



TÉRMINOS Y CONDICIONES UNIFICADOS

SERVICIOS DE PASAJEROS Y ENCOMIENDAS

TRANSPORTE EXPRESO BOCAS

Versión 2.1 | Datos societarios y canales oficiales incorporados: agosto de 2026

! PROVEEDOR DEL SERVICIO

TAXI 25, S.A., RUC 155698404-2-2020, DV 80, titular del Aviso de Operación No. 155698404-2-2020-2025-574398949, opera comercialmente bajo el nombre Transporte Expreso Bocas. Los datos de domicilio y los canales oficiales constan en este documento.

Documento contractual de adhesión. Debe mostrarse íntegramente antes del pago y entregarse o quedar accesible al cliente con su confirmación de compra.

RESUMEN DE CONDICIONES ESENCIALES

¡ LECTURA OBLIGATORIA ANTES DE COMPRAR

Este resumen destaca las condiciones que afectan el uso, la reposición, la transferencia y el eventual reembolso del boleto. No sustituye el texto completo. En caso de conflicto, se aplicará la condición particular más favorable al consumidor y las normas imperativas de Panamá.

CIERRE DE CHECK-IN	El registro y verificación cierran treinta (30) minutos antes de la salida programada. Se recomienda presentarse sesenta (60) minutos antes.
REGLA GENERAL	Los boletos emitidos no tienen devolución voluntaria en dinero. La solución ordinaria es una (1) reposición del viaje, sujeta a los plazos y condiciones de este documento.
REPOSICIÓN	El pasajero debe solicitarla dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la salida original y viajar, como máximo, dentro de un (1) año contado desde la compra original.
REEMBOLSO EXCEPCIONAL	Solo procede el 70% cuando el pasajero llega tarde, la Empresa liberó y efectivamente revendió ese mismo asiento, y la solicitud se verifica personalmente en la caja del punto de salida. La Empresa retiene el 30% por costos documentados de emisión, plataforma, pago y gestión.
TRANSFERENCIA	Se permite una (1) transferencia de un boleto no utilizado, previa nota escrita, copias de identificación y aprobación de la Empresa. El QR original queda anulado.
EXCEPCIONES LEGALES	Se devolverá dinero cuando una norma imperativa, una orden de autoridad, un cobro duplicado/erróneo o un incumplimiento atribuible a la Empresa así lo exijan.

! ADVERTENCIA SOBRE EL PLAZO DE UN AÑO

El año se cuenta desde la fecha de compra, no desde la fecha en que se perdió el viaje. Si el boleto se compró con mucha anticipación, el tiempo restante para usar la reposición será menor.

Guía rápida: ¿qué ocurre en cada caso?

CAMBIO DE PLANES	No se entrega dinero. Solicite una única reposición y cumpla los dos plazos.
NO VIAJÓ HOY	Avise a la Empresa dentro de los 30 días calendario y señale su nueva fecha.
LLEGÓ TARDE / NO SE REVENDIÓ	No hay reembolso; puede utilizar la reposición si cumple los plazos.
LLEGÓ TARDE / SÍ SE REVENDIÓ	Solicite personalmente en caja la verificación y el reembolso excepcional del 70%.
CANCELACIÓN DE LA EMPRESA	Se ofrece alternativa equivalente o devolución cuando legalmente corresponda.

Datos del proveedor que deben mostrarse en la plataforma, boleto y factura

Razón social	TAXI 25, S.A.
RUC / DV	155698404-2-2020 / DV 80
Aviso de Operación	155698404-2-2020-2025-574398949
Domicilios	Registrado: Calle Principal, Casa 325A, urbanización Bocas del Toro, corregimiento de Changuinola (cabecera), distrito de Changuinola, provincia de Bocas del Toro. Establecimiento: Avenida 22E Norte, Local K-134, urbanización Villa Cáceres, corregimiento de Betania, distrito y provincia de Panamá.
Sitio web	www.expresobocas.com
WhatsApp / teléfono	WhatsApp +507 6754-4993 teléfono consignado en el Aviso: 6804-2571
Correo de servicio y reclamos	info@expresobocas.com
Correo de privacidad	privacidad@expresobocas.com

ÍNDICE

- A. Disposiciones comunes: identidad, alcance, aceptación, definiciones y evidencia electrónica
- B. Servicio de pasajeros: compra, descuentos, uso, transferencia, check-in, no-show, reposición y reembolsos
- C. Operación del viaje: cambios, seguridad, menores, accesibilidad, equipaje, retrasos y responsabilidad
- D. Servicio de encomiendas: contenido, embalaje, entrega, valor declarado, responsabilidad y reclamos
- E. Privacidad, comunicaciones, modificaciones, solución de controversias y aceptación final
- Anexo 1. Rutas, paradas y canales oficiales

Las cláusulas en **negrita** o recuadro son condiciones esenciales y deben permanecer destacadas tanto en el documento como en el flujo de compra digital.

A. DISPOSICIONES COMUNES

1. Identidad de la Empresa, objeto y alcance

- 1.1** La parte prestadora es TAXI 25, S.A., RUC 155698404-2-2020, DV 80, titular del Aviso de Operación No. 155698404-2-2020-2025-574398949, que opera comercialmente bajo el nombre Transporte Expreso Bocas (en adelante, la “Empresa”).
- 1.2** Estos Términos y Condiciones regulan: (i) el transporte terrestre interprovincial de pasajeros; (ii) la venta, emisión y administración de boletos; (iii) el manejo de equipaje; y (iv) la recepción, transporte, custodia y entrega de encomiendas, dentro de la República de Panamá.
- 1.3** El servicio se presta conforme a la legislación panameña aplicable al transporte público terrestre, protección al consumidor, comercio electrónico, protección de datos personales, descuentos legales y demás normas imperativas. La Empresa solo ofrecerá rutas, frecuencias, unidades y modalidades cubiertas por las autorizaciones sectoriales vigentes. El Aviso de Operación identifica la actividad comercial, pero no sustituye concesiones, certificados de operación, resoluciones de ruta ni permisos exigidos por la ATTT u otra autoridad competente. Ninguna cláusula se interpretará como renuncia a derechos que por ley sean irrenunciables.

- 1.4 Cuando la Empresa utilice terminales, plataformas de pago, proveedores tecnológicos, transportistas sustitutos o terceros operativos, ello no reducirá las responsabilidades que legalmente le correspondan frente al usuario.

2. Aceptación, incorporación al contrato y prueba

- 2.1 La compra del boleto, la entrega de una encomienda o el uso del servicio implica aceptación de estas condiciones únicamente si fueron puestas a disposición del cliente, de forma clara y accesible, antes de contratar.
- 2.2 En ventas por Internet o aplicación, la aceptación deberá realizarse mediante una acción afirmativa separada -por ejemplo, una casilla inicialmente desmarcada- y el sistema conservará, como mínimo, la versión aceptada, fecha, hora oficial de Panamá, reserva, medio de pago, comprobante, identificador de sesión y confirmación remitida al cliente.
- 2.3 La Empresa entregará o pondrá a disposición del cliente el boleto, factura o comprobante y un enlace permanente o copia de los Términos aceptados. La ausencia de lectura no invalida la aceptación cuando la información fue presentada correctamente; la falta de presentación previa sí podrá afectar la oponibilidad de la cláusula.
- 2.4 Quien compre para un tercero declara estar autorizado para suministrar sus datos y se obliga a comunicarle estas condiciones. El pasajero, remitente o destinatario conserva sus derechos propios frente a la Empresa.
- 2.5 Las condiciones particulares que aparezcan en el boleto, tarifa, promoción o comprobante prevalecerán sobre las generales cuando sean incompatibles y resulten más favorables o hayan sido expresamente acordadas.

3. Definiciones esenciales

- **“Boleto”**: documento físico o electrónico que acredita una reserva confirmada para una ruta, fecha, hora y pasajero determinados.
- **“Comprador”**: persona que paga y celebra la operación, aunque el pasajero sea otra persona.
- **“Pasajero”**: persona autorizada a abordar y utilizar el boleto.
- **“Cierre de check-in”**: momento situado treinta (30) minutos antes de la salida programada, salvo que una condición particular anuncie un plazo mayor por razones operativas.
- **“No-show”**: falta de presentación y verificación completa antes del cierre de check-in, o abandono voluntario del proceso de abordaje.
- **“Reposición”**: reemisión única del derecho de viaje para una nueva fecha, sin devolución en dinero y dentro de los plazos de la cláusula 11.
- **“Reventa efectiva del asiento”**: asignación y cobro confirmado del mismo cupo a otro pasajero para el mismo servicio, después de su liberación por no-show; una mera disponibilidad o reserva no pagada no constituye reventa.
- **“Día calendario”**: todo día, incluidos fines de semana y feriados.
- **“Fuerza mayor o caso fortuito”**: evento imprevisible o inevitable ajeno al control razonable de la Empresa, incluyendo cierres de vía, orden de autoridad, desastre, conflicto, protesta, condición climática severa o accidente no imputable.

B. SERVICIO DE PASAJEROS

4. Naturaleza del servicio, rutas y paradas

- 4.1 La Empresa opera una modalidad de ruta expreso y procura reducir el tiempo de traslado. Las paradas comerciales vigentes constan en el Anexo 1 y en la oferta mostrada antes de la compra.
- 4.2 El carácter expreso no impide paradas requeridas por seguridad, salud, autoridad, inspección, tráfico, avería, combustible, relevo de personal, atención de pasajeros o necesidad operativa razonable.
- 4.3 Los horarios de salida constituyen compromisos operativos sujetos a tolerancias razonables; las horas de llegada son estimadas y pueden variar por circunstancias de la ruta. La Empresa no garantizará conexiones no contratadas expresamente.

5. Compra, precio, confirmación y descuentos legales

- 5.1 La reserva queda confirmada cuando el pago ha sido aprobado y la Empresa emite un boleto con código de reserva o QR. Una selección temporal de asiento, intento de pago o captura de pantalla no equivale a boleto confirmado.
- 5.2 Antes del pago se mostrará el precio final, ruta, fecha, hora, punto de salida, destino, servicios adicionales, cargos aplicables y condiciones esenciales. No se cobrarán cargos no anunciados previamente.

- 5.3** La Empresa aplicará los descuentos y tarifas preferenciales exigidos por la ley panameña, incluyendo los que correspondan a jubilados, pensionados, personas adultas mayores y personas con discapacidad, previa presentación de la identificación o carné legalmente requerido. Los descuentos personales no se transfieren a quien no reúna los requisitos.
- 5.4** Si el sistema aplica un descuento por error evidente, datos falsos o documento inválido, la Empresa podrá exigir antes del abordaje la diferencia hasta la tarifa correcta o cancelar la operación por incumplimiento, sin perjuicio de los derechos legales del consumidor.
- 5.5** Los errores de cobro duplicado, importe incorrecto o transacción no autorizada serán investigados y corregidos. Cuando proceda devolución, se realizará por el medio legalmente correspondiente.

6. Identidad, boleto y uso autorizado

- 6.1** El boleto es nominativo y solo puede ser utilizado por el pasajero identificado o por un cesionario aprobado conforme a la cláusula 7. El QR, código o comprobante debe conservarse hasta finalizar el viaje.
- 6.2** Para check-in y abordaje, el pasajero presentará documento original vigente o medio de identificación admitido por la ley, junto con el boleto. La Empresa podrá negar temporalmente el abordaje cuando no sea posible verificar razonablemente la identidad.
- 6.3** El boleto no puede venderse, subastarse, duplicarse, alterarse ni utilizarse con fines especulativos. El primer QR validado anula cualquier copia posterior. La Empresa podrá bloquear reservas relacionadas con fraude, suplantación o contracargos abusivos, previa verificación razonable.
- 6.4** El uso parcial del trayecto, descenso anticipado o decisión voluntaria de no completar el viaje no genera devolución de diferencia. El pasajero no podrá exigir una parada distinta de las autorizadas, salvo emergencia o instrucción de autoridad.

7. Transferencia del boleto

! CONDICIÓN ESENCIAL - TRANSFERENCIA

Se permite una sola transferencia de un boleto no utilizado. La transferencia no es automática: requiere documentación completa, validación y emisión de un nuevo QR por la Empresa.

- 7.1** El comprador original podrá solicitar por escrito que otra persona utilice el boleto, siempre que la solicitud se reciba, como regla general, no menos de dos (2) horas antes de la salida programada y antes de que el boleto haya sido registrado, abordado, reembolsado o utilizado.
- 7.2** La solicitud deberá consistir en una nota dirigida a la Empresa, firmada por el comprador original y entregada en caja o enviada por un canal oficial habilitado. Deberá contener:
- código de reserva o número de boleto, ruta, fecha y hora;
 - nombre completo, número de cédula o pasaporte, nacionalidad y datos de contacto del comprador original;
 - nombre completo, número de cédula o pasaporte, nacionalidad y datos de contacto de la persona a quien se transfiere;
 - copia legible de la identificación del comprador original y del nuevo pasajero; y
 - declaración de que la transferencia es voluntaria, que no existe reventa especulativa y que el nuevo pasajero acepta estos Términos.
- 7.3** La Empresa podrá requerir validación adicional, firma, videollamada o comparecencia cuando exista riesgo de fraude, inconsistencia documental o uso de descuento personal. La negativa deberá apoyarse en una causa objetiva y no discriminatoria.
- 7.4** La transferencia solo surtirá efecto cuando la Empresa la apruebe y emita un nuevo boleto o QR. Desde ese momento, el boleto anterior queda anulado y el comprador original no podrá utilizarlo.
- 7.5** La transferencia no modifica por sí misma la ruta, fecha u hora. Si el nuevo pasajero no tiene derecho al descuento aplicado originalmente, deberá pagar la diferencia antes del abordaje. Si la tarifa del nuevo pasajero fuera inferior, no se genera saldo en efectivo.
- 7.6** Solo se permite una (1) transferencia por boleto. Cualquier cargo de transferencia deberá estar publicado antes de la compra y guardar relación con costos reales; mientras no exista una tarifa publicada, no se cobrará cargo distinto de una eventual diferencia tarifaria.

8. Presentación, check-in, cierre y liberación del asiento

! CONDICIÓN ESENCIAL - CIERRE DE CHECK-IN

El pasajero debe completar la verificación de identidad, boleto y equipaje antes de que falten treinta (30) minutos para la salida. Llegar al estacionamiento o incorporarse a una fila sin registro no equivale por sí solo a completar check-in.

- 8.1 Se recomienda presentarse en el punto de salida sesenta (60) minutos antes. El check-in cierra treinta (30) minutos antes de la hora programada, salvo que el boleto anuncie un plazo mayor por seguridad o requisitos especiales.
- 8.2 Al cierre de check-in, la Empresa podrá liberar y ofrecer a terceros el asiento de quien no haya completado la verificación, sin necesidad de aviso individual adicional.
- 8.3 Si el pasajero se presentó oportunamente y la demora provino de una fila, falla del sistema o actuación de la Empresa debidamente registrada antes del cierre, no será tratado como no-show. El personal deberá generar constancia de la hora de llegada o turno.
- 8.4 Cuando el pasajero llegue después del cierre y el asiento siga disponible, la Empresa podrá permitir el abordaje si la operación y la seguridad lo permiten, sin que ello cree una obligación para futuros casos.
- 8.5 Cuando el asiento ya haya sido asignado o vendido a otra persona, el pasajero tardío no tendrá derecho a desplazar al nuevo ocupante. Se aplicarán las cláusulas 9, 10 y 11.

9. Regla general de no devolución voluntaria

! CONDICIÓN ESENCIAL - NO DEVOLUCIÓN VOLUNTARIA

Salvo las excepciones expresas de la cláusula 10.6 y los casos en que la ley obligue a devolver dinero, la cancelación, cambio de planes, enfermedad no cubierta por una política especial, llegada tardía, no-show o decisión personal no generan reembolso en dinero. La solución contractual es una única reposición del viaje.

- 9.1 La emisión del boleto activa costos de plataforma, procesamiento de pago, facturación, administración, control de inventario y reserva del asiento. Por ello, el cliente acepta la política de reposición como remedio ordinario en los supuestos imputables al pasajero.
- 9.2 La Empresa no impondrá esta regla para evitar una devolución que sea obligatoria por ley, resolución de autoridad, cobro duplicado o erróneo, publicidad engañosa, incumplimiento atribuible a la Empresa o cualquier otro derecho irrenunciable.
- 9.3 No se otorgarán simultáneamente reembolso, reposición, transferencia y contracargo por el mismo boleto. La concesión de uno extingue los demás, salvo corrección de un error o mandato legal.

10. Reembolso excepcional por llegada tardía y reventa efectiva del asiento

! ÚNICO REEMBOLSO CONTRACTUAL POR CAUSA DEL PASAJERO

El 70% solo se devuelve cuando concurren todas las condiciones siguientes: llegada después del cierre de check-in, presencia personal en la caja del punto de salida, asiento efectivamente revendido y cobrado a otro pasajero, verificación del sistema y cancelación definitiva del boleto original.

- 10.1 Si el pasajero llega después del cierre de check-in y la Empresa liberó y revendió efectivamente ese mismo asiento para el mismo servicio, podrá solicitar el reembolso del setenta por ciento (70%) de la tarifa de transporte efectivamente pagada.
- 10.2 La solicitud deberá iniciarse personalmente en la caja del punto de salida, de manera inmediata al verificarse que el pasajero no puede abordar y, en todo caso, antes del cierre de esa caja el mismo día del viaje, presentando documento de identidad y boleto o QR original. La Empresa generará un número de caso o comprobante.
- 10.3 La reventa deberá constar en el sistema mediante una transacción pagada y asociada al asiento liberado. Una lista de espera, reserva pendiente, cortesía, asiento ocupado por personal o simple liberación no constituyen reventa efectiva.

- 10.4** La Empresa retendrá el treinta por ciento (30%) restante como cargo de emisión y gestión del cupo destinado a cubrir costos efectivamente incurridos y no recuperables de plataforma, pasarela de pago, facturación, soporte, control de inventario y atención administrativa. La Empresa conservará soporte contable y operativo de esos costos y ajustará el cargo si una norma imperativa o autoridad competente lo exige.
- 10.5** La verificación se realiza presencialmente, pero el pago del reembolso se procesará por el mismo medio utilizado para pagar cuando así lo exijan las reglas legales o del sistema de pago. Si se pagó en efectivo y la caja dispone de fondos y controles, podrá pagarse en efectivo contra recibo; de lo contrario, se informará el plazo de procesamiento aplicable.
- 10.6** Fuera de este supuesto, solo procederá devolución en dinero cuando: (a) una norma imperativa o una orden firme lo disponga; (b) exista cobro duplicado o importe erróneo; (c) la Empresa cancele por causa atribuible y no ofrezca una alternativa equivalente dentro de un plazo razonable; o (d) otro incumplimiento de la Empresa haga legalmente exigible la restitución.
- 10.7** Si el asiento no fue revendido, no existe reembolso del 70%; el pasajero podrá solicitar la reposición de la cláusula 11. La carga operativa de probar la reventa corresponde a la Empresa mediante sus registros, sin revelar datos personales del pasajero sustituto.

11. Política de reposición del viaje

! CONDICIÓN ESENCIAL - PLAZOS

El pasajero dispone de treinta (30) días calendario desde la salida original para solicitar y señalar su nueva fecha. El viaje reprogramado debe realizarse dentro de un (1) año contado desde la compra original. Ambos plazos son acumulativos.

- 11.1** Todo boleto no utilizado por causa imputable al pasajero podrá recibir una (1) única reposición, siempre que se cumplan esta cláusula y la disponibilidad de asientos. La reposición no es dinero, nota de crédito libre ni saldo utilizable para otros servicios.
- 11.2** El pasajero deberá comunicar la solicitud dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la salida originalmente reservada e indicar la fecha en que desea viajar. Puede solicitarla antes de la salida original; en ese caso se tendrá por cumplida la notificación.
- 11.3** La nueva fecha debe permitir que el viaje sea efectuado, no solo reservado, a más tardar al cumplirse un (1) año desde la fecha de compra del boleto original.
- 11.4** Si la programación de la fecha solicitada aún no está publicada, el pasajero deberá registrar dentro del plazo de treinta días el mes o fecha aproximada. La Empresa dejará constancia y completará la reemisión cuando habilite ese calendario, siempre dentro del límite anual.
- 11.5** La reposición se aplica a la misma ruta, origen, destino y categoría del boleto. Si la tarifa vigente para la nueva fecha es mayor, el pasajero pagará la diferencia antes de la emisión. Si es menor, no habrá devolución ni saldo en efectivo, siempre que esta condición haya sido informada antes de contratar.
- 11.6** La Empresa confirmará la reposición mediante un nuevo boleto o QR; el original quedará anulado. El boleto repuesto no admite una segunda reposición voluntaria. Podrá ser transferido únicamente si no se agotó la única transferencia permitida por la cláusula 7.
- 11.7** Si el pasajero no solicita dentro de los treinta días, no escoge una alternativa disponible o no viaja dentro del año contado desde la compra, el derecho de reposición caduca, salvo impedimento atribuible a la Empresa o norma imperativa distinta.
- 11.8** Los servicios opcionales ya prestados, cargos de terceros no recuperables y diferencias de tarifa se tratarán conforme a lo informado al momento de la compra y a la ley aplicable.

C. OPERACIÓN DEL VIAJE

12. Cambios, cancelaciones e interrupciones atribuibles a la Empresa

- 12.1** Por razones de seguridad, operación, autoridad, mantenimiento o demanda, la Empresa podrá cambiar unidad, asiento, plataforma de salida, parada operativa u horario, siempre que no reduzca injustificadamente el servicio contratado y comunique el cambio por medios razonables.

- 12.2** Si la Empresa cancela antes de iniciar el viaje por causa atribuible a ella, ofrecerá prioritariamente: (a) transporte equivalente en el siguiente servicio disponible; (b) reprogramación sin consumir la reposición del pasajero; o (c) devolución cuando la alternativa no sea equivalente o la ley la haga exigible.
- 12.3** Si el servicio se interrumpe una vez iniciado, la Empresa podrá sustituir el vehículo, contratar apoyo, desviar razonablemente o trasladar a los pasajeros a un punto seguro. Si no puede completar el trayecto, reconocerá el remedio que corresponda por el segmento no prestado, conforme a la ley y a la causa del evento.
- 12.4** Las cláusulas anteriores no excluyen responsabilidad por dolo, culpa grave, daños corporales, incumplimiento o mora cuando la ley no permita limitarla.

13. Retrasos, conexiones y fuerza mayor

- 13.1** La Empresa no responde por retrasos causados exclusivamente por tráfico, cierres, controles policiales, obras, clima, emergencias, órdenes de autoridad, accidentes ajenos u otros eventos fuera de su control razonable, siempre que haya actuado con diligencia y mantenga informado al pasajero en la medida posible.
- 13.2** En fuerza mayor, la Empresa podrá suspender, posponer, desviar o finalizar temporalmente el viaje por seguridad. Procurará una solución razonable -continuación, retorno, parada segura o reposición- sin asumir gastos indirectos de hotel, comida, conexiones o lucro cesante, salvo obligación legal o acuerdo expreso.
- 13.3** El pasajero debe dejar margen suficiente para conexiones aéreas, marítimas, laborales o médicas no contratadas como parte de un paquete garantizado. La Empresa no responde por la pérdida de tales conexiones salvo que el daño sea legalmente imputable a ella.

14. Menores de edad

- 14.1** Todo menor deberá viajar acompañado por su padre, madre, tutor o adulto autorizado, salvo que la Empresa implemente y acepte por escrito un servicio específico de menor no acompañado.
- 14.2** La Empresa podrá solicitar identificación, certificado de nacimiento, autorización del representante legal u otra documentación necesaria para verificar la relación o autorización, especialmente en viajes de menores con terceros.
- 14.3** Los menores de dos (2) años podrán viajar sin boleto únicamente cuando la normativa y las condiciones de seguridad lo permitan, no ocupen un asiento independiente y permanezcan bajo custodia del adulto. Cuando requieran asiento o dispositivo de seguridad, deberá adquirirse boleto y cumplirse la instrucción operativa aplicable.
- 14.4** Los mayores de dos (2) años deberán ocupar asiento individual y contar con boleto. El acompañante responde por su conducta, supervisión y cumplimiento de las normas de seguridad.

15. Accesibilidad, salud, asistencia y animales de servicio

- 15.1** La Empresa brindará trato digno, no discriminatorio y asistencia razonable dentro de la naturaleza del servicio y las características de la unidad. No se negará el servicio únicamente por discapacidad, edad o condición de salud.
- 15.2** Cuando una condición implique un riesgo objetivo que no pueda mitigarse razonablemente, la Empresa podrá solicitar acompañante, información médica mínima o reprogramación, explicando la causa y respetando la confidencialidad. En emergencia se priorizará la seguridad y la atención médica.
- 15.3** Los animales vivos no se aceptan como equipaje ordinario, salvo animales de asistencia o servicio cuya admisión sea exigida por la ley, o transporte expresamente autorizado bajo condiciones de higiene, seguridad y documentación.

16. Conducta, seguridad, inspección y derecho de admisión

- 16.1** El pasajero deberá permanecer sentado cuando se le indique, utilizar los dispositivos de seguridad disponibles, respetar al personal y a otros usuarios, y obedecer instrucciones razonables del conductor, auxiliar y autoridades.
- 16.2** Está prohibido fumar o vapear, consumir drogas ilícitas, consumir alcohol sin autorización, portar armas o materiales peligrosos, acosar, pelear, realizar actos sexuales, bloquear salidas, manipular equipos o ejecutar cualquier conducta que comprometa la seguridad o tranquilidad.
- 16.3** La Empresa podrá inspeccionar visualmente o con medios no invasivos el equipaje cuando exista una razón de seguridad, control de peso o sospecha de contenido prohibido. Una apertura física se efectuará con consentimiento, en presencia del titular o de autoridad cuando corresponda legalmente.

- 16.4** La admisión o continuidad del viaje podrá negarse por identidad no verificable, falta de pago, documento fraudulento, intoxicación manifiesta, conducta violenta, riesgo serio, negativa a medidas de seguridad, artículo prohibido o incumplimiento material imputable al pasajero. La decisión debe ser objetiva, proporcional y no discriminatoria.
- 16.5** Si el incumplimiento es subsanable antes de partir -por ejemplo, falta temporal de documento o exceso de equipaje- podrá aplicarse la reposición. Si existe violencia, fraude, amenaza, arma, sustancia ilícita o incumplimiento grave, la Empresa podrá resolver el boleto sin reembolso ni reposición, por causa imputable al pasajero, y acudir a la autoridad. Esta consecuencia deberá quedar documentada.
- 16.6** Si la denegación fue incorrecta o atribuible a la Empresa, se aplicarán los remedios de la cláusula 12 y los derechos legales correspondientes.

17. Equipaje

- 17.1** Cada pasajero podrá transportar sin costo una (1) maleta registrada de hasta veintitrés (23) kg y un (1) bolso o artículo de mano, sujeto a dimensiones razonables, capacidad de la unidad y tarifa vigente. El exceso requerirá aceptación y pago previo.
- 17.2** Equipos deportivos, instrumentos, televisores, electrodomésticos, bultos comerciales u objetos voluminosos no se consideran equipaje ordinario y deberán tramitarse por encomiendas o servicio especial.
- 17.3** El equipaje de mano permanece bajo custodia del pasajero. La maleta registrada entra en custodia de la Empresa desde que es recibida y etiquetada hasta que se entrega en destino contra la colilla, QR o identificación correspondiente.
- 17.4** Dinero, joyas, documentos, medicamentos esenciales, llaves, computadoras, teléfonos, dispositivos electrónicos, objetos frágiles o de alto valor deberán permanecer con el pasajero y no colocarse en bodega. La Empresa podrá rechazar su registro como equipaje.
- 17.5** Cuando esté disponible, el pasajero podrá solicitar un servicio de valor declarado o seguro emitido por una aseguradora autorizada. El valor, prima o tarifa, exclusiones y comprobante deberán constar por escrito. La Empresa no denominará "seguro" a una cobertura que no sea emitida o respaldada conforme a la regulación aplicable.
- 17.6** En pérdida o daño imputable a la Empresa, la indemnización se limitará al daño directo efectivamente probado, considerando valor, antigüedad, depreciación, comprobantes y cualquier valor declarado aceptado, sin excluir responsabilidades que legalmente no puedan limitarse.
- 17.7** El pasajero debe revisar el equipaje al recibirlo. Los daños aparentes o falta de una pieza deberán reportarse antes de retirarse del punto de entrega; los daños no aparentes deberán notificarse tan pronto se descubran, preferiblemente dentro de veinticuatro (24) horas. Estos plazos facilitan la prueba y no reducen términos legales imperativos.
- 17.8** Los objetos olvidados serán inventariados y custodiados hasta noventa (90) días cuando su naturaleza lo permita. Perecederos, sustancias peligrosas o artículos antihigiénicos podrán desecharse de inmediato; documentos oficiales se entregarán a la autoridad o entidad emisora; dispositivos con datos se manejarán con medidas de seguridad. Vencido el plazo, se procederá conforme a la ley y al protocolo publicado.

18. Responsabilidad del pasajero y de la Empresa

- 18.1** El pasajero responde por daños materiales y perjuicios directos que cause dolosa o culposamente a la unidad, instalaciones, personal, otros usuarios o terceros, y deberá reembolsar los costos razonablemente acreditados, sin perjuicio de denuncia.
- 18.2** La Empresa responde por daños directos imputables a su actuación, a la de sus empleados, agentes o subcontratistas, dentro del alcance que establezca la ley. No se excluye responsabilidad por dolo, culpa grave, lesión corporal, incumplimiento o mora cuando tal exclusión sea inválida.
- 18.3** La Empresa no responde por condiciones médicas preexistentes no agravadas por un hecho imputable, actos exclusivos de terceros ajenos, fuerza mayor no causada por ella, culpa exclusiva del usuario ni bienes que nunca fueron entregados a su custodia.
- 18.4** No habrá indemnización por daños indirectos, expectativas, lucro cesante o pérdida de oportunidad, salvo que una norma imperativa ordene lo contrario o que el daño sea consecuencia legalmente imputable de dolo o culpa grave.

19. Reclamos del servicio de pasajeros

- 19.1** Los reclamos deberán presentarse por escrito en caja, mediante formulario web, al correo info@expresobocas.com o por WhatsApp al +507 6754-4993, indicando nombre, documento, reserva, fecha, ruta, hechos, pretensión y pruebas disponibles.
- 19.2** La Empresa acusará recibo y asignará número de caso. Procurará responder dentro de quince (15) días hábiles, sin perjuicio de plazos distintos fijados por la ley o autoridad.
- 19.3** El cliente conservará boleto, comprobantes, fotografías, etiquetas y comunicaciones. La falta de un documento no autoriza rechazo automático si el hecho puede verificarse por otros registros.

D. SERVICIO DE ENCOMIENDAS

20. Alcance y condición de transportista/custodio

- 20.1** La Empresa recibe, transporta, custodia y entrega encomiendas terrestres conforme a la guía emitida. Podrá utilizar transportistas o terminales de apoyo, manteniendo las responsabilidades que le correspondan por ley y contrato.
- 20.2** La guía, factura y declaración de contenido forman parte del contrato. Cada bulto debe tener un número de guía y trazabilidad; si una guía ampara varios bultos, deberá indicar la cantidad exacta.

21. Obligaciones del remitente

- 21.1** El remitente declara que es propietario o está autorizado para enviar el contenido, que la información es verdadera, que la mercancía es lícita y que el destinatario puede recibirla.
- 21.2** Debe informar contenido, cantidad, condición, fragilidad, peso, dimensiones, valor real y cualquier manejo especial. Ocultar o declarar falsamente un riesgo libera a la Empresa únicamente en la medida en que el daño derive de esa omisión y sin afectar responsabilidades irrenunciables.
- 21.3** El embalaje debe ser suficiente para transporte terrestre, manipulación y apilamiento razonables. La aceptación visual de un paquete no significa certificación de que el embalaje interno es adecuado.
- 21.4** El remitente indemnizará daños directos causados por contenido peligroso, ilegal, mal embalado o falsamente declarado, incluyendo daños a personas, otros envíos, vehículos y sanciones, cuando le sean imputables.

22. Artículos prohibidos, restringidos y de manejo especial

- 22.1** Se prohíben drogas ilícitas, armas y municiones no autorizadas, explosivos, combustibles, gases, corrosivos, tóxicos, radiactivos, material biológico peligroso, contrabando, dinero de origen ilícito y cualquier artículo cuyo transporte sea ilegal o inseguro.
- 22.2** Joyas, metales preciosos, dinero, títulos, documentos de identidad, pasaportes, obras de arte, instrumentos financieros y otros valores solo podrán aceptarse mediante un servicio escrito de custodia o valor declarado, si la Empresa lo ofrece y la ley lo permite. De lo contrario, serán rechazados.
- 22.3** Alimentos, medicamentos, productos perecederos, animales, plantas, baterías, líquidos, vidrio, electrónicos, repuestos con fluidos y mercancía frágil requieren autorización y condiciones especiales. Sin aceptación escrita, el remitente asume el riesgo derivado de su naturaleza o embalaje, salvo culpa de la Empresa.
- 22.4** La Empresa podrá inspeccionar, pesar, medir, escanear o solicitar apertura en presencia del remitente. Si existe sospecha razonable de ilícito o peligro, podrá retener y avisar a la autoridad competente.

23. Precio, servicios adicionales y pago

- 23.1** La tarifa se calcula según origen, destino, peso, volumen, manejo, urgencia, valor declarado y servicios adicionales. Todo cargo deberá constar en la guía o tarifa publicada antes de contratar.
- 23.2** El remitente es responsable del pago, salvo aceptación expresa de cobro al destinatario. La Empresa podrá retener la entrega hasta recibir el pago total de flete, almacenaje y cargos válidamente informados.
- 23.3** Los servicios de embalaje, entrega prioritaria, custodia, almacenamiento o valor declarado se cobrarán conforme a la tarifa vigente. La contratación de un servicio adicional deberá constar por escrito o en el sistema.

24. Valor declarado, cobertura y seguro

! DISTINCIÓN OBLIGATORIA

“Valor declarado” es una modalidad contractual de responsabilidad; “seguro” solo existe cuando interviene una aseguradora autorizada y se emite la documentación correspondiente. No deben mezclarse ambos conceptos en publicidad, caja o sistema.

