

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE

Conste por el presente documento, que al momento de contratar los servicios de la empresa TURISMO CIVA SAC, en adelante LA EMPRESA, Usted, en calidad de Cliente en adelante EL PASAJERO, desde que recibe su BOLETO implica el total conocimiento y aceptación de las condiciones abajo especificadas de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes:

- 1. VERIFICACIÓN DE DATOS.** Al momento de comprar un boleto de viaje, EL PASAJERO debe indicar el tipo de comprobante que desee, boleto o factura. Antes de su emisión deberá verificar que los siguientes datos estén conformes: nombres, razón social, RUC, DNI/CE, lugar de embarque / desembarque y horario de salida. Generada la emisión o registro, el PASAJERO da por aceptado los datos registrados, cualquier observación posterior se entenderá que fue por la inobservancia del PASAJERO.
- 2. CAMBIO DE TITULARIDAD.** Cuando EL PASAJERO desee cambiar la titularidad del boleto, deberá apersonarse a la agencia más cercana portando su documento de identidad original para realizar el trámite. La anticipación mínima es de 02 horas de la fecha y hora de salida programada de la agencia de embarque. Asimismo, deberá pagar una penalidad de S/ 5.00 soles por el cambio. Este trámite es personal y presencial.
- 3. POSTERGACIÓN O CAMBIO DE ITINERARIO DE VIAJE.** Cuando EL PASAJERO requiera postergación, cambio de ruta, hora o tipo de servicio, deberá apersonarse a la agencia más cercana portando su documento de identidad original para realizar el trámite. La anticipación mínima es de 06 horas de la fecha y hora de salida programada de la agencia de origen. Asimismo, deberá pagar una penalidad de S/ 5.00 soles por el cambio. Este trámite es personal y presencial. Cuando EL PASAJERO desee habilitar el boleto de viaje postergado, deberá acercarse a la agencia más cercana portando su documento de identidad original para realizar el trámite. El nuevo boleto de viaje está sujeto a disponibilidad de asiento y en el caso que la tarifa del nuevo requerimiento de viaje tenga un costo mayor, deberá reintegrar el costo adicional, tomando como parte de pago lo previamente pagado. LA EMPRESA no aplica reembolso.

**Durante el ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA decretado por el gobierno central, a raíz de la pandemia COVID-19, el TITULAR (Tratándose de menores de edad, es el padre o madre quien debe solicitar la postergación del boleto de viaje), podrá realizar este trámite de manera virtual al siguiente correo electrónico:**

**PARA:** [atencionalcliente@turismociva.com](mailto:atencionalcliente@turismociva.com)

**ASUNTO:** “Solicito postergación del Boleto”

**MENSAJE QUE DEBE INDICARSE EN EL CORREO:**

**Nombres y Apellidos del pasajero. Adjuntar documentos legibles: Documento de identificación (DNI/PASAPORTE/C.E) y el Boleto de Viaje.**

**IMPORTANTE:** Para que la solicitud proceda, deberá enviar el correo con 24 horas de anticipación a la fecha y hora de su viaje programado.

Para mayor información sobre las horas de salida de las agencias de origen, deberá consultar en la página web <http://www.civa.com.pe> o en la agencia más cercana.

4. Todo lo referente a cambio de titularidad y postergación, se rige de acuerdo al artículo 66.7 de la Ley N°29571 – Código de Protección y Defensa al Consumidor.
5. **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 LA EMPRESA a disponer del asiento no ocupado.
6. **PASAJERO MAYOR DE 5 AÑOS.** En el servicio nacional e internacional EL PASAJERO mayor de cinco años de edad, paga el boleto de viaje completo y viaja en su propio asiento, según el Art. 42.1.9.3° del D.S. 017-2009 MTC.
7. **POLIZA DE SEGURO.** EL PASAJERO viaja asegurado mediante una póliza del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) N°2003-5297576 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.
8. **VENTAS ONLINE.** LA EMPRESA no se hace responsable de la performance del internet en las máquinas de los usuarios, red de los operadores o fallas en las pasarelas de pago para compras online dentro de la web y compras desde el aplicativo móvil, cuando no se logre concretar la venta debido a fallas en la comunicación de enlace. Asimismo, cualquier observación derivada de la compra de boleto vía web a través de terceros autorizados, debe ser comunicada directamente a dicha empresa.
9. **SERVICIO REPARTO A DOMICILIO.** EL PASAJERO acepta que el servicio de entrega de su boleto de viaje a través del reparto a domicilio - delivery - está sujeto a horarios y fechas de entrega de acuerdo a disponibilidad del personal. Cualquier cambio en los datos, postergación o transferencia, deberá ser presencial en cualquiera de nuestras agencias, salvo que la solicitud se realice antes de la emisión del boleto de viaje. Este servicio a domicilio tiene un costo de acuerdo a la ubicación del domicilio el cual es informado previamente al cliente.
10. **COMPRA POR INTERNET.** Los boletos de viaje adquiridos por Internet a través de la plataforma de terceros autorizados, podrán ser postergados o transferidos. Para ello, el pasajero deberá apersonarse a la agencia más cercana respetando los numerales 2 y 3 del presente contrato. LA EMPRESA no aplica reembolsos.
11. **RESERVA EN EL DERECHO DE VENTA.** LA EMPRESA por un tema de seguridad se reserva el derecho de vender boletos de viaje a procesados requisitorizados por la justicia que deban viajar acompañados de un efectivo policial.

12. **EMBARQUE.** De acuerdo a ley D.S 017-2009/MTC, EL PASAJERO debe presentarse antes del embarque con la debida anticipación: 30 minutos antes de la hora de viaje en las rutas nacionales y 45 minutos antes en la ruta internacional. Para embarcarse, EL PASAJERO debe presentar **OBLIGATORIAMENTE** lo siguiente: Boletos de viaje en físico o virtual.

Los pasajeros nacionales: DNI en físico; y pasajeros extranjeros: Pasaporte, Carnet de Extranjería o Cédula de identificación en físico.

Respecto a menores de edad, deben presentar **OBLIGATORIAMENTE** lo siguiente: DNI en físico o partida de nacimiento en original. Adicionalmente solo en el caso que viaje solos o en compañía de un adulto que no sean sus padres, debe presentar el Acta de Autorización de Viaje Notarial. En caso de incumplimiento de lo antes descrito, EL PASAJERO perderá el derecho a viajar además del valor del boleto de viaje pagado.

En caso de extravío o pérdida del boleto de viaje, se emitirá uno nuevo, previo pago de los costos administrativos, cuyo valor es de S/ 5.00 soles.

13. **LUGARES DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE.** El embarque y/o desembarque se realiza en los puntos autorizados por el MTC, los cuales han sido registrados en el boleto de viaje. Nuestros servicios realizan escalas comerciales en la ruta de acuerdo a la autorización del MTC.
14. **MENORES QