



Artículo 1: Disposiciones generales

- 1.1 El Servicio de Telecabinas empieza desde que el Usuario adquiere su ticket, lo cual le da derecho:
 - Al servicio de transporte terrestre desde la Estación de Embarque hasta el Andén de Salida, y al servicio de traslado mediante telecabinas desde el Andén de Salida hasta el Andén de Llegada.
 - Al servicio de traslado mediante telecabinas desde el Andén de Llegada hasta el Andén de Salida, y al servicio de transporte terrestre desde el Andén de Salida hasta la Estación de Embarque.
- 1.2 El servicio de transporte terrestre consistirá en transportar a los Usuarios en una flota de buses en el Tramo de Carretera, a través de la cual serán trasladados desde la Estación de Embarque hacia el Andén de Salida, y viceversa. Para realizar este servicio, se contará con la participación de un Facilitador en la Estación de Embarque y de un Agente de Operación en el Andén de Salida, quienes serán los encargados de que los Usuarios cuenten con un acceso orientado y ordenado a los buses, tanto para mantener el orden en la fila de espera, como para el ingreso y salida de los mismos. Asimismo, se contará con personal responsable para la conducción de estos buses quienes se encargarán de trasladar a los Usuarios hacia el Andén de Salida o hacia la Estación de Embarque, dependiendo sea el caso. Todo este personal estará bajo el cargo del Jefe de Administración.
- 1.3 El servicio de traslado mediante telecabinas consistirá en transportar a los Usuarios a través de 26 cabinas desde el Andén de Salida al Andén de Llegada, y viceversa. Para realizar este servicio, se contará con la participación de un Agente de Operación tanto en el Andén de Salida como en el Andén de Llegada, quienes serán los encargados de generar las condiciones para que los usuarios cuenten con un acceso guiado y ordenado a las cabinas del Sistema de Telecabinas, tanto para mantener el orden en la fila de espera, como para el ingreso y salida las mismas. Asimismo, se contará con personal responsable de la conducción del Sistema de Telecabinas, para lo cual se contará con un Conductor tanto en el Andén de Salida como en el Andén de Llegada. Todo este personal estará bajo el cargo del Jefe de Explotación.
- 1.4 El Sistema de Telecabinas funcionará diurnamente, con horarios de atención pre establecidos en un calendario operativo que forma parte del Plan Operativo Anual del Concesionario (POA), con la finalidad exclusiva de transportar los usuarios para la visita de la Fortaleza de Kuélap.
- 1.5 El Servicio de Telecabinas no se prestará durante la noche ni en horarios distintos a los señalados en el calendario operativo.
- 1.6 Para acceder al Sistema de Telecabinas, cada Usuario debe poseer un ticket válido.
- 1.7 Los tickets serán activados en la Estación de Embarque al pasar por el primer control en el sistema y serán válidos únicamente para la misma fecha de esta activación.
- 1.8 Cada Usuario será responsable por la compra y conservación de su ticket durante todo el Servicio de Telecabinas (ida y vuelta).
- 1.9 No será autorizado el ingreso de Usuarios que no presenten un ticket válido.
- 1.10 En caso de pérdidas, para continuar el transporte en el Servicio de Telecabinas, el Usuario tendrá que adquirir un nuevo ticket, para lo cual se contará con la opción de venta con un dispositivo móvil en el Andén de Llegada.
- 1.11 Aquel Usuario que desee utilizar el Sistema de Telecabinas desde el Andén de Llegada hacia el Andén de Salida, podrá adquirir un ticket en el Andén de Llegada, haciendo uso del dispositivo móvil antes señalado. Estos Usuarios también pagarán el total de la tarifa.

- 1.12 Todos los Usuarios pagarán indistintamente la misma tarifa, según establecido en el Contrato de Concesión, sin diferenciación por edad, nacionalidad y empresas con dirección fiscal o domicilio en el Departamento de Amazonas.

Artículo 2: Acceso

- 2.1 Los Usuarios deberán comprar un ticket para acceder al Servicio de Telecabinas.
- 2.2 Los horarios de atención del Servicio de Telecabinas serán concordantes con lo especificado en el Contrato de Concesión y en el POA.
- 2.3 Cuando los Usuarios deseen ingresar al Sistema de Telecabinas desde el Andén de Llegada tendrán que presentar su ticket al Agente de Operación y validar su ingreso a través del sistema de control que estará a la entrada de este andén.
- 2.4 Los Usuarios sólo podrán acceder a las áreas o zonas en donde se preste el Servicio de Telecabinas, las mismas que estarán debidamente señalizadas. A fin de acceder a estas zonas, los Usuarios deberán presentar en físico un ticket valido, así como respetar las condiciones para la prestación del Servicio de Telecabinas.
- 2.5 El acceso a una zona, así como la prestación del Servicio de Telecabinas podrán ser prohibidos o sometidos a condiciones restrictivas.
- 2.6 Asimismo, los Usuarios no podrán tener acceso a áreas o zonas restringidas o prohibidas del Área de la Concesión, las mismas que se encontrarán debidamente señalizadas.