- 24.1** Para mercancía ordinaria no declarada, la responsabilidad contractual máxima por pérdida total comprobada será de hasta B/.100.00 por guía o el valor real probado si fuera menor, siempre que ese límite sea legalmente válido. No se aplicará a dolo, culpa grave ni derechos que no puedan limitarse.
- 24.2** Cuando el valor exceda B/.100.00, el remitente deberá declararlo, presentar factura o soporte y pagar la tarifa de valor declarado publicada. La aceptación debe constar en la guía. La responsabilidad no excederá el valor declarado aceptado ni el daño directo probado.
- 24.3** Si la Empresa ofrece seguro de carga, este será emitido o intermediado por una entidad autorizada y se entregará póliza, certificado o comprobante con prima, deducible, exclusiones y procedimiento de reclamo. Las condiciones de la aseguradora regirán la cobertura, sin liberar a la Empresa de su propia responsabilidad legal.
- 24.4** Una declaración exagerada, falsa o sin soporte no aumenta la indemnización. La Empresa podrá inspeccionar y rechazar el valor declarado cuando no pueda verificarlo o asegurar su manejo razonable.

25. Custodia, seguimiento y entrega

- 25.1** La custodia inicia cuando la Empresa recibe el bulto, verifica externamente su estado y emite la guía; termina con la entrega al destinatario autorizado, devolución al remitente o disposición legal documentada.
- 25.2** La entrega podrá requerir documento de identidad, código QR, PIN, firma, fotografía de evidencia o validación equivalente. La persona que presenta credenciales válidas y coincide con la autorización se presumirá facultada para recibir, salvo aviso previo de fraude.
- 25.3** El remitente podrá cambiar destinatario o destino antes del despacho mediante solicitud escrita, validación de identidad y pago de diferencia o costos reales. Después del despacho, el cambio dependerá de viabilidad y seguridad y no se garantiza.
- 25.4** El destinatario deberá revisar el estado externo y cantidad al recibir. Las reservas visibles se anotarán en el comprobante antes de firmar; la firma sin reserva crea presunción de entrega conforme respecto de defectos aparentes, pero no elimina derechos por daños ocultos.

26. Encomiendas no retiradas, devoluciones y almacenaje

- 26.1** La Empresa notificará la llegada mediante los datos suministrados. Es responsabilidad del remitente y destinatario mantenerlos correctos y consultar el seguimiento.
- 26.2** La tarifa publicada establecerá el período de almacenamiento sin costo y los cargos posteriores. Si no existe tarifa publicada, no se cobrará un cargo no informado.
- 26.3** Tras intentos razonables de contacto, la Empresa podrá devolver el envío al remitente con cargo, trasladarlo a un depósito, entregarlo a autoridad cuando corresponda o iniciar el procedimiento legal de disposición. Los perecederos, peligrosos o insalubres podrán destruirse antes por seguridad, dejando evidencia.
- 26.4** No se venderá, donará o desechará mercancía ordinaria por simple vencimiento de un plazo interno sin aviso razonable y sin seguir la ley aplicable.

27. Responsabilidad y exclusiones en encomiendas

- 27.1** La Empresa responde por pérdida o daño directo imputable durante su custodia, dentro de los límites legalmente válidos y de cualquier valor declarado aceptado.
- 27.2** No responde, salvo culpa propia, por vicio inherente, desgaste, evaporación, fermentación, variación de temperatura no contratada, embalaje insuficiente, información falsa, acto de autoridad, fuerza mayor o hecho exclusivo del remitente/destinatario/tercero.
- 27.3** No se indemniza lucro cesante, pérdida de mercado, daño reputacional, penalidades de terceros ni daños indirectos, salvo norma imperativa o dolo/culpa grave legalmente imputable.

27.4 En daño parcial, la indemnización se limita a la parte efectivamente afectada y no al valor total, salvo que se pruebe que el conjunto quedó inutilizable.

28. Reclamos de encomiendas

- 28.1** La pérdida, faltante o daño aparente debe anotarse al recibir. El daño oculto deberá comunicarse tan pronto se descubra; la no llegada, dentro de cuarenta y ocho (48) horas después de la fecha estimada. Estos son plazos de aviso y preservación de prueba, sin reducir términos legales imperativos.
- 28.2** El reclamante aportará guía, identificación, factura o prueba de valor, fotografías, embalaje y descripción del daño. Debe conservar el contenido y embalaje para inspección razonable.
- 28.3** La Empresa acusará recibo y podrá investigar trazabilidad, pesaje, CCTV, firmas y registros. Procurará resolver dentro de quince (15) días hábiles, o informará la causa de extensión.

E. PRIVACIDAD, COMUNICACIONES Y DISPOSICIONES FINALES

29. Protección de datos personales

- 29.1** El responsable del tratamiento es TAXI 25, S.A., que opera comercialmente como Transporte Expreso Bocas, con domicilio registrado en Calle Principal, Casa 325A, urbanización Bocas del Toro, corregimiento de Changuinola (cabecera), distrito de Changuinola, provincia de Bocas del Toro, establecimiento comercial en Avenida 22E Norte, Local K-134, urbanización Villa Cáceres, corregimiento de Betania, distrito y provincia de Panamá y correo de privacidad privacidad@expresobocas.com. Tratará datos de identificación, contacto, pago tokenizado, reserva, viaje, equipaje, encomienda, imágenes de seguridad y comunicaciones, según sean necesarios.
- 29.2** Las finalidades incluyen cotizar, vender, cobrar, verificar identidad, ejecutar el transporte, gestionar equipaje/encomiendas, prevenir fraude, atender reclamos, cumplir obligaciones legales, proteger seguridad y elaborar estadísticas anonimizadas.
- 29.3** La base del tratamiento será la ejecución del contrato, cumplimiento legal, seguridad, interés legítimo debidamente ponderado y, cuando corresponda, consentimiento. La publicidad y mercadeo requerirán consentimiento separado y revocable; la negativa no impedirá comprar.
- 29.4** Los datos podrán compartirse con pasarelas de pago, plataforma de reservas, proveedores de nube, terminales, transportistas de apoyo, aseguradoras autorizadas y autoridades, bajo deberes de confidencialidad y solo en la medida necesaria. Toda transferencia internacional se realizará con la condición legal aplicable.
- 29.5** Las copias de identificación usadas en transferencias se limitarán a verificación, prevención de fraude y evidencia contractual; tendrán acceso restringido y se conservarán por el período necesario según obligaciones legales, defensa de reclamos y política de retención, tras lo cual se eliminarán o anonimizarán de forma segura.
- 29.6** El titular podrá ejercer acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad, y revocar consentimientos, mediante el correo privacidad@expresobocas.com, el formulario de contacto de www.expresobocas.com o solicitud escrita presentada en una caja u oficina oficial. La Empresa verificará identidad y responderá dentro del plazo legal.
- 29.7** La Empresa aplicará medidas razonables de seguridad y un protocolo de incidentes. Cuando una brecha de seguridad deba notificarse al titular o autoridad, lo hará conforme a la ley.

