



TERMINOS Y CONDICIONES – PEX PLUS

PEX PERÚ S.A.C., (en adelante, “PEX”) con RUC Nro. 20600046153 y con domicilio en Av. El Derby 250, oficina 1701, distrito de Santiago de Surco, departamento de Lima, es una sociedad constituida con arreglo a las leyes peruanas y cuyo propósito es prestar el servicio de medio de pago de tarifas aplicadas a los vehículos automotores por uso de infraestructura e instalaciones viales.

A continuación, te invitamos a leer atentamente los siguientes términos y condiciones del producto:

I. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO:

1. PEX pone a disposición de sus clientes el producto **PEX PLUS**, que tiene como mecánica el pago de los consumos en nuestras redes de uso autorizadas en línea afiliando una tarjeta de crédito o débito. Debido a esta mejora, el cliente ya no tendrá la necesidad de ejecutar un proceso de recarga.
2. **PEX PLUS**, sólo estará **disponible** para los clientes que registren una tarjeta de crédito o débito de la marca Visa o MasterCard.
3. **PEX PLUS** permite al cliente afiliado a este producto participar de las promociones, sorteos, campañas de bonificación que la empresa decida implementar.
4. El cliente podrá afiliarse a **PEX PLUS** a través de la WEB o APP PEX, o migrarse al producto **PEX PLUS** a través del APP PEX, el que podrá encontrar en cualquier tienda digital¹.
5. Este producto estará disponible para vehículos que cuenten con las siguientes categorías:
 - a. Ligero o liviano².
 - b. Pesado³ hasta máximo con 2 ejes.

II. DE LA AFILIACIÓN:

1. Para la afiliación al producto **PEX PLUS**, tendrá que cumplir el siguiente proceso:
 - a. Completar los datos personales y de contacto.
 - b. Completar los datos donde desee que se le envíe la etiqueta PEX.
 - c. Elegir el tipo de facturación para sus consumos.
 - d. Para finalizar, el cliente tendrá que registrar su tarjeta de crédito o débito dos veces:
 - En la pasarela de pago de PEX, para el registro como cliente y,
 - En la pasarela de pago de LIMA EXPRESA⁴, para el cobro de los consumos de peajes.
 - e. Tener en cuenta que, en un plazo máximo de 4 días, se realizará la entrega de la etiqueta PEX a la dirección registrada por el cliente.

III. DE LA MIGRACIÓN:

1. Para migrar al producto PEX PLUS debe cumplir con los requisitos:
 - a. No tener saldo negativo en su cuenta PEX a la fecha de la migración, en el caso que, tuviera saldo negativo deberá contactarse con nuestro **Canal de Atención al Cliente** a fin de que pueda regularizar la deuda.
2. Para iniciar el proceso de migración deberá cumplir con el siguiente proceso:
 - a. Ingresar al APP PEX con su usuario y la contraseña.

¹ La APP PEX está disponible en todas las tiendas digitales: Play Store de Google, el App Store de Apple y el App Gallery de Huawei.

² Vehículo Liviano: Vehículo automotor que, de acuerdo con la clasificación vehicular establecida por el Reglamento Nacional de Vehículos, pertenece a cualquiera de las siguientes categorías: M1, M2, N1, O1 Y O2 y con peso bruto vehicular máximo de hasta 3,500 kg

³ Vehículo Pesado: Vehículo automotor que, de acuerdo a la clasificación vehicular establecida por el Reglamento Nacional de Vehículos, pertenece a cualquiera de las siguientes categorías: M2, M3, N2, N3, O3 Y O4 y con peso bruto vehicular superior a los 3,500 kg

⁴ Lima Expresa S.A.C., es la empresa que administra la concesión de la Vía de Evitamiento y vía expresa Línea Amarilla.



- b. Desplegar el menú y elegir la opción: Cambio de Producto
 - c. Al ingresar a ese módulo, el sistema mostrará automáticamente los vehículos aptos para migrar donde el cliente elegirá los vehículos que desea migrar.
 - d. Para finalizar, el cliente deberá registrar su tarjeta de crédito y/o débito dos veces:
 - En la pasarela de pago de PEX, para el registro como cliente;
 - Y la pasarela de pagos de LIMA EXPRESA⁵, para el cobro de los consumos de peajes.
3. Tener en cuenta las siguientes consideraciones al migrar a PEX PLUS, en caso aplique:
- a. No será necesario solicitar una nueva etiqueta para utilizar el producto PEX PLUS.
 - b. Si al momento de migrar tiene saldo PEX mayor a S/ 1.00, deberá registrar su solicitud de devolución registrando sus datos haciendo clic [AQUÍ](#) (formulario). Tener en cuenta lo siguiente:
 - La devolución se realizará vía una transferencia bancaria a la cuenta que registre en el formulario.
 - Se realizará dentro del plazo de 30 días hábiles después de registrada la solicitud.
 - Hay que considerar que la devolución únicamente se realizará a la cuenta del titular del servicio PEX.
 - No se aceptarán solicitudes de devolución por montos menores a S/ 1.00.
 - Para más información revisar la Política de Devolución de Saldo PEX Prepago haciendo clic al siguiente [enlace](#).

IV. DEL COBRO DE CONSUMOS EN REDES DE USO:

1. Todo consumo en nuestras Redes Autorizadas de Uso se cargará a la tarjeta de crédito o débito que el cliente haya agregado al producto PEX PLUS.
2. Se emitirá un comprobante de pago, por los consumos en los peajes a cargo de la empresa LIMA EXPRESA.
3. En caso PEX no pueda realizar el cobro mediante la tarjeta de crédito o débito registrada, se generará un cobro pendiente, el cual se ejecutará automáticamente, una vez el sistema identifique saldo en la tarjeta agregada o el cliente agregue una nueva tarjeta.

V. DEL BLOQUEO DEL SERVICIO DE PEX PLUS:

1. El bloqueo del servicio de PEX PLUS se dará después:
 - Un intento de cobro fallido a la tarjeta de crédito o débito agregada por consumos en las redes de uso autorizadas.
2. Se podrá desbloquear el servicio de PEX PLUS cuando **la tarjeta vinculada cuente con saldo disponible o se resuelva el motivo de rechazo proporcionado por su banco o el cliente decida agregar otra tarjeta de crédito o débito para regularizar los pagos pendientes**. Tener en cuenta que PEX seguirá realizando intentos de cobros a la tarjeta de crédito o débito registrada para que pueda continuar con el servicio de PEX PLUS.

VI. CONSIDERACIONES GENERALES:

1. Los Términos y Condiciones del producto PEX PLUS, se encuentran sujetos a cambios, que serán comunicados previamente al cliente con una anticipación de 30 días calendarios antes de ejecutarse la modificación.

⁵ Para el caso de inscripción o migración, el cliente que desea el producto PEX PLUS tendrá que ingresar su tarjeta de crédito o débito dos veces para el registro como cliente PEX y consumos de peajes en Lima Expresa.



2. Dicha comunicación, será enviada al correo registrado por el cliente al momento de su afiliación al producto. Para tal efecto, lo invitamos a ingresar a <https://miportal.pex.com.pe/pex21/login.html>, a fin de validar que su correo se encuentre actualizado o a través de nuestros canales de atención (formulario web, chatboot y/o correo) para las verificaciones correspondientes.
3. También lo podrá visualizar en nuestros canales digitales como la Web y APP.
4. En caso desee desafiliarse del servicio PEX, podrá emitir su solicitud al buzón de desafiliaciones@pex.com.pe detallando placa, nombres, apellidos, documento de identidad, correo, teléfono, motivo de baja y nombre del producto o plan asociado.
5. Nuestras Redes Autorizadas de Uso, son las siguientes:
Vía de Evitamiento: (Desde El Trébol de Javier Prado hasta el Óvalo de Habich).
Nueva Vía Expresa Línea Amarilla: (Desde el Puente Huáscar hasta la Avenida Morales Duárez límite de Callao).

VII. ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES:

La inscripción al servicio PEX PLUS supone la aceptación expresa e íntegra de los presentes términos y condiciones, los mismos que están accesibles en la página web. PEX se reserva el derecho de actualizar el presente documento para reflejar los cambios en sus prácticas de información. Es responsabilidad de quien acceda a la inscripción del producto PEX PLUS de revisar los términos y condiciones porque contiene información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible para todos los usuarios.

*La información se actualizará periódicamente en <https://pex.com.pe/> y podrá acceder a ella, comunicándose con Atención al Cliente PEX a través de los siguientes canales a su disposición:

- ✓ Buzón de atencionalcliente@pex.com.pe
- ✓ Formulario Web para reclamos y sugerencia en pex.com.pe/atencion-al-cliente/
- ✓ Desde su cuenta PEX en la sección "Atención al Cliente".
- ✓ Chatbot para consultas informativas al **941524880**.