Artículo 3: Admisión de Usuarios

- 3.1 Los Usuarios deberán tener siempre con ellos su ticket, el mismo que debe ser presentado en los diversos controles que pueda realizar el personal del Concesionario mientras ellos se encuentren en las instalaciones para la prestación del Servicio de Telecabinas.
- 3.2 Como máximo, en cada cabina se admitirá 8 personas que pueden llevar equipaje de mano, tipo mochila, que no pese más de dos (2) kilogramos. Dicho equipaje tendrá que ser ubicado debajo del asiento de cada Usuario.
- 3.3 Para el ingreso de personas con requerimientos especiales, éstas tendrán que solicitar al personal del Concesionario su apoyo para ingresar al Sistema de Telecabinas.
- 3.4 Queda prohibido el acceso a las instalaciones a las siguientes personas:
- Usuarios cuyo comportamiento pudiera entorpecer el funcionamiento de la instalación o comprometer la seguridad de sí mismo u otros usuarios.
 - Usuarios con un volumen exagerado de equipo personal.
- 3.5 Los niños podrán acceder al Sistema de Telecabinas, previa presentación de su ticket, siempre y cuando estén acompañados de un adulto responsable.
- 3.6 Se tendrán prioridad para su admisión al personal de los servicios de rescate, personal de las fuerzas del orden público, personal de control y de operación del Concesionario, en el marco de las actividades que pudieran realizar al Sistema de Telecabinas.

Artículo 4: Modalidades de transporte del Sistema de Telecabinas

El servicio de transporte del Sistema de Telecabinas podrá realizarse cuando éste se encuentre en condiciones normales y el Conductor informe al Jefe de Explotación que el Sistema de Telecabinas puede prestar el servicio para el público en general. En su defecto, quedará prohibido el acceso al Sistema de Telecabinas.

El comportamiento de los Usuarios, durante la operación del Sistema de Telecabinas, no debe comprometer su propia integridad ni la de otras personas. Con el fin de preservar y no entorpecer la explotación del Sistema, se les exigirá a los usuarios lo siguiente:

- Acatar estrictamente las instrucciones emitidas por el personal del Concesionario.
- Actuar conforme a la información destinada para los Usuarios la cual puede estar ubicada en pantallas, carteles informativos o también puede ser impartida por personal del Concesionario.
- Acceder únicamente a aquellas zonas de la instalación autorizadas, de conformidad con la señalización que exista en las instalaciones del Sistema de Telecabinas.
- Respetar las zonas delimitadas como el embarque (ingreso) y desembarque (salida) de los buses o cabinas, así como también los accesos a las respectivas estaciones que conforman el Sistema de Telecabinas.
- Colaborar con el correcto funcionamiento de la instalación.

Es responsabilidad de los adultos el comportamiento de los niños a su cargo. En virtud de ello, estos deberán informarles sobre las normas para el uso de las instalaciones y advertirles sobre el comportamiento a guardar y las acciones a prevenir.

Artículo 5: Transporte de mujeres embarazadas, niños, niñas, personas adultas mayores y con discapacidad

Con el fin de garantizar la seguridad de mujeres embarazadas, niños, niñas, personas adultas mayores y con discapacidad, con movilidad reducida, el desplazamiento de estos se realizará sólo cuando:

- El movimiento del Sistema de Telecabinas se encuentre en condiciones normales, y que el Usuario o acompañante de éste pongan en conocimiento del personal del Concesionario la naturaleza de la discapacidad o condición y si se requiere de una ayuda complementaria. En este sentido, el personal del Concesionario podrá servir de apoyo para maniobras de ingreso o salida de las cabinas.
- Los Usuarios que dispongan de equipos de ayuda para sus desplazamientos, y que sean de su propiedad, serán admitidos dentro del sistema siempre y cuando estos equipos estén bajo el manejo del Usuario o respectivo acompañante.

Adicionalmente, el Concesionario deberá cumplir con las disposiciones de la Ley N° 27408, que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, niños, los adultos mayores, en lugares de atención al público.

Artículo 6: Equipajes y Mascotas

- 6.1 El Usuario está autorizado a transportar consigo un equipaje de mano (objetos fácilmente transportables, ligeros y poco voluminosos) cuyo peso no debe ser mayor a los dos (2) kilogramos. El transporte de otros equipajes y objetos sólo será admitido si con ello no se compromete la seguridad y el confort de otros usuarios dentro de las instalaciones y así mismo dentro de los buses o cabinas.
- 6.2 No se permite el transporte de mascotas.
- 6.3 Las mochilas voluminosas que generen ocupación adicional en las cabinas no serán autorizadas durante el transporte. No obstante lo anterior, el Concesionario no se hará responsable de su custodia.

Artículo 7: Prohibiciones diversas

Queda prohibido en general:

- Depositar o abandonar objetos de cualquier tipo dentro del Área de la Concesión. Por lo que el Usuario deberá ser responsable de sus objetos personales.
- Transportar dentro de las instalaciones productos inflamables, explosivos o tóxicos, salvo excepciones autorizadas por el personal del Concesionario, quien solicitará la documentación que certifique el tipo de producto y todo lo referente a su manejo. Estos productos serán decomisados por el personal del Concesionario y no serán devueltos a los Usuarios.
- Ingresar a las instalaciones cualquier tipo de arma que pueda atentar contra la seguridad tanto de los Usuarios, personal del Concesionario o terceros. La única excepción a esta prohibición es cuando miembros de la Policía Nacional del Perú necesiten transportarse en el Sistema de Telecabinas en ejercicio de sus funciones (esta excepción no aplica si el miembro de la PNP esta como civil), en cuyo caso deberá darse a conocer al personal de seguridad del Concesionario y presentar su respectiva documentación que pueda acreditar su porte.
- El personal del Sistema de Telecabinas no está autorizado para guardar ningún objeto personal.

Queda prohibido a los Usuarios:

- Tratar de abrir la cabina manualmente para ingresar en ella (posee un sistema electromecánico por lo tanto su apertura es automática).
- Fumar y tomar bebidas alcohólicas dentro de las instalaciones del Sistema de Telecabinas y en las cabinas.
- Activar sin motivo justificado los botones de seguridad o cualquier tipo de control ubicados en todas las instalaciones del Sistema de Telecabinas.
- Ocasionar algún daño a las instalaciones de la Concesión en general.

Artículo 8: Incidencias durante el Servicio del Sistema de Telecabinas

En caso de detención del Sistema de Telecabinas, los Usuarios deberán mantener la calma, esperar las instrucciones del personal y no intentar abandonar el vehículo sin haber sido invitados a ello. En el caso de cabinas, un sistema de comunicación vía radio estará ubicado en ellas, con este sistema se tendrá una comunicación permanente entre los usuarios y el puesto de control, así se garantiza una permanente información sobre la situación y las acciones a tomar.

Por otro lado, los testigos de cualquier incidencia que se presente durante el Servicio de Telecabinas deberán informar de ello inmediatamente al personal del Concesionario.

Artículo 9: Salud e higiene, seguridad y orden público

- 9.1 Todos los Usuarios deberán acatar todas las reglas del derecho común cuyo propósito sea el respeto de las buenas costumbres, de la salud y la higiene, de la seguridad y del orden público en el Área de la Concesión.
- 9.2 Quedan prohibidos los actos y comportamientos susceptibles de alterar el orden o la seguridad y en particular:
 - El hecho de realizar, por el medio que sea, escritos, señales o dibujos en las pilonas, los pisos, las paredes y techos de las edificaciones o en las cabinas.
 - El consumo de bebidas embriagantes o sustancias psicoactivas dentro del Área de la Concesión.

- El ingreso a las instalaciones en estado de embriagués o bajo el efecto de sustancias psicoactivas.
- La utilización de palabras obscenas, insultos, peleas y la formación de grupos incitantes que fomenten la alteración en el funcionamiento y la correcta operación del Servicios de Telecabinas.
- Dentro de las cabinas los Usuarios deberán permanecer sentados y no ejercer presión alguna en ellas.
- Los actos obscenos en el Área de la Concesión.
- Las infracciones a las normas de higiene y salud pública vigentes por las normativas del gobierno local.
- La mendicidad dentro del Área de la Concesión.
- Las ventas de cualquier producto. Sólo se autorizan ventas en los lugares destinados para esta actividad.
- La instalación de carteles y panfletos dentro del Área de la Concesión.
- Cualquier tipo de difusión o distribución de objetos o escritos sin previa autorización dentro Área de la Concesión.
- La utilización de equipos que generen alta intensidad de ruido.

Artículo 10: Embarque

Los Usuarios sólo podrán acceder a la zona de embarque del Sistema de Telecabinas si en la misma se encuentra presente el personal del Concesionario. Aquellas personas que requieran apoyo para el embarque o desembarque deberán informarlo expresamente al personal antes señalado.

Los Usuarios deberán, además:

- Acceder a las instalaciones del Sistema de Telecabinas sin generar molestia a los demás Usuarios.
- Ingresar a la zona de embarque en el Sistema de Telecabinas respetando las zonas demarcadas para este fin, así como respetar los turnos de los demás Usuarios.
- Ingresar a la zona de embarque del Sistema de Telecabinas respetando la logística del personal de operación y servicio para no infringir en la capacidad de las cabinas.
- Respetar la señalización horizontal en los senderos de embarque o ingreso a las cabinas.

Artículo 11: Trayecto

Durante el trayecto, los Usuarios deberán:

- Abstenerse de arrojar cualquier objeto por las ventanas de los buses.
- Generar movimientos que produzcan el balanceo de los buses o las cabinas.
- Conservar una postura adecuada dentro de los buses o las cabinas.
- No intentar salir de la cabina sea cual sea la circunstancia. En caso de detención prolongada, esperar las instrucciones del personal del Concesionario.
- Colaborar con el personal de recate, en caso de requerirse una evacuación del Sistema de Telecabinas.

Artículo 12: Desembarque

Los Usuarios deberán esperar que el sistema de apertura de puertas realice la maniobra de apertura. Asimismo, al abrirse las puertas salir de los buses y las cabinas y abandonar el área de desabordaje para no congestionar esta área de la instalación.