mostrador de información del aeropuerto. Tener en cuenta que todo reclamo deberá hacerse por escrito y dentro de los plazos establecidos para cada caso en la Ley de Aeronáutica Civil – Ley N° 27261. ⁽³⁾

<u>Equipaje de Mano</u>	<u>Equipaje Facturado</u>	<u>Plazo</u>
Retraso, Pérdida o Destrucción		05 días hábiles desde el arribo
	Avería o Pérdida Parcial	05 días hábiles desde la entrega
	Pérdida Total o Destrucción	05 días hábiles desde la comunicación por parte de la compañía
	Retraso	05 días hábiles desde el arribo

³ Artículo 120° de los plazos para la presentación de la protesta de la Ley N° 27261 y Artículo 273° del Reglamento de la precitada Ley.

ARRIBO AL PERU

Deberá entregar la Tarjeta Internacional de Embarque y Desembarque (Tarjeta Andina de Migraciones - TAM), a los funcionarios del puesto de control de migraciones, cuando se lo requieran; así como la Declaración Jurada de Equipaje – Ingreso, a los funcionarios del puesto de control aduanero.

La TAM debe ser presentada por el pasajero al ingresar al país en el puesto de control de Migraciones. Dicho documento debe ser conservado durante toda su estadía ya que su presentación es requisito para las formalidades de salida del país. En caso de pérdida, se debe pagar una multa.

Las formalidades aduaneras para el ingreso de bienes al Perú establecen un régimen aduanero especial, en el que se consigna lo que un turista puede traer como equipaje, sin que sea necesario realizar el pago de tributos para su ingreso.

Los viajeros deben someterse al control aduanero a su llegada al país, para lo cual deben llenar dicha declaración. En caso de tratarse de una familia, el jefe de familia puede presentar una sola declaración, en que indicará el número de miembros que la conforman (padres, cónyuge e hijos menores de 18 años) y el total del equipaje.

El viajero que no lleve consigo los siguientes bienes:

- Dinero en efectivo y/o instrumentos financieros por más de diez mil dólares americanos (US\$10,000) o su equivalente en otra moneda.
- Bienes culturales, animales, plantas y productos derivados, plaguicidas de uso agrícola, productos de uso veterinario, alimentos para animales y otros.
- Artículos sujetos al pago de tributos o que desee ingresar de manera temporal.

Podrá pasar por el control aduanero con su pasaporte y la Declaración Jurada de Equipaje, sin pagar tributos.

Por el contrario, si el viajero lleva consigo los bienes antes mencionados, pagará un tributo único de 14% sobre el valor de aquellos bienes declarados, cuyo valor en conjunto no exceda los mil dólares americanos (US\$ 1,000) por viaje hasta tres mil dólares americanos (US\$ 3,000) durante el año, siempre que estos sean considerados equipaje. En caso de duda consulte con el personal aduanero. De corresponder, el pago de los tributos se efectuará en dólares americanos o en moneda nacional al tipo de cambio de venta de la fecha de pago. Se pagarán los tributos normales a la importación por los bienes que excedan los límites establecidos.

Bienes considerados como equipaje inafectos al pago de tributos

A continuación se muestra un listado de los bienes considerados como equipaje inafectos al pago de tributos:

- Prendas de vestir y objetos de adorno personal del viajero.
- Objetos de tocador para uso del viajero.
- Medicamentos de uso personal del viajero.