30. Comunicaciones y notificaciones

- 30.1** El cliente autoriza comunicaciones operativas sobre reserva, salida, cambio, equipaje, encomienda, seguridad y reclamo por correo, SMS, llamada o WhatsApp a los datos suministrados. Estas comunicaciones son parte de la ejecución del contrato y no publicidad.
- 30.2** La Empresa no será responsable por avisos no recibidos debido a datos incorrectos, bloqueo del dispositivo o falla del operador, siempre que haya enviado el mensaje y utilizado también medios razonables cuando el cambio sea material.
- 30.3** Las comunicaciones promocionales solo se enviarán con consentimiento previo cuando sea requerido y contendrán un mecanismo sencillo para dejar de recibirlas.

31. Integridad, modificaciones y no renuncia

- 31.1** El boleto, su tarifa, estos Términos y las condiciones particulares constituyen el contrato. Ningún empleado puede prometer excepciones sin autorización escrita registrada en el sistema.
- 31.2** La Empresa podrá modificar estas condiciones para futuras compras. La versión aplicable será la aceptada al momento de pagar; una modificación posterior no alterará retroactivamente el boleto emitido, salvo cambio legal imperativo más favorable o acuerdo expreso.
- 31.3** Si una cláusula es declarada inválida, se aplicará en la máxima extensión permitida o se tendrá por separada, manteniéndose las demás. La tolerancia en un caso no crea renuncia ni precedente obligatorio.
- 31.4** Toda condición ambigua se interpretará conforme a la ley panameña de protección al consumidor. Las limitaciones, caducidades, no reembolso y consecuencias por incumplimiento deberán mantenerse destacadas antes del pago.

32. Legislación, autoridades y solución de controversias

- 32.1** El contrato se rige por las leyes de la República de Panamá, incluyendo la normativa de transporte terrestre, protección al consumidor, comercio electrónico, protección de datos, descuentos legales y demás disposiciones aplicables.
- 32.2** Las partes procurarán resolver primero el reclamo por el canal interno. El cliente conserva el derecho de acudir a la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), la Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre (ATTT), la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI), otras entidades competentes y los tribunales que correspondan conforme a las reglas imperativas de competencia.
- 32.3** No se exige al consumidor renunciar a acciones, términos, notificaciones, fuero territorial obligatorio ni mecanismos administrativos. Cualquier mediación o conciliación será voluntaria, salvo procedimiento legal aplicable.

33. Vigencia y contacto

- 33.1** Versión 2.1, revisada en agosto de 2026. Entra en vigor para las compras realizadas desde la fecha y hora en que esta versión sea publicada en los canales oficiales de la Empresa, sin afectar las condiciones aplicables a boletos comprados con anterioridad.
- 33.2** Canales oficiales: sitio web www.expresobocas.com; WhatsApp +507 6754-4993; correo de servicio y reclamos info@expresobocas.com; correo de privacidad privacidad@expresobocas.com; y las cajas y terminales indicadas en el Anexo 1.

ACEPTACIÓN EXPRESA

I DECLARACIÓN

El comprador declara que, antes de pagar, recibió acceso al resumen y al texto completo; conoció el cierre de check-in, la regla general de no devolución, el reembolso excepcional del 70%, la reposición con plazo de 30 días y límite anual, y la transferencia documentada.

Nombre del comprador/pasajero	Cédula/Pasaporte
Código de reserva / boleto	Ruta y fecha de viaje
Firma	Fecha y hora
Aceptación electrónica	Versión de términos

Canal de compra	Funcionario / caja (si aplica)
-----------------	--------------------------------

En contratación electrónica, esta sección se sustituye por la evidencia de aceptación y confirmación almacenada por el sistema. La casilla de aceptación no debe aparecer marcada por defecto.

ANEXO 1. RUTAS, PARADAS Y CANALES OFICIALES

Rutas y paradas comerciales inicialmente declaradas

Changuinola	Terminal Urraca
Almirante	Barriada Aeropuerto, frente a la Escuela Adventista
Chiriquí Grande / Rambala	Plaza Rambala
Santiago	Restaurante La Cazuela, frente al Hospital Chicho Fábrega
Panamá	Terminal de Albrook

La oferta específica del boleto determinará las paradas aplicables. Cualquier cambio se publicará para futuras compras y no afectará un boleto emitido salvo necesidad operativa, seguridad, autoridad o aceptación del pasajero.

Canales oficiales vigentes

Compra web	www.expresobocas.com
Reprogramación / reposición	Cajas oficiales, WhatsApp +507 6754-4993 o correo info@expresobocas.com
Transferencia	Cajas oficiales o correo info@expresobocas.com, con documentación completa
Reembolso excepcional	Solicitud y verificación presencial en la caja del punto de salida; procesamiento por el medio legalmente aplicable.
Reclamos	info@expresobocas.com
Privacidad / derechos ARCO	privacidad@expresobocas.com