

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE

El presente documento deja constancia que el pasajero ha tenido conocimiento de los términos y condiciones al contratar los servicios de la empresa TURISMO CIVA SAC, en adelante CIVA. EL PASAJERO acepta desde el momento que recibe su BOLETO DE VIAJE, las siguientes condiciones que se aplican de acuerdo a las políticas internas, así como las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

Los términos y condiciones son los siguientes:

1. VERIFICACIÓN DE LOS DATOS EN LA COMPRA

- **De Manera Presencial.** EL PASAJERO al momento de comprar un boleto de viaje debe indicar los siguientes datos: nombres y apellidos, DNI/CE/CI/PASAPORTE, razón social, RUC, lugar de embarque, lugar de desembarque, fecha de viaje, horario de salida y tipo de comprobante que desee (boleta o factura). Antes de la emisión del boleto, la counter solicita al pasajero verifique que todos los datos estén conformes. Recibida la conformidad se procede con la emisión del boleto de viaje.
- **Por Teléfono.** EL PASAJERO al momento de comprar un boleto de viaje debe indicar los siguientes datos: nombres y apellidos, DNI/CE/CI/PASAPORTE, razón social, RUC, lugar de embarque, lugar de desembarque, fecha de viaje, horario de salida y tipo de comprobante que desee (boleta o factura). Antes de la emisión del boleto, la counter solicita al pasajero escuchar que todos los datos estén conformes, recibida la conformidad se procede con la emisión del boleto de viaje.
- **Por WEB.** EL PASAJERO debe registrar de manera correcta todos los datos solicitados y verificar que no haya ningún error en los mismos, también debe verificar que sea correcto el correo electrónico donde se envía como archivo el boleto de viaje.

2. INCONVENIENTES CON EL BOLETO DE VIAJE: Está clausula solo aplica para boletos comprados por WEB y por Contact Center cuando se presente los siguientes casos:

- Cuando no se notifique a su correo electrónico la emisión del boleto de viaje.
- Cuando exista error en los datos del boleto de viaje.

El pasajero tiene 30 minutos después de realizada la compra para solicitar la subsanación de los inconvenientes, pasado el tiempo establecido CIVA no asume responsabilidad alguna.

Para solicitar la subsanación de los inconvenientes debe enviar un correo: postventa@civa.com.pe el horario de atención es de 6:30 am – 10:30 pm.

3. AUTORIZACIÓN DEL PASAJERO DURANTE LA COMPRA CON MEDIO DE PAGO ELECTRÓNICO: EL PASAJERO autoriza específicamente al sitio web (www.civa.com.pe), contact center u otros prestadores de servicios autorizados a cobrar, procesar, facilitar y remitir pagos y/o el precio de la transacción en forma electrónica.

El PASAJERO acepta que el servicio de pago a través de cualquier tercero en el sitio web:

- No es un servicio bancario, ni financiero prestado por CIVA.
- Provee un servicio para la remesa y cobranza de pagos electrónicos por las transacciones realizadas en el sitio web.
- Utiliza las redes actuales autorizadas de infraestructura bancaria y de pasarela de pagos de tarjetas de crédito y débito.

Adicionalmente, al brindar la facilidad en el pago, el sitio web, contact center u otros prestadores de servicios autorizados no están actuando como fideicomisario ni con capacidad fiduciaria con respecto a la transacción o al precio de la transacción.

4. INCIDENCIAS DURANTE LA COMPRA POR WEB: No es responsabilidad de CIVA cuando se presente lo siguiente:

- Falla del performance del internet que está utilizando EL PASAJERO
- Falla en la red de los prestadores de los servicios autorizados.
- Falla en las pasarelas de pago para compras online dentro de la web
- Falla en la comunicación de enlace que permita realizar la compra desde aplicativo móvil utilizado por EL PASAJERO.
- En caso que EL PASAJERO registre un enlace o hipervínculo hacia otro sitio de internet distinto a la plataforma de CIVA.
- Falta de autorización para cualquier transacción.
- Exceder el límite prefijado y mutuamente acordado, entre el titular y su banco.
- Algún problema con el pago que se origine de la transacción
- Declinar la transacción por cualquier otro motivo.

El sitio web no debe ser usado para fines fraudulentos o tener relación con actos delictivos u otra actividad ilícita. En caso se incurra en los actos antes señalados o cualquier otro acto que, infrinja los dispositivos legales reguladores y/o Código Penal, CIVA procederá a comunicar a las autoridades competentes.

5. CAMBIOS EN EL BOLETO DE VIAJE (POSTERGACIÓN - TITULARIDAD). EL PASAJERO que requiera realizar cambios en su boleto de viaje, debe enviar un correo: postventa@civa.com.pe (el horario de atención es de 6:30 am – 10:30 pm) o de manera presencial en las agencias CIVA.

Para realizar el trámite debe enviar la siguiente información por correo:

- ASUNTO: “Solicito Cambio de Titularidad / Postergación”
- CONTENIDO DEL MENSAJE: Debe indicar Nombres y Apellidos del pasajero, adjuntar documentos legibles: Documento de identificación (DNI / pasaporte / CE / CI) y Boleto de Viaje.

Recordar que el trámite es personal.

Los cambios contemplados son:

- **Cambio de Titularidad:** La anticipación mínima es de 8 horas antes de la fecha y hora de viaje.
- **Postergación:** La anticipación mínima para el cambio de ruta, hora o tipo de servicio, es de 24 horas antes de la fecha y hora de viaje.

EL PASAJERO que no comunique en el plazo y modo establecido la postergación o la transferencia de titularidad de su boleto de viaje, automáticamente pierde su boleto de viaje y autoriza inmediatamente a CIVA a disponer del asiento no ocupado.

Lo antes indicado guarda concordancia con lo señalado en el artículo 66.7° de la Ley N°29571 – Código de Protección y Defensa al Consumidor.

Nota: Desde el 17 de enero del 2022 sólo se podrán realizar cambios en su boleto de viaje de manera virtual a través del correo postventa@civa.com.pe

6. HABILITACIÓN DEL BOLETO DE VIAJE POSTERGADO. Para hacer uso del anticipo que le han brindado cuando realizó la postergación, debe acercarse a nuestras agencias o comunicarse con Contact Center al 01- 4181111 opción 1 - 1, o escribir al WhatsApp 986658043 o enviar un correo contactcenter@civa.com.pe.

Para realizar el trámite debe indicar: Nombres y Apellidos del pasajero, documento de identificación (DNI / pasaporte / CE / CI) y documento de postergación (anticipo).



Todo trámite es personal. En caso de realizar el trámite en agencia debe portar su documento de identidad en físico.

El nuevo boleto de viaje está sujeto a disponibilidad de asiento y pago del costo adicional cuando la tarifa del nuevo requerimiento de viaje tenga un costo mayor. CIVA no aplica reembolso cuando la tarifa del nuevo boleto de viaje sea de un costo menor.

7. DEVOLUCIÓN DE BOLETO DE VIAJE. Adquirido el boleto de viaje CIVA no hace devolución de dinero. Solo en casos excepcionales tales como:

- A. Cuando CIVA de manera fortuita cancele el servicio debido a factores internos o externos, devolverá el valor del boleto de viaje.
- B. Cuando CIVA de manera fortuita varía el servicio debido a factores internos o externos y el pasajero es reubicado en un servicio de menor valor al que pago inicialmente, por lo que se devolverá la diferencia.
- C. Cuando el servicio de transporte presente fallas mecánicas que generen perjuicios al pasajero.

8. PÓLIZA DE SEGURO. EL PASAJERO viaja asegurado mediante una póliza del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) N°2003-7058122 de la compañía aseguradora Rímac Seguros, cuya cobertura es fijada por ley. EL PASAJERO al viajar, acepta los montos indemnizatorios que la ley establece para cada caso ante cualquier eventualidad.

9. PÉRDIDA FÍSICA DEL BOLETO DE VIAJE. En caso de extravío o pérdida física del boleto de viaje, puede usar su boleto virtual para embarcar. En caso de necesitar el boleto físico se reimprimirá sin costo alguno.

10. HORA Y LUGAR DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE.

- **Hora:** EL PASAJERO debe presentarse al embarque con la debida anticipación. En las rutas nacionales e internacionales 45 minutos antes de la hora de viaje, de acuerdo a ley D.S 017-2009/MTC.
- **En agencias de origen y destino:** El embarque y/o desembarque se realiza en los puntos autorizados por el MTC, los cuales han sido registrados en el boleto de viaje.
- **En Escala Comercial:** Nuestros servicios realizan escalas comerciales en la ruta de acuerdo a la autorización del MTC. La hora de embarque y desembarque en una escala comercial es referencial. No hay una hora exacta porque está sujeta al tránsito del bus, las condiciones de la vía, condiciones climáticas y otros factores ajenos a CIVA.

11. DOCUMENTOS PARA EL EMBARQUE

- **Pasajero Mayor de Edad:** Para embarcarse, EL PASAJERO debe presentar obligatoriamente boleto de viaje en físico o virtual y documento de identificación en físico (DNI o Ficha Reniec (C4) o pasaporte o carnet de extranjería o cédula de identificación). Nota: La condición migratoria es responsabilidad del pasajero.
- **Documentos Adicionales Para Embarque – Protocolo Covid:** EL PASAJERO debe presentar la documentación necesaria establecida por el estado referente a la pandemia (por ejemplo: carnet de vacunación física o digital con las vacunas al día, declaración jurada de sintomatología en físico, certificado con resultado negativo de prueba antígeno o molecular en físico o virtual con 72 horas de antigüedad) también debe usar los implementos de protección por pandemia (por ejemplo, uso doble mascarilla y protector facial). En caso EL PASAJERO compró su boleto de viaje sin

cumplir con los requisitos solicitados por el estado, él es el único que asume la responsabilidad.

- **Mujer en Estado de Gestación:** Adicionalmente la mujer gestante a partir de 30 semanas de gestación, debe presentar certificado médico que indique que puede viajar sin riesgo. De no presentar la documentación no se le permite embarcar y pierde su derecho a viajar y el valor del boleto de viaje.
- **Pasajero Menor de Edad:** Para embarcar, el menor debe presentar obligatoriamente documento de identificación en físico y original (DNI o partida de nacimiento o pasaporte o carnet de extranjería o cédula de identificación). Adicionalmente debe presentar los siguientes documentos, según sea el caso:
 - Mayor de 5 años: De acuerdo al Art. 42.1.9.3° del D.S. 017-2009 MTC, debe adquirir un boleto de viaje y viajar en su propio asiento.
 - Menor que viaja solo o en compañía de un adulto que no sean sus padres. Acta de Autorización de Viaje Notarial suscrita por uno de los padres para viajes nacionales. En el caso de viajes internacionales se requiere el acta de autorización de viaje notarial suscrita por ambos padres. Es un requisito indispensable la presentación original de la autorización. Sin embargo, donde no haya notario público, se permite un documento original emitido por el Juez de Paz. De acuerdo a los artículos 111° y 112° de la Ley 27337.

Mayor de 15 años: CIVA permite que un menor de edad, no acompañado por un adulto, viaje solo a partir de los 15 años de edad en todos los servicios siempre y cuando presente los documentos obligatorios indicados anteriormente.

12. VIAJE CON MASCOTAS. Para poder acceder a este servicio, recuerda que el perro, gato conejo y hámster deben cumplir con los requisitos y las condiciones obligatorias para poder viajar dentro del salón de bus.

- **SOLICITUD Y EMISIÓN DE BOLETO DE VIAJE:** El servicio tiene que solicitarse en nuestras agencias a nivel nacional o llamando a nuestro contact center (01 4181111 anexo 1), hasta 24 horas antes de la salida del bus. El pasajero deberá presentar su solicitud y brindará su consentimiento. No está permitido que el pasajero realice la compra por web.

El dueño de la mascota debe adquirir un boleto de viaje para que la mascota viaje en su propio asiento según tarifario y medidas permitidas; con ello obtendrá por ese boleto de viaje derecho a transportar 20 kg de equipaje de bodega.

El asiento que debe escoger el dueño para llevar a la mascota debe ser al lado de la ventana y a su costado.

Nota: Para garantizar la seguridad de nuestros pasajeros, no dejaremos embarcar a mascotas que tengan un comportamiento agresivo o que no cumplan con los requisitos. Asimismo, se deja constancia que no habrá devolución del costo pagado por el boleto de viaje.

- **CONDICIONES GENERALES:**
 1. La mascota debe tener más de 8 semanas de vida
 2. Buen estado de salud. Presentar al embarque un certificado de salud de un médico veterinario hasta 30 días antes del viaje y tarjeta de vacunación al día. A excepción los hámsteres.

3. Las mascotas deben ser inofensivas (comportamiento dócil) y deben estar limpias (sin olor). Llevarlo con gotas sedantes si el veterinario lo permite
4. Se permite cualquier raza, talla y peso de mascotas, siempre y cuando el kennel sea cómodo para la mascota.
5. Cumplir con la medida de kennel permitido.
6. La alimentación de la mascota debe ser dentro del kennel.
7. La mascota debe permanecer dentro del kennel durante todo el viaje.
8. La mascota debe viajar en un asiento al costado de su dueño (se debe comprar un boleto adicional).
9. Sólo se permite una mascota por kennel
10. Sólo se permite una mascota por pasajero
11. No está permitido que menores de edad viajen con mascotas
12. El cliente deberá firmar el formato de consentimiento de traslado de mascotas.
13. El traslado está sujeto a disponibilidad del bus y solo se permite un máximo de tres mascotas por bus.
14. Los perros y gatos de raza toy con peso máximo de 4kg pueden viajar en mochila o bolso especial en las faldas de su dueño, estas mascotas deben cumplir con todas las condiciones establecidas a excepción de usar kennel.

• REQUISITOS OBLIGATORIOS DEL KENNEL

1. Debe estar limpio y ventilado
2. Debe tener orificios que permitan la ventilación
3. El kennel debe tener una puerta metálica con doble seguro y que imposibilite la introducción del hocico o pata en la ranura.
4. El kennel no pueden tener ruedas.
5. Debe ser de material resistente para evitar que la mascota lo puede destruir.
6. Debe tener la medida adecuada para que la mascota pueda moverse, girar o acostarse de manera natural.
7. Tener una base impermeable absorbente a prueba de filtraciones y ventilación adecuada

Nota: es obligatorio llevar bolsas, papel toalla y elementos de limpieza como spray para evitar olores y guantes para poder retirar los desechos del kennel durante el viaje.

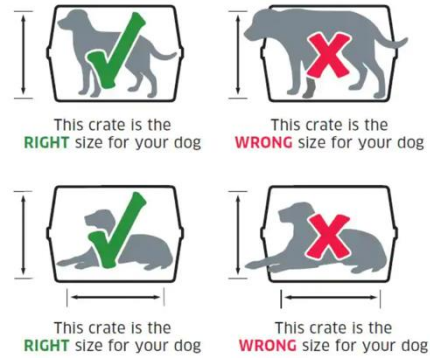
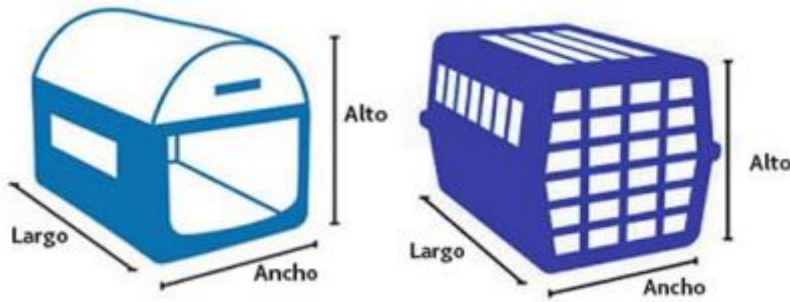
Si no se cumplen con los requisitos del kennel, la mascota no podrá embarcar y no hay derecho a reembolso del pasaje.

• MEDIDA DEL KENNEL DE TRANSPORTE

Para poder llevar a tu mascota dentro del bus, deberá estar dentro de un kennel el cual puede tener las siguientes medidas:

- Pequeño: 53x41x Alt. 38 cm
- Mediano: 71x52x Alt. 55 cm
- Grande: 81x57x Alt. 61 cm

*En caso el kennel no quepa en los asientos del bus por las dimensiones, el pasajero puede permitir que sea transportado en la bodega del bus cumpliendo con las restricciones establecidas para transportes de mascotas en bodega (numeral 24 de los Términos y Condiciones).



B. PERRO LAZARILLO. Está prohibido el transporte de perros sin kennel dentro del salón del bus, salvo perro lazarillo debidamente acreditado por el CONADIS que sea guía para EL PASAJERO con discapacidad. EL PASAJERO si desea la comodidad de su perro lazarillo puede adquirirle un boleto de viaje en un asiento contiguo y al lado de la ventana. Es obligatorio que EL PASAJERO se asegure de cumplir con los siguientes requisitos antes de embarcar:

- El perro debe llevar puesto un distintivo de carácter oficial que lo identifique como perro lazarillo.
- El perro debe tener sus documentos sanitarios que indiquen que la vacunación está al día.
- El perro debe estar en condiciones físicas y sanitarias idóneas.
- El perro debe ir con una correa o arnés y bozal puestos al momento del viaje según la normativa vigente.

Durante el viaje, EL PASAJERO es responsable de que el perro sea obediente y muestre un buen comportamiento.

13. PÉRDIDA DEL DERECHO A VIAJAR: EL PASAJERO pierde su derecho a viajar y el valor del boleto de viaje cuando se presenten los siguientes casos en el momento del embarque:

- Cuando esté bajo influencia de alcohol, drogas y/o estupefacientes.
- Cuando no presente los documentos obligatorios.
- Cuando no cumple con el protocolo de embarque (filmación del rostro, revisión de equipaje de mano con el Garret, etc.)
- Cuando llegue tarde a la hora de embarque.
- Cuando al momento del embarque se verifica que la condición física y/o salud por la edad o por discapacidad no le permita asistir solo para movilizarse o atenderse en los SSHH. En caso no sean óptimas las condiciones para realizar el viaje, CIVA se reserva el derecho de embarque, con la finalidad de garantizar la integridad de EL PASAJERO. Cuando no se perciba el estado de salud de EL PASAJERO al momento del embarque, CIVA no es responsable por cualquier trastorno o incidente que pueda sobrevenir como consecuencia de su estado físico o de salud no evidenciado ni comunicado. Se recomienda que este tipo de pasajero viaje acompañado de un familiar.

14. BOLETOS DE CORTESIA Y/O BOLETOS CON DESCUENTOS COMERCIALES: Este boleto no está sujeto a cambio de titularidad, cambio de asiento y/o postergaciones; tampoco aplica para reclamos

15. DESPERFECTOS QUE NO AFECTAN EL SERVICIO. Por circunstancias ajenas a CIVA pueden presentarse desperfectos en la señal wifi, pantallas de entretenimiento, puertos de USB, masajeadores y/u objetos, los cuales no afectan al servicio de transporte de pasajeros contratado.

16. INTERRUPCIÓN Y/O SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR DESASTRES NATURALES U OTROS. CIVA en cumplimiento de nuestro deber de velar por la salud, integridad y seguridad de nuestros pasajeros, procede a interrumpir y/o suspender el servicio contratado por las consecuencias derivadas de un desastre natural o fuerza mayor (sismos, terremoto, aludes, huaycos e inundaciones, huelgas, bloqueos de carretera, pandemia), que generen la paralización del tránsito en el sistema vial de nuestro país (carretera). Ante la orden de la autoridad competente se procederá con la reanudación del servicio.

EL PASAJERO tiene conocimiento que ante la interrupción o suspensión el boleto de viaje queda postergado con fecha abierta, o puede transferir la titularidad del servicio adquirido a favor de otro consumidor plenamente identificado.

En el caso de interrupciones por intervenciones de autoridades administrativas o policiales a las unidades, el servicio se verá interrumpido por un periodo de tiempo mientras dure la intervención. CIVA no se hace responsable por dichas demoras y/o retrasos.

17. VARIACIÓN Y/O CANCELACIÓN DE SERVICIO. Cuando de manera fortuita o de fuerza mayor se presente un evento (interno o externo) que impida la prestación del servicio contratado, EL PASAJERO acepta que CIVA varíe el itinerario o cancele el servicio. Esta decisión se comunicará a EL PASAJERO. Cuando CIVA comunique la variación, EL PASAJERO acepta la opción de reubicarlo en un nuevo servicio, en el cual puede variar el horario y la ubicación del asiento.

18. AUTORIZACIÓN DE TRANSBORDO DE BUS. Cuando de manera fortuita o fuerza mayor se presente una eventualidad durante el viaje, lo cual impida la prestación del servicio en el bus asignado, EL PASAJERO brinda su consentimiento para que CIVA realice el transbordo en unidades estándar (propios o terceros).

19. EQUIPAJE DE MANO: EL PASAJERO puede llevar en el salón del bus su equipaje de mano teniendo en cuenta lo siguiente:

- **Medidas Permitidas:** Volumen máximo permitido 56cm x 45cm x 25cm y peso máximo permitido 8kg. Cuando el equipaje de mano no cumpla con las medidas establecidas, se le indicará a EL PASAJERO que su equipaje será transportado en la bodega de la unidad. Este traslado tendrá un costo adicional en caso su equipaje de bodega exceda los 20kg.
- **Tipo de equipaje Permitido:** Maletín pequeño, mochila, bolso, cartera pequeña y bolso de bebé. Los bastones o muletas se consideran equipaje de mano siempre y cuando su tamaño, volumen y peso no obstaculicen el tránsito dentro del salón del bus. CIVA no se hace responsable por artículos de valor no declarados.
- **Revisión del equipaje de mano.** Es obligación de EL PASAJERO permitir y dar todas las facilidades al personal de la empresa para que efectúe la revisión de su equipaje de mano y de su persona. D.S. 017-2009 MTC.

- **Artículos Restringidos:** No se permite el transporte de lo siguiente: armas de fuego, cuchillos, navajas, corta cajas, cuchillas plegables o retractables, pica hielo, tijeras, artículos punzo cortantes en general, sustancias venenosas, materiales inflamables, explosivos y corrosivos que puedan poner en riesgo la seguridad de los usuarios. según D.S. 017-2009- MTC. Artículo 42.1.9 y Artículo: 77.1.9. EL PASAJERO que insista en abordar el bus con dichos objetos no se le permitirá el embarque, perdiendo el derecho a viajar y el valor del boleto de viaje. En caso de encontrar en el equipaje de mano bebida alcohólica y/o artículos punzocortantes, serán retenidos, enviados como equipaje de bodega y entregados a EL PASAJERO en la ciudad de destino. EL PASAJERO asume la responsabilidad civil, penal y administrativa cuando dolosamente y sin consentimiento de la empresa transporte en su equipaje animales, sustancias y/o materiales restringidos o prohibidos y que de dicho hecho se produzcan daños o perjuicios al estado, a terceros y/o a CIVA.
- **Custodia dentro del bus.** Es responsabilidad de EL PASAJERO la custodia de su equipaje de mano dentro del salón del bus. EL PASAJERO al desembarcar no debe olvidar su equipaje de mano; si se pierde o extravía, es el único responsable. EL PASAJERO no debe recibir dentro del salón del bus, cualquier alimentación o bebida ofrecida por terceros, porque de su consumo puede derivar la pérdida de conocimiento y como consecuencia el hurto de sus pertenencias.

20. AUTORIZACIÓN PARA TRANSPORTE DE ARMA DE FUEGO: EL PASAJERO que al momento del embarque porte un arma de fuego debe presentar obligatoriamente la documentación respectiva y licencia vigente de SUCAMEC. El arma descargada debe ser declarada y entregada al administrador de la agencia y EL PASAJERO debe llenar el formato que le proporcione la empresa. El arma queda en custodia de CIVA y será entregada al pasajero al finalizar el viaje. En caso, EL PASAJERO no cuente con la documentación, no podrá viajar y perderá su boleto de viaje.

21. EQUIPAJE DE BODEGA. EL PASAJERO tiene derecho a transportar en la bodega del bus sin costo, dos piezas de equipaje considerando lo siguiente:

- **Peso:** hasta 20 kg, Art. 76.2.4° del D.S. 017-2009 MTC.
- **Tipo de Equipaje Permitido:** Maletas, maletines y bolsos.
- **Contenido:** Exclusivamente artículos de uso personal (según Art. 2° D.S. 016-2006-EF - Reglamento de Equipaje y Menaje de Casa). No se permite llevar dinero, laptops, tablets, ni objetos de valor o contenido que pueda sufrir daños.
- **Excepción:** se podrá trasladar bajo absoluta responsabilidad del pasajero, costalillos o cajas que no excedan las dimensiones de 70 cm x 50 cm x 30 cm. EL PASAJERO asume que es su responsabilidad si sufre algún daño o percance.
- **Tablas de Surf:** Solo está permitido el traslado de una (01) tabla de surf por pasajero siempre y cuando cumpla con las siguientes indicaciones:
 - No debe exceder los 20 kg
 - No debe exceder las dimensiones de 2.15 metros de largo y 0.25 metros de grosor (espesor).
 - El traslado será considerado dentro de los 20 kg de equipaje libre.
 - EL PASAJERO debe traer la tabla con funda o bien embalada. CIVA no es responsable si por algún evento fortuito la tabla de surf se daña o deteriora.
 - EL PASAJERO deberá firmar el formato de responsabilidad de traslado de objetos o artículos.

- En caso de no cumplir con las indicaciones, la tabla de surf será considerada carga y para su transporte EL PASAJERO debe pagar de acuerdo al tarifario de carga.
- **Declaración de contenido:** EL PASAJERO debe declarar el contenido de su equipaje de bodega antes del embarque cuando lleve artículos de valor (alhajas, joyas, vestidos de diseñador u otro objeto de valor). Para ello debe solicitar al counter de equipaje, el formato de declaración sobre titularidad del contenido de valor y responsabilidad. CIVA no es responsable cuando EL PASAJERO no declara el artículo de valor dentro de su equipaje.
- **Recojo de equipaje.** Es responsabilidad del PASAJERO recoger su equipaje de la bodega del bus inmediatamente después de desembarcar, para ello debe presentar y entregar su ticket de equipaje. CIVA no es responsable de pérdidas de equipaje ni de su contenido, si no fueron recogidos al término del viaje.
- **Artículos o Paquetes no Considerados Equipajes:** se tratan como carga y para su transporte EL PASAJERO debe pagar de acuerdo al tarifario de carga. CIVA se reserva el derecho de no aceptar su traslado en bodega como equipaje.

22. EXCESO DE EQUIPAJE DE BODEGA. Si el equipaje de bodega excede el peso de 20 Kg, EL PASAJERO debe pagar el adicional de acuerdo al tarifario de CIVA. Además, EL PASAJERO autoriza a CIVA lo siguiente:

- Que todo exceso de equipaje sea trasladado en un bus distinto, incluso que éste llegue con demora.
- Cuando el pasajero pierda el derecho a viajar por no pagar el exceso de equipaje, sólo se generará una nota de crédito a su favor por el monto del boleto de viaje, que puede ser usado en su próxima compra de boleto de viaje.
- Cuando el pasajero pierda su derecho de viaje por una causal válida indicados en el numeral 12, se genera a su favor una nota de crédito por el pago realizado por exceso de equipaje, la cual puede ser usada en su próximo pago de exceso de equipaje.

23. ARTÍCULOS NO PERMITIDOS EN EL EQUIPAJE DE MANO NI DE BODEGA. EL PASAJERO está obligado a no transportar lo siguiente:

- **Frutas y verduras:** Hospedantes de la mosca de la fruta. Para mayor información ingrese a la página web <https://www.senasa.gob.pe/senasa/control-integrado/>.
- **Sustancias Peligrosas:** sustancias venenosas, materiales inflamables, explosivos y corrosivos que puedan poner en riesgo la seguridad de los usuarios. según D.S. 017-2009- MTC. Artículo 42.1.9 y Artículo: 77.1.9.
- **Flora y Fauna Silvestre:** No son considerados mascotas y no deben ser transportados.
- **Droga o Sustancias para su Elaboración:** En caso de detección, se aísla y custodia el equipaje u objeto detectado y se informa a las autoridades correspondientes.

En caso que el remitente/EL PASAJERO que oculte este contenido prohibido en su encomienda y/o equipaje y estos son sometidos a control por la autoridad competente, derivándose, CIVA podrá accionar legalmente si se genera algún perjuicio al conductor o CIVA.

24. TRANSPORTE DE MASCOTAS EN BODEGA: CIVA como excepción, a solicitud del propietario y con su consentimiento, permite el traslado en bodega de algunas mascotas;



para ello, se le asigna un ticket de equipaje. EL PASAJERO ha sido debidamente informado que en la bodega del bus no hay calefacción ni aire acondicionado, por lo que el traslado de su animal es bajo su responsabilidad. EL PASAJERO debe cumplir con las condiciones y restricciones que se detallan a continuación:

- **Número de Mascotas:** Sólo está permitido una (01) mascota por pasajero y está sujeto a disponibilidad de la bodega del bus, cuya capacidad máxima es para 03.
- **Razas de Perros y Gatos no Permitidos:** CIVA no permite el traslado de perros y gatos de razas braquicéfalas (puras y cruces). Estas razas son sensibles a tener problemas respiratorios por las características de su cráneo acortado y hocico achatado. Para mayor información ingrese a las siguientes páginas webs: <https://www.expertoanimal.com/razas-de-perros-braquicefalos-23063.html>
<https://soyungato.com/razas-braquicefalas/>
- **Animales Exóticos Prohibidos:** CIVA no permite el traslado de animales exóticos prohibidos por INRENA - Instituto Nacional de Recursos Naturales o SERFOR - Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre; para mayor información ingrese a la página web <https://www.gob.pe/serfor>
- **Pavo Real y Gallos de Pelea:** EL PASAJERO debe presentar un certificado emitido por SENASA.
- **Contenedor para el Traslado de la Mascota:** El PASAJERO debe entregar su animal en un contenedor rígido (kennel o jaba de madera) con las características apropiadas para su protección y seguridad para el traslado. Las dimensiones del contenedor estarán en función al tamaño del animal. Las medidas del kennel o jaba permitidos como equipaje libre no deben exceder de 70 cm x 50 cm x 30 cm y el peso del animal con la jaba no debe sobrepasar los 20 kg. El exceso se debe pagar según el tarifario de equipaje vigente.
- **Registro de Datos de la Mascota y Consentimiento para el Traslado:** EL PASAJERO debe registrar y firmar el formato Consentimiento de Traslado de Mascotas.
CIVA no está obligada a trasladar a la mascota cuando no se cumplan las condiciones arriba mencionadas. EL PASAJERO pierde el valor del boleto de viaje cuando por este motivo no desee viajar.

25. PÉRDIDA Y DAÑO DE EQUIPAJES: Cuando el equipaje de bodega entregado por EL PASAJERO sufriera pérdida, deterioro o sustracción a consecuencia de un hecho u acción de tercero ajeno a la responsabilidad de CIVA, se aplicará lo establecido en el numeral 76.2.12 art. 76° del D.S 017-2009MTC. CIVA no se responsabiliza por equipajes que, al momento del embarque, presenten deterioro, estén mal embalados o sean maletas acrílicas o de plástico.

Finalmente, EL PASAJERO, declara haber tenido a la vista mediante banner ubicado en la agencia, las cláusulas que figuran en el boleto de viaje y la página web <https://www.civa.com.pe/> donde se encuentra en detalle los Términos y Condiciones del Contrato de Transporte y brinda su conformidad con las cláusulas que rigen este contrato.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE DE CARGA

Conste por el presente documento que, usted en calidad de cliente (en adelante EL CLIENTE), previamente antes de contratar los servicios de transporte de carga de la empresa TURISMO CIVA SAC (en adelante CIVA), ha tenido conocimiento de los términos y condiciones establecidas de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, y desde que recibe su comprobante de pago, tiene pleno conocimiento y aceptación de la información brindada, siendo las siguientes:

- 1. VERIFICACIÓN DE DATOS:** EL CLIENTE debe indicar los siguientes datos: nombres y apellidos / razón social, RUC / DNI, lugar de destino y el tipo de comprobante que desea (boleto o factura) al momento de enviar una carga o encomienda. Cuando el personal de CIVA (counter) solicite a EL CLIENTE éste debe verificar que todos los datos brindados estén conformes. Recibida la conformidad de EL CLIENTE se procede con la emisión del comprobante. Cualquier error posterior a la emisión, es responsabilidad de EL CLIENTE.
- 2. DOCUMENTOS PARA EL ENVÍO DE ENCOMIENDA, CARGA Y/O GIROS (DECLARADOS Y/O NO DECLARADOS):** EL CLIENTE (remitente) obligatoriamente debe presentar los siguientes documentos:
 - Documento de identificación (ORIGINAL): D.N.I., C.E, C.I., PASAPORTE, razón social, RUC.
 - Guía de remisión emitida por su proveedor (que señale el punto de partida y destino de la encomienda)
 - Comprobante de pago del producto (en el caso que se declara el contenido)
- 3. ENTREGA DE LA CARGA Y/O ENCOMIENDA:** EL CLIENTE declara haber sido instruido por el counter y acepta haber recibido la siguiente información:
 - El plazo de envío a la ciudad de destino es en referencia al rango de distancia de origen-destino, al cual se incluye horas adicionales que se aplican por factores externos. No se precisa fecha establecida porque se rige de acuerdo a las condiciones y características de la carga (tamaño, peso, volumen), así como la disponibilidad de bodega.
 - El plazo de entrega de la carga puede estar sujeto a demora, originada por un factor interno o externo. En caso suceda esto no amerita responsabilidad si generará algún inconveniente.
- 4. ENTREGA DE CARGA POR DELIVERY:** EL CLIENTE (remitente) al contratar el servicio de entrega vía delivery, debe tener en cuenta la información que ha brindado CIVA, para este tipo de servicio, siendo los siguientes:
 - El reparto se realiza en una sola oportunidad, previa coordinación de fecha y hora con el consignado.
 - En caso no esté presente el consignado en la fecha y hora coordinada, CIVA retornará la carga a la agencia.
 - CIVA retornará la carga a la agencia, cuando ésta no se puede entregar debido a que el remitente indicó una dirección errada.

En los casos indicados el consignado deberá recoger la carga en la agencia, en un plazo máximo de 180 días calendario, el cual inicia desde el día que la carga llega a la agencia. De ser el caso deberá pagar un costo adicional por deposito según tarifario. Pasado los 180 días calendario la carga será considerada en abandono legal, realizándose el trámite que corresponde.

5. CAMBIO DEL NOMBRE DE CONSIGNADO: Para realizar el cambio de nombre del consignado, EL CLIENTE se debe tener en cuenta lo siguiente:

- **Cambio Realizado por Remitente:** EL CLIENTE (remitente) debe acercarse a la agencia más cercana con su documento de identificación original (DNI, CE, CI PASAPORTE) y presentar una solicitud de cambio de consignado. La solicitud aprobada para el cambio se realizará siempre y cuando no haya sido despachada la carga hacia al lugar de destino.
- **Cambio Realizado por Consignado:** El consignado debe acercarse a la agencia de destino con su documento de identificación original (DNI, CE, CI, PASAPORTE) y presentar una carta poder legalizada original que señale el nombre del nuevo consignado.

6. CAMBIO DE DESTINO Y CLAVE: EL CLIENTE (remitente) debe acercarse personalmente a la agencia de CIVA más cercana, portando su documento de identificación original (DNI, C.E., C.I., PASAPORTE) y comprobante de pago cuando desee solicitar los siguientes cambios:

- **Cambio de Destino:** Este cambio se puede solicitar siempre y cuando la carga o encomienda no haya sido despachada hacia la agencia de destino. Asimismo, EL CLIENTE acepta la variación de la fecha de entrega y solo si hubiera algún costo adicional debe pagar por dicho cambio.
- **Cambio de Clave:** Cuando EL CLIENTE olvide la clave de seguridad será el único que pueda apersonarse a realizar el cambio de clave.

7. PAGO EN DESTINO: El Cliente accede al servicio de pago en destino, comprometiéndose a lo siguiente:

- El consignado debe pagar la tarifa de envío según peso / volumen y destino, la cual se ha consignado en el comprobante de pago, habiendo sido comunicada previamente por el remitente, no pudiendo argumentar desconocimiento de dicha tarifa.
- El monto mínimo de envío es de S/. 20 soles
- En caso de mudanzas previo pago del 50%
- En caso de persona jurídica debe enviar la carga con guía de remisión
- En caso de persona natural debe enviar la carga con declaración jurada.
- En caso de enviar flores, el envío debe ser en cajas y solo aplica para cliente frecuentes.
- No se acepta en temporada alta.
- No se aceptan sobres de ningún tamaño.
- No se aceptan perecibles.
- No se aceptan animales ni mascotas.

8. DECLARACIÓN DE BIENES DE VALOR: EL CLIENTE (remitente) está obligado a declarar los bienes que remite sobre todo si se trata de bienes de valor y/o importancia para el cliente, de acuerdo al artículo 77.3.1.6 del D.S. 017-2009/MTC. Además, está obligado a exhibir el documento que acredite su propiedad, así como el valor del mismo.

EL CLIENTE (remitente) acepta que:

- CIVA verifique el cumplimiento de los requisitos antes descritos.
- Debe pagar tarifa de envío según peso o volumen y destino.
- En caso de pérdida/daño/extravío, se compensará con el monto indemnizatorio que CIVA estime según lo declarado.



- CIVA recomienda no enviar como carga electrodomésticos, artículos de tecnología y objetos de valor, en caso el cliente desea enviar dichos objetos serán transportados bajo responsabilidad del cliente.

9. OBJETOS SIN DECLARAR: CIVA no asume responsabilidad cuando EL CLIENTE no declare el contenido de la carga o encomienda que remite. Esto es importante porque no nos consta la pre existencia de los bienes presuntamente de valor para el cliente.

10. EMBALAJE INADECUADO O CONTENIDO FRÁGIL: Es sólo responsabilidad del CLIENTE cuando entrega una encomienda o carga mal embalada o empaquetada, aunque indique la palabra FRÁGIL.

11. CONTENIDO PROHIBIDO DE LA CARGA O ENCOMIENDA PARA SU TRANSPORTE: Está prohibido expresamente el transporte de carga o encomienda que contengan lo siguiente:

- **Carga Considerada Legalmente Peligrosa**, tales como explosivos, cilindros de gas, gases comprimidos, inflamables, sustancias y/o materiales tóxicos, comburentes, infecciosos, radiactivos, nucleares, venenoso, corrosivo, etc. En el caso que, EL CLIENTE actuando de mala fe, envíe sin declarar y/o con documentación falsa, será el único responsable de todos los daños y perjuicios que ocasione a CIVA por el transporte de esa carga, siendo inmediatamente denunciado penalmente y si fuera el caso demandado por daños y perjuicios en la vía civil.
- Productos prohibidos por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), la Dirección general de Salud Ambiental (DIGESA), Servicio Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR) y por SUNAT.
- **Objetos tecnológicos y de valor:** Laptops, celulares, cámaras fotográficas y joyas.
- **Dinero**, el dinero podrá ser enviado mediante el servicio de giro que ofrece CIVA.

CIVA no brinda el servicio cuando haya indicios del contenido ilícito de una carga / encomienda. En caso que el cliente dolosamente envíe una carga / encomienda con contenido prohibido, será el único responsable ante las autoridades, así como también del decomiso de las mismas. CIVA se reserva el derecho de iniciar acciones legales si resultara perjudicial por este envío ilegal.

Para mayor información visite la página web: www.civa.com.pe.

12. NEGATIVA O FALSEDAD DE DECLARACIÓN DE CONTENIDO DE LA CARGA O ENCOMIENDA: CIVA no asume responsabilidad cuando a pesar del requerimiento de la counter, EL CLIENTE (remitente) se niega a declarar o declara falsamente el contenido de la encomienda o carga que remite. En este caso, solo se detallará en el comprobante de pago las características externas, dejando en claro que, se desconoce el contenido interno. EL CLIENTE asume todas las responsabilidades administrativas, civiles y/o penales que generen aquella negativa o falsedad en la declaración.

13. DAÑOS / PÉRDIDA DE LA CARGA POR FACTORES EXTERNOS A LA EMPRESA. CIVA no es responsable cuando la encomienda o carga sufra pérdida, extravío, sustracción, deterioro, destrucción, debido a circunstancias o factores ajenos a su control, como puede ser por caso fortuito y fuerza mayor: fenómenos naturales, robos, asaltos, siniestros, huelgas, accidentes ocasionados por terceros. Así como también ante las incautaciones que realice la autoridad en cumplimiento de sus funciones (SUNAT - POLICÍA FISCAL, Ministerio Público, SENASA, SERFOR).

14. PROTOCOLO DE ENTREGA DE CARGA / ENCOMIENDA AL CONSIGNADO. El consignado para recoger la encomienda debe seguir los siguientes pasos:

- Presentar en físico y original el documento de identificación:
 - Persona Natural: D.N.I., C.E., C.I., PASAPORTE original
 - Persona Jurídica: El representante legal debe presentar documento de identificación original (DNI, CE, C.I, PASAPORTE) y copia de vigencia poder no menor a 30 días. El apoderado debe presentar documento de identificación original (DNI, CE, CI, PASAPORTE) y carta poder legalizada notarialmente.
- Ingresar clave de seguridad que solo la conoce el remitente y consignado
- Firmar igual que su DNI y colocar huella digital de manera legible en el comprobante de pago.

15. SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD EN EL RECOJO DE CARGA/ENCOMIENDA, SOBRES O GIROS: CIVA ha capacitado al personal calificado y autorizado para la entrega de carga/encomienda/sobre o giros. En caso que dicho personal a pesar de haber cumplido con el protocolo de entrega, posteriormente el remitente se presenta aduciendo una suplantación, CIVA procederá inmediatamente a realizar la denuncia ante la autoridad correspondiente, para las acciones que estimen pertinentes.

16. MERCADERÍA PARA COMERCIO Y/O SUJETO A CONTROL ADUANERO: EL CLIENTE que envíe mercadería para comercio y/o sujeta al control aduanero, acepta las siguientes disposiciones:

- **Declarar la Mercadería:** CIVA sólo permite el traslado de mercaderías nacional o importada, que previamente hayan sido declaradas por EL CLIENTE (remitente).
- **Presentar la Documentación Obligatoria para el Envío:** EL CLIENTE debe entregar los siguientes documentos para su traslado: guía de remisión remitente (donde indica el motivo de traslado, punto de partida, lugar de destino), comprobante de pago del producto y demás requisitos que exige la ley.
- **Responsabilidad del Cliente Cuando no Declara Verazmente:** EL CLIENTE es el único responsable de la INCAUTACIÓN – DECOMISO la encomienda o carga cuando no declara lo que envía. CIVA comunica la incautación - decomiso al consignado identificado y le entrega una copia del acta incautada previa entrega de la declaración jurada de parte del remitente o consignado mediante la cual se compromete a:
 - Informar a ADUANAS que CIVA ni el conductor son responsables por haber faltado a la verdad al no declarar el contenido o declarar falsamente.
 - Realizar el trámite ante aduanas y gestionar la devolución de lo INCAUTADO - DECOMISADO sin involucrar a CIVA en este trámite.
- **Acciones de CIVA cuando el cliente (remitente o consignado) se niega a suscribir la DJ requerida:** CIVA remitirá el acta de incautación vía carta notarial a EL CLIENTE, debido a la mala fe, que causa perjuicio a CIVA y al conductor. CIVA iniciará las acciones legales que correspondan en contra del remitente si posteriormente se generara un procedimiento administrativo sancionador y en el caso que, concluya una sanción pecuniaria y/o administrativa, en perjuicio de la empresa y del conductor que transportaba dicho bien.
- CIVA se reserva el derecho de ofrecer el servicio de carga a los clientes que se encuentren en el registro interno de clientes / remitentes que han incurrido en acciones de mala fe.

17. REEMBOLSO ANTE SOLICITUD DE INDEMNIZACIÓN POR PARTE DEL CLIENTE: Cuando la carga / encomienda / sobre sufre un daño, pérdida robo por acciones de un tercero o por una situación ajena a CIVA, se reembolsará a EL CLIENTE diez (10) veces el valor del servicio pagado, así como el costo de dicho servicio, de acuerdo a los lineamientos del INDECOPÍ que



se rige a lo estipulado en el Artículo 146° del Reglamento Nacional de Ferrocarriles (Decreto Supremo 032-2005-MTC).

18. PLAZO Y COSTO DE ALMACENAJE DE GARGA/ENCOMIENDA/SOBRE: EL CLIENTE acepta las siguientes disposiciones:

- Si la carga / encomienda / sobre (no perecible) en un plazo de 7 días calendario no es retirada o el consignado se niega a recibirla, debido a razones ajenas a CIVA, la carga/encomienda se mantendrá en la agencia de destino por un plazo de 21 días calendarios. Plazo rige a partir de la fecha que llega la encomienda/carga a la agencia de destino y pasado este tiempo será enviado al depósito principal.
- La carga / encomienda / sobre que se encuentre en el depósito principal, puede ser retirada por el CLIENTE previo pago por el costo de almacenaje. Éste se cobra a partir del día 22 y se calcula según el según tarifario que se encuentra exhibido en las agencias. Además, EL CLIENTE debe asumir los gastos administrativos que genere su traslado.
- La carga / encomienda / sobre no reclamada por el CLIENTE en el lapso de 180 días calendario contado desde el día que contrató el servicio, se tratará como abandono legal según lo dispuesto en la R.M.572-2008/MTC.

19. CARGA PERECIBLE: EL CLIENTE acepta y asume la responsabilidad en los siguientes casos:

- Cuando la carga perecible al llegar a destino se encuentra en mal estado.
- Cuando CIVA deseche la carga perecible que se encuentre en estado de descomposición o putrefacción orgánica, esto con la finalidad de evitar la contaminación y/o afectación de la salud.
- Resarcir cualquier daño que la carga en estado de descomposición orgánica cause a bienes de propiedad de terceros y/o de propiedad de CIVA.
- Enviar productos marinos únicamente en envases herméticos como coolers de pvc. Los productos marinos se trasladan solo en buses de 1 piso
- CIVA se reserva el traslado de productos marinos que se encuentren en veda como conchas marinas y palabritas, para mayor información ingresar al link <https://pescayconsumoresponsable.produce.gob.pe/vedas.html>
- Cuando el CLIENTE no declare que la carga es perecible, debe asumir la total responsabilidad por los daños y perjuicios que se ocasionen a terceros y a CIVA.
- No se acepta el servicio de pago en destino para el transporte de carga perecible.

20. PÉRDIDA DE CONTENIDO DIGITAL: CIVA no se hace responsable de la pérdida del contenido digital, daños magnéticos ni por borraduras de imágenes electrónicas, fotográficas o grabaciones respecto a la encomienda y/o carga (declarados o no declarados).

21. DESISTIMIENTO O CANCELACIÓN DEL SERVICIO CONTRATADO CARGA, ENCOMIENDA Y/O SOBRE:

Cuando EL CLIENTE desista del servicio contratado, CIVA no hace devoluciones del costo pagado. Se generará una nota de crédito a favor del CLIENTE siempre y cuando el servicio no haya sido despachado. Esta nota de crédito sólo podrá ser utilizada para servicio de envío carga, encomienda y/o sobre.

Finalmente EL CLIENTE declara haber leído y estar conforme con las cláusulas que rigen este contrato de transporte de carga/encomiendas/sobres, las cuales han sido de su conocimiento en el lugar donde adquirió el servicio; y, mediante la página web <https://www.civa.com.pe> y/o counter.