- Una (1) máquina rasuradora o depiladora eléctrica para uso del viajero. (El viajero debe ser mayor de 7 años)
- Dos (2) aparatos electrodomésticos portátiles para el cabello y para uso del viajero.
- Una (1) unidad o un (1) set de artículos deportivos de uso personal del viajero.
- Una (1) calculadora electrónica portátil.
- Libros, revistas y documentos impresos en general que se adviertan de uso personal del viajero.
- Maletas, bolsas y otros envases de uso común que contengan los objetos que constituyen el equipaje del viajero.
- Un (1) instrumento musical, siempre que sea portátil.
- Un (1) receptor de radiodifusión, o un (1) reproductor de sonido incluso con grabador, o un (1) equipo que en su conjunto los contenga, siempre que sea portátil, con fuente de energía propia y no sea de tipo profesional.
- Hasta un máximo en conjunto de veinte (20) discos compactos.
- Dos (2) cámaras fotográficas.
- Una (1) videocámara, siempre que sea portátil, con fuente de energía propia y que no sea de tipo profesional. (El viajero debe ser mayor de 7 años)
- Un (1) aparato reproductor portátil de discos digitales de video.
- Un (1) aparato de vídeo juego electrónico doméstico portátil.
- Dos (2) discos duros externos para computadora, cuatro (4) memorias para cámara digital, videocámara y/o videojuego, sólo si porta estos aparatos, cuatro (4) memorias USB (pen drive), diez (10) videocasetes para videocámara portátil, y diez (10) discos digitales de vídeo o para videojuego.
- Una (1) agenda electrónica portátil o tableta electrónica.
- Una (1) computadora portátil, con fuente de energía propia. (El viajero debe ser mayor a 7 años)
- Dos (2) teléfonos celulares (el viajero mayor de 7 y menor de 18 años, solo podrá ingresar una unidad).
- Hasta veinte (20) cajetillas de cigarrillos o cincuenta (50) cigarros puros o doscientos cincuenta (250) gramos de tabaco picado o en hebras para fumar. (El viajero debe ser mayor de 18 años)
- Hasta tres (3) litros de licor. (El viajero debe ser mayor de 18 años)
- Los medios auxiliares y equipos necesarios para su control médico y movilización (silla de ruedas, camilla, muletas, medidores de presión arterial, de temperatura y de glucosa, entre otros) que porten consigo los viajeros impedidos o enfermos.
- Un (1) animal doméstico vivo como mascota, el cual debe ser sometido previamente al cumplimiento de las regulaciones sanitarias correspondientes.
- Objetos declarados que figuren en la Declaración de Salida Temporal o que se acredite que son nacionales o nacionalizados siempre que constituyan equipaje y se presuma que por su cantidad no están destinados al comercio.
- Bienes para uso o consumo del viajero y obsequios que por su cantidad, naturaleza o variedad se presuma que no están destinados al comercio, por un valor en conjunto de US\$ 500,00 (quinientos y 00/100 dólares de los Estados Unidos de América). En caso de artefactos eléctricos, electrónicos, herramientas, y equipos propios de la actividad, profesión u oficio del viajero, no pueden exceder de una (1) unidad por cada tipo.

En vista que la información antes descrita puede sufrir modificaciones, se solicita considerar visitar la sección de información al viajero de la página web de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT):

http://www.sunat.gob.pe/orientacionaduanera/viajeros/equipaje_bienes.html

Puede ingresar durante su permanencia en territorio nacional por un máximo de doce (12) meses, previa declaración, artículos deportivos para uso personal, bienes y/o equipos para el desarrollo de actividades relacionadas con el turismo de aventura, sin pago de impuestos.

Dichas actividades son las siguientes:

- Ala delta
- Andinismo o montañismo
- Canotaje
- Caza
- Caza submarina
- Espeleología
- Esquí acuático
- Esquí de nieve
- Kayak
- Observación de flora y fauna
- Parapente
- Pesca
- Surfing
- Trekking
- Windsurfing

Los siguientes productos pueden ingresar como equipaje acompañado por vía aérea, terrestre o marítima, sin contar con el Permiso Zoosanitario de Importación (PZI) ni el Certificado Sanitario de Exportación, siempre y cuando no procedan de países con restricciones sanitarias:

- Embutidos o productos cárnicos cocidos y herméticamente envasados: hasta 03 Kg. o un (01) molde.
- Jamones cocidos y herméticamente envasados: hasta 05 Kg. o un (01) molde.
- Quesos madurados, procesados y herméticamente envasados: hasta 10 Kg. o 01 molde.
- Comida rápida enlatada: hasta 02 Kg.
- Miel procesada pasteurizada herméticamente sellada (de fábrica): hasta 01 Kg.
- Leche y productos lácteos enlatados

CAMBIO DE DIVISAS

La moneda oficial del Perú es el Nuevo Sol. La mayoría de los comercios orientados al turismo aceptan dólares americanos; sin embargo, los nuevos soles sí son necesarios para realizar pagos de servicios básicos como transporte público.

Es recomendable realizar el cambio de divisas en los establecimientos formales como bancos o casas de cambio, los mismos que realizan cambio tanto de dólares como de euros. Es preciso tomar en cuenta que solo se realizará el cambio cuando los billetes estén en perfectas condiciones.

Consejos útiles antes de salir del aeropuerto

- Evite contratar servicios de personas que circulan por las inmediaciones de los terminales aéreos y terrestres o en la vía pública.
- En el Perú no se utilizan los taxímetros. Consulte precios referenciales con Iperú (entidad gubernamental con oficinas ubicadas dentro de las instalaciones de los aeropuertos) antes de negociar con los taxistas. Los precios no están en función del número de pasajeros.
- Le recomendamos que cambie su dinero en casas de cambio o bancos. Sólo acepte billetes en perfecto estado.
- Consulte con su hotel o Iperú precios referenciales de productos o servicios y solicite comprobantes de pago por todos sus consumos y compras.
- Las multas por infracciones de tránsito sólo se pagan en la Municipalidad.
- Consulte en su hotel o Iperú sobre la seguridad de los lugares que visitará.
- Al viajar en bus, si lleva objetos de valor, pórtelos en su equipaje de mano y no pierda de vista dicho equipaje.
- Si ingresa por las fronteras recuerde que a la salida e ingreso al Perú no se efectúa ningún pago. El trámite para la Tarjeta Andina es simple y no requiere la ayuda de terceros.

Quejas o Reclamos

Si ha tenido problemas como retraso en el vuelo, pérdida o deterioro de equipajes, modificaciones de horario, mala calidad del servicio, escalas imprevistas en el transporte aéreo, usted puede acercarse a cualquiera de los módulos de atención de “**iperú**”, Información y Asistencia al Turista, o de INDECOPI ubicados en la zona nacional e internacional del aeropuerto Jorge Chávez.

A través de estos módulos se reciben quejas, reclamos o sugerencias de manera inmediata y personal, ofreciendo las soluciones que sean pertinentes.

Asimismo, en caso usted considere que la reparación de los perjuicios que haya podido ocasionarle la aerolínea no se ha visto satisfecha a través de su reclamo, usted puede acudir al INDECOPI o a los Tribunales de Justicia para la determinación de las posibles responsabilidades e indemnizaciones que puedan corresponder.

Oficina de información y asistencia al turista (IPERÚ)

El Perú cuenta con un sistema de información y asistencia para viajeros brindado por la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (PROMPERU) que ofrece información turística oficial sobre atractivos, rutas, destinos y empresas que brindan servicios turísticos, y Orientación y asesoramiento cuando los servicios turísticos no fueron brindados de acuerdo a lo ofrecido por los operadores, ofreciendo a los usuarios el canal idóneo para hacer llegar sus consultas e insatisfacciones.

A continuación se muestra un directorio de las oficinas con las que cuenta IPERÚ:

AMAZONAS | Chachapoyas (Plaza Mayor)

Dirección: Jr. Ortiz Arrieta N° 582 - Plaza Mayor

Teléfono: (041) 477292

Email: iperuchachapoyas@promperu.gob.pe

Horas: L-S 09:00 a 18:00 / D 09:00 – 13:00 horas

AMAZONAS | Chachapoyas (Telecabinas Kuélap)

Dirección: Estación de Embarque Telecabinas Kuélap (Carretera Tingo – Kuélap Km 3.3 – Nuevo Tingo)

Email: iperuchachapoyas@promperu.gob.pe

Horas: Ma-D 8:00 – 16:00 horas

ÁNCASH | Huaraz (Plaza de Armas)

Dirección: Pasaje Alonso Martel (Atusparia), Of. 1

Teléfono: (043) 428812

Email: iperuhuaraz@promperu.gob.pe

Horas: L-S 9:00 – 18:00 horas/D 9:00 – 13:00 horas

ÁNCASH | Huaraz (Caseta de Información Turística)

Dirección: Caseta de Información Turística (cerca del parque de autobuses de turismo)
Jr. San Martín cuadra 6 s/n

Email: iperuhuaraz@promperu.gob.pe

Horas: L-D 9:00 – 10:30

AREQUIPA | Arequipa (Plaza de Armas)

Dirección: Portal de la Municipalidad N° 110, Plaza de Armas

Teléfono: (054) 22-3265

Email: iperuarequipa@promperu.gob.pe

Horas: L-S 9:00 – 18:00 horas/D 9:00 – 13:00 horas

AREQUIPA | Arequipa (Aeropuerto)

Dirección: Aeropuerto Internacional Alfredo Rodríguez Ballón

Teléfono: (054) 29-9191

Email: iperuarequipaapto@promperu.gob.pe

Horas: Horario de vuelos

AYACUCHO | Ayacucho (Centro)

Dirección: Jr. Cusco 108 (Municipalidad Provincial de Huamanga) - Centro

Teléfono: (066) 31-8305

Email: iperuayacucho@promperu.gob.pe

Horas: L-S 9:00 – 18:00 / D 09:00 – 13:00 horas

AYACUCHO | Ayacucho (Aeropuerto)

Dirección: Aeropuerto Coronel FAP Alfredo Mendivil Duarte (Sala de Llegadas)

Horas: En horario de vuelos.

CAJAMARCA | Cajamarca

Dirección: Jr. Cruz de Piedra 601 – Centro

Teléfono: (076)365166

Email: iperucajamarca@promperu.gob.pe

Horas: L-S 9:00 – 18:00 / D 09:00 – 13:00 horas

CUSCO | Cusco (Aeropuerto)

Aeropuerto Velazco Astete, (Sala de Llegadas y hall principal).

Teléfono: (084) 237-364

Email: iperucuscopto@promperu.gob.pe

Horario de atención: L-D 06:00 a 17:00

CUSCO | Cusco (Capilla)

Dirección: Capilla Loreto, Calle Loreto esquina con plaza de Armas

Teléfono: (084) 21-6680

Email: iperucuscorba@promperu.gob.pe

Horas: L-S 9:00 – 13:00 y 14:00 – 18:00 horas / D 10:00 – 14:00 horas

CUSCO | Cusco (Plaza)

Dirección: Portal Harinas 177 (Traveler Point del BCP) – Plaza de Armas

Teléfono: (084) 59-6159

Email: iperucusco@promperu.gob.pe

Horas: L-V 9:00 – 18:50 horas / S 9:00 – 12:50 horas

CUSCO | Cusco (Machu Picchu)

Dirección: Machupicchu pueblo – Av. Pachacútec cuadra 1 S/N, Of. 4 (Edificio de la DDC)

Teléfono: (084) 21-1104 – RPM: 980382761

Email: iperumachupicchu@promperu.gob.pe

Horas: L-D 9:00 – 18:00 horas

ICA | Nasca

Dirección: Aeródromo María Reiche Newman - Panamericana Sur Km. 452 Vista Alegre – Nasca

Teléfono: (01) 616 7300 Anexo: 3042

Email: iperunasca@promperu.gob.pe

Horas: L- D 07:00 – 16:00

ICA | Paracas

Dirección: Av. Libertadores s/n – Ingreso Bulevar El Chaco

Email: iperunasca@promperu.gob.pe

Horas: M - D 07:00 – 13:00 y 14:00 - 16:00

LAMBAYEQUE | Chiclayo (Museo Tumbas Reales de Sipán)

Dirección: Av. Juan Pablo Vizcardo y Guzmán N° 895 - Museo Tumbas Reales de Sipán

Teléfono: RPM: 980894543

Horas: Ma- D 9:00-13:00/ 14:00-17:00 horas

LAMBAYEQUE | Chiclayo (Centro)

Dirección: Calle San Jose N° 823. Palacio Municipal - frente al Parque Principal de Chiclayo - Centro

Teléfono: (074) 20-5703

Email: iperuchiclayo@promperu.gob.pe

Horas: L-S 09:00 – 18:00 horas / D 09:00 – 13:00 horas

LAMBAYEQUE | Chiclayo (Aeropuerto)

Dirección: Sala de Llegadas

Horas: Horario de vuelos

LA LIBERTAD | Trujillo (Plaza de Armas)

Dirección: Jr. Independencia 467 – Of.106 – Plaza de Armas.

Teléfono: (044) 29-4561

Email: iperutrujillo@promperu.gob.pe

Horas: L-S 9:00 – 18:00 horas/ D 9:00 – 13:00 horas.

LA LIBERTAD | Trujillo (Complejo arqueológico Huaca de La Luna)

Dirección: Complejo Arqueológico Huaca de La Luna (Parador Turístico)

Horas: L-D 9:00 – 15:00 horas.

LIMA Y CALLAO (Aeropuerto Internacional Jorge Chávez)

Dirección: Aeropuerto Internacional Jorge Chávez

Teléfono: (01) 574 8000

Email: iperulimaaeropuerto@promperu.gob.pe

Horas: L-D 24 horas (incluye feriados)

LIMA (Basadre)

Dirección: Av. Jorge Basadre 610 – San Isidro

Teléfono: (01) 421-1627 / (01) 421-1227

Email: iperulima@promperu.gob.pe

Horas: L –V 09:00 – 18:00 horas

LIMA (Larcomar)

Dirección: Centro Comercial Larcomar: Plaza Gourmet Nivel 1 stand 211 – Miraflores

Teléfono: (01) 234-0340

Email: iperularcomar@promperu.gob.pe

Horas: L –D 11:00 – 21:00 horas

LORETO | Iquitos (Centro)

Dirección: Jr. Napo 161 - Centro

Teléfono: (065) 23-6144

Email: iperuiquitos@promperu.gob.pe

Horas: L-S 09:00 – 18:00 / D 09:00 – 13:00 horas

LORETO | Iquitos (Aeropuerto)

Dirección: Aeropuerto Internacional Coronel FAP Francisco Secada Vignetta (Sala de Llegadas)

Teléfono: (065) 26-0251 - RPM: 979981425

Email: iperuquitosapto@promperu.gob.pe

Horas: Horario de vuelos L-D.

MADRE DE DIOS | Puerto Maldonado (Centro)

Dirección: Jr. Loreto N°390 A una cuadra de la Plaza de Armas

Teléfono: (082) 571830

Email: iperupuertomaldonado@promperu.gob.pe

Horas: L-S 9:00 – 18:00 horas/D 9:00 – 13:00 horas

MADRE DE DIOS | Puerto Maldonado (Aeropuerto)

Dirección: Carretera La Joya Km7

Email: iperupuertomaldonadoapto@promperu.gob.pe

Horas: L-D en horario de vuelos

PIURA | Piura (Aeropuerto)

Dirección: Aeropuerto Cap. FAP Guillermo Concha Iberico (Sala de Llegadas)

Teléfono: RPM: 979980270

Email: iperupiuraapto@promperu.gob.pe

Horas: Horario de vuelos L-D

PIURA | Piura (Centro)

Dirección: Jr. Ayacucho N° 459 - Of. 102 (a media cuadra de la Plaza de Armas)

Teléfono: (073) 32-0249

Email: iperupiura@promperu.gob.pe

Horas: L-S 09:00 – 18:00 / D 09:00 – 13:00 horas

PUNO | Puno (Terminal Terrestre)

Dirección: Jr. 01 de Mayo N° 703, primer nivel, Bloque 01 – Barrio César Vallejo 2100 - Perú

Email: iperupunoterminal@promperu.gob.pe

Horas: L-D 06:00 – 20:00 h

PUNO | Puno (Plaza de Armas)

Dirección: Esquina Jr. Deustua con Jr. Lima – Plaza de Armas

Teléfono: (051) 36-5088

Email: iperupuno@promperu.gob.pe

Horas: L-S 9:00 – 18:00 /D 9:00 – 13:00 horas

PUNO | Puno (Aeropuerto)

Dirección: Aeropuerto Inca Manco Cápac – Juliaca (sala de llegadas)

Teléfono: (01) 6167300 Anexo: 3024

Email: iperupunoapto@promperu.gob.pe

Horas: Horario de vuelo L - D

TACNA | Tacna (Aeropuerto)

Dirección: Aeropuerto Crnl. FAP Caros Ciriani (Hall Principal)

Horas: L-D 10:00 – 18:00 horas

TACNA | Tacna (Paseo Cívico)

Dirección: Av. San Martín 491 (Ex Palacio Municipal) – Centro Cívico

Teléfono: (052) 425514

Email: iperutacna@promperu.gob.pe

Horas: L-S 08:30 – 18:00 horas. / D 08:30 – 13:00

TACNA | Tacna (Santa Rosa)

Dirección: Centro de Atención Fronterizo Santa Rosa – Carretera Panamericana Sur Km 1336

Horas: L-S 07:00 – 19:00 horas

TACNA | Tacna (Terminal Terrestre)

Dirección: Terminal Terrestre Manuel A. Odría – Servicio Nacional Prolongación Hipólito Unánue s/n

Teléfono: (052) 413193

Email: iperutacnaterminal@promperu.gob.pe

Horas: L-S 08:30 – 13:00 y 14:30 - 18:00 horas. D 8:30 – 13:00 horas

TUMBES | Tumbes (Centro)

Dirección: Jr. Bolognesi 194, Municipalidad Provincial de Tumbes – Centro Cívico

Teléfono: (51 1) 616-7300 Anexo: 3047 - 3049

Email: iperutumbes@promperu.gob.pe

Horas: L-S 9:00 – 18:00 horas/D 9:00 – 13:00 horas

TUMBES | Tumbes (Aguas Verdes)

Dirección: Av. República del Perú – EX CLAS de Aguas Verdes (a pocos metros del Puente Internacional)

Teléfono: (51 1) 616-7300 Anexo: 3045

Email: iperutumbesav@promperu.gob.pe

Horas: L-S 9:00 – 13:00 y 14:00 – 18:00 horas/D 9:00 – 13:00 horas

TUMBES | Tumbes (CEBAF)

Dirección: Carretera Panamericana Norte km 1293, Eje Vial N°01 – Pocitos

Teléfono: (51 1) 616-7300 Anexo: 3046

Email: iperutumbescebaf@promperu.gob.pe

Horas: L-S 9:00 – 13:00 y 14:00 – 18:00 horas/D 9:00 – 13:00 horas

En vista que la información antes descrita puede sufrir modificaciones, se solicita considerar visitar la sección de listado de oficinas a nivel nacional de IPERÚ:

<http://www.peru.travel/es-lat/iperu/listados-de-oficinas.aspx>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI).

INDECOPI se encarga de la asistencia al turista, como consumidor, en caso de que los servicios contratados -turísticos o no turísticos no fueran brindados por el proveedor en las condiciones ofrecidas.

A continuación se muestra el directorio de las oficinas de INDECOPI a nivel nacional:

CENTRAL TELEFÓNICA:

Desde Lima: 224-7777

Desde provincias: 0800-44040 (línea gratuita)

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

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

Contacto: Luz Huamaní

E-mail:

Zona Nacional: indecopi_azn@indecopi.gob.pe

Zona Internacional: indecopi_azi@indecopi.gob.pe

GAMARRA

Dirección: Av. Prolongación Huánuco 2108, La Victoria

Teléfono: (+511) 323-3944 y (+511) 2247800 anexo 3301

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

Contacto: Rosario Incio

E-mail: rincio@indecopi.gob.pe

LIMA NORTE

Servicio de Atención al Ciudadano

Dirección: Av. Carlos Izaguirre Nº 988, Urbanización Las Palmeras, Los Olivos.

Horario de atención: Oficinas: L- V 8:30 a 16:30 h.

Servicio de Atención al Ciudadano

Teléfono: (+511) 2247800 anexo 3504

Contacto: Yasmina Quiroz

E-mail: yquiroz@indecopi.gob.pe

Comisión de Protección al Consumidor

Teléfono: (+511) 2247800 anexo 3511

Contacto: Leidy Honores

E-mail: lhonores@indecopi.gob.pe

Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos

Teléfono: (+511) 2247800 anexo 3521

Contacto: Johanna Anco

E-mail: janco@indecopi.gob.pe

MAC CALLAO

Dirección: CC Mall Aventura Plaza
Av. Oscar R. Benavides 3866, Urb. El Águila, Bellavista – Callao
(Referencia: Av. Faucett cruce con Av. Ex. Colonial)
Teléfono: (+511) 7480330 / 7480331 / 7480332 / anexo 409
Celular: 944823697

Horario de atención:

Lunes a viernes: 08:00 a.m. a 08:00 p.m.
Sábados: 08:00 a.m. a 04:00 p.m.
Domingos y feriados: 09:00 a.m. a 01:00 p.m.
Contacto: Rocio Vásquez
E-mail: mac_callao@indecopi.gob.pe

MAC LIMA ESTE

Dirección: CC. Agustino Plaza, 1er nivel.
Av. Ancash 2151, El Agustino.
Teléfono: (+511) 5004740 / anexo 1106
Celular: 951912623

Horario de atención:

Lunes a Viernes: 08:00 a.m. a 08:00 p.m.
Sábados: 08:00 a.m. a 04:00 p.m.
Domingos y feriados: 09:00 a.m. a 01:00 p.m.
Contacto: Milagros Rojas
E-mail: maclimaeste@indecopi.gob.pe

MAC LIMA NORTE

Dirección: CC Plaza Norte, Sótano (frente a Maestro Home Center)
Av. Tomás Valle cruce con Panamericana Norte
Celular: 985187019

Horario de atención:

Lunes a viernes: 08:00 a.m. a 08:00 p.m.
Sábados: 08:00 a.m. a 04:00 p.m.
Domingos y Feriados: 09:00 a.m. a 01:00 p.m.
Contacto: Mirella Cantoral
E-mail: maclimanorte@indecopi.gob.pe

MAC VENTANILLA

Dirección: Cuadras 6 y 7, Calle Las Gaviotas Mza. C10, Ex zona comercial, Ventanilla
Teléfono: (+511) 6311400 anexo 738
Celular: 945769964

Horario de atención:

Lunes a Viernes: 08:00 a.m. a 08:00 p.m.
Sábados: 08:00 a.m. a 04:00 p.m.
Domingos y feriados: 09:00 a.m. a 01:00 p.m.
Contacto: Marjorie Salazar Peña
E-mail: macvl@indecopi.gob.pe

PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR

CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

Dirección: Plaza José Faustino Sánchez Carrión - Jr. Andahuaylas S/N - Cercado de Lima, Puerta posterior del Congreso de la República, Sótano.

Telf.: (+511) 311-7777, anexo 2035 y (+511) 2247800, anexo 3210

Horario de Atención Público: L-V de 09:00 a 13h00 y de 14h00 a 17h00.

Horario de Atención Mesa de Partes: L-V de 09:00 a 17:00 h.

Contacto: Rocío Muñoz

E-mail: consultascongreso@indecopi.gob.pe

SEDE CENTRAL LIMA SUR

Servicio de Atención al Ciudadano

Dirección: Calle de la Prosa 104, San Borja. Central: (+511) 224-7800. Consultas y reclamos: (+511) 224-7777

Horario de atención:

Oficinas: Lun-Vie 8:30 a 16:30 h.

C. Telefónica: Lun-Vie 8:30 a 17:30 h.

Contacto: Claudia Blanco

E-mail: consultas@indecopi.gob.pe

PROVINCIAS

AMAZONAS

Dirección: Jr. Ayacucho 1073 – Chachapoyas.

Central telefónica: 01-2247777

Línea gratuita para provincias (solo teléfonos fijos): 0-800-4-4040 + opción 6

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

ANCASH

SEDE HUARAZ

Dirección: Av. Agustín Gamarra N° 671, Huaraz.

Central telefónica: 01-2247777

Línea gratuita para provincias (solo teléfonos fijos): 0-800-4-4040 + opción 6

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

ANCASH

SEDE CHIMBOTE

Dirección: Jr. Elías Aguirre N° 130, Chimbote.

Central telefónica: 01-2247777

Línea gratuita para provincias (solo teléfonos fijos): 0-800-4-4040 + opción 6

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

APURIMAC

Dirección: Av. Andrés Avelino Cáceres N° 211, Abancay.

Central telefónica: 01-2247777

Línea gratuita para provincias (solo teléfonos fijos): 0-800-4-4040 + opción 6

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

AREQUIPA

Dirección: Mz. O Lt. 20 - Urbanización La Esperanza, Distrito de José Luis Bustamante y Ribero.

Central telefónica: 01-2247777

Línea gratuita para provincias (solo teléfonos fijos): 0-800-4-4040 + opción 6

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

AYACUCHO

Dirección: Av. Mariscal Cáceres N° 1387, Ayacucho.

Central telefónica: 01-2247777

Línea gratuita para provincias (solo teléfonos fijos): 0-800-4-4040 + opción 6

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

CAJAMARCA

Dirección: Jr. Amazonas N° 785.

Central telefónica: 01-2247777

Línea gratuita para provincias (solo teléfonos fijos): 0-800-4-4040 + opción 6

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

CUSCO

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

Central telefónica: 01-2247777

Línea gratuita para provincias (solo teléfonos fijos): 0-800-4-4040 + opción 6

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

CUSCO

AEROPUERTO INTERNACIONAL ALEJANDRO VELAZCO ASTETE

Dirección: Aeropuerto Internacional Alejandro Velazco Astete S/N Int. 2 Piso.

Central telefónica: 01-2247777

RPC: 913015928

Horario de Atención: L-V 07:30 a 13:00 y 2:15 a 16:30 h.

HUANCAVELICA

Dirección: Jr. Torre Tagle N° 133 - Huancavelica.

Central telefónica: 01-2247777

Línea gratuita para provincias (solo teléfonos fijos): 0-800-4-4040 + opción 6

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

HUÁNUCO

Dirección: Jr. Bolívar N° 337 - Huánuco.

Central telefónica: 01-2247777

Línea gratuita para provincias (solo teléfonos fijos): 0-800-4-4040 + opción 6

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

ICA

Dirección: Av. Conde de Nieva N° 446, Urb. Luren.

Central telefónica: 01-2247777

Línea gratuita para provincias (solo teléfonos fijos): 0-800-4-4040 + opción 6

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

JUNIN

SEDE HUANCAYO

Dirección: Pasaje Comercial N° 474, El Tambo.

Central telefónica: 01-2247777

Línea gratuita para provincias (solo teléfonos fijos): 0-800-4-4040 + opción 6

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

JUNIN

SEDE LA MERCED

Dirección: Jr. Los Robles N° 102 – Urb. Capelo, La Merced – Chanchamayo – Junín.

Central telefónica: 01-2247777

Línea gratuita para provincias (solo teléfonos fijos): 0-800-4-4040 + opción 6

Horario de Atención: L-V 08:30 a 16:30.

LA LIBERTAD

Dirección: Calle Santo Toribio de Mogrovejo N° 518, Urb. San Andrés II etapa.

Central telefónica: 01-2247777

Línea gratuita para provincias (solo teléfonos fijos): 0-800-4-4040 + opción 6

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

LAMBAYEQUE

Dirección: Los Tumbos N° 245, Urb. Santa Victoria-Chiclayo.

Central telefónica: 01-2247777

Línea gratuita para provincias (solo teléfonos fijos): 0-800-4-4040 + opción 6

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

LORETO

Dirección: Jirón Putumayo N° 446 - Iquitos

Central telefónica: 01-2247777

Línea gratuita para provincias (solo teléfonos fijos): 0-800-4-4040 + opción 6

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

MADRE DE DIOS

Dirección: Jr. Piura N° 425 Mz. 1-Y, Lote 4 - Puerto Maldonado

Central telefónica: 01-2247777

Línea gratuita para provincias (solo teléfonos fijos): 0-800-4-4040 + opción 6

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

MOQUEGUA

Dirección: Jr. Abtao N° 614, Dpto. A - Ilo

Central telefónica: 01-2247777

Línea gratuita para provincias (solo teléfonos fijos): 0-800-4-4040 + opción 6

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

PASCO

Dirección: Asociación Pro Vivienda UNDAC Mz. Q Lt. 02 – Distrito de Yanacancha

Central telefónica: 01-2247777

Línea gratuita para provincias (solo teléfonos fijos): 0-800-4-4040 + opción 6

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

PIURA

Dirección: Av. Los Cocos N° 181-183, Urb. Club Grau.

Central telefónica: 01-2247777

Línea gratuita para provincias (solo teléfonos fijos): 0-800-4-4040 + opción 6

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

PIURA

MAC Piura

Dirección: CC Real Plaza, (al costado de tienda Él) - Av. Sánchez Cerro 234, Piura

Celular: 950466126

Horario de Atención:

Lunes a Viernes: 08:00 a 20:00 h.

Sábado: 08:00 a 16:00 h

Domingo y feriados: 09:00 a 13:00h

PUNO

Dirección: Jr. Ancash N° 146 - Cercado, Puno.

Central telefónica: 01-2247777

Línea gratuita para provincias (solo teléfonos fijos): 0-800-4-4040 + opción 6

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

SAN MARTÍN

Dirección: Jr. Antonio Raymondi N° 328, Tarapoto.

Central telefónica: 01-2247777

Línea gratuita para provincias (solo teléfonos fijos): 0-800-4-4040 + opción 6

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

TACNA

Dirección: Avenida Bolognesi N° 158, esq. con Calle Arequipa N° 110, Cercado de Tacna.

Central telefónica: 01-2247777

Línea gratuita para provincias (solo teléfonos fijos): 0-800-4-4040 + opción 6

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

TUMBES

Dirección: Av. Francisco Navarrete N° 103 - Tumbes.

Central telefónica: 01-2247777

Línea gratuita para provincias (solo teléfonos fijos): 0-800-4-4040 + opción 6

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

UCAYALI

Dirección: Av. Sáenz Peña Nº 485, Pucallpa.

Central telefónica: 01-2247777

Línea gratuita para provincias (solo teléfonos fijos): 0-800-4-4040 + opción 6

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

VRAEM

Dirección: Av. Arriba Perú cuadra 1 S/N Pichari - Interior del Local de Organizaciones Sociales de Base - Pichari. La Convención-Cusco

Central telefónica: 01-2247777

Línea gratuita para provincias (solo teléfonos fijos): 0-800-4-4040 + opción 6

Horario de Atención: L-V 08:30 a 13:00 y de 14:00 a 16:30 h.

En vista que la información antes descrita puede sufrir modificaciones, se solicita considerar visitar la sección de listado de oficinas a nivel nacional de INDECOPI:

<https://www.indecopi.gob.pe/nuestras-oficinas#>

TELÉFONOS PARA ACLARACIONES Y DUDAS

Desde cualquier ciudad del Perú, en caso de emergencia, puede llamar a los siguientes números:

105 Emergencia policial

116 Bomberos

Para llamar a los números de emergencia no hace falta poner prefijos.

Llamada desde el extranjero al Perú

00 + Código internacional de Perú + Código regional + Número telefónico

Ej.: Si desea llamar desde algún país del extranjero al número 221 234 de la ciudad de Arequipa deberá marcar:

00 + 51 + 54 + 221 234

Llamada de una ciudad a otra dentro del Perú

Para llamadas a celulares de una ciudad a otra no hace falta poner prefijos.

Para el caso de llamadas a teléfonos fijos, se emplea lo siguiente:

0 + Código regional + Número telefónico

Ej.: Si desea llamar desde alguna ciudad del Perú al número 221 234 de la ciudad del Cusco deberá marcar:

0 + 84 + 221 234

Códigos telefónicos regionales

Amazonas 41

Áncash 43

Apurímac 83
Arequipa 54
Ayacucho 66
Cajamarca 76
Cusco 84
Huancavelica 67
Huánuco 62
Ica 56
Junín 64
La Libertad 44
Lambayeque 74
Lima y Callao 1
Loreto 65
Madre de Dios 82
Moquegua 53
Pasco 63
Piura 73
Puno 51
San Martín 42
Tacna 52
Tumbes 72
Ucayali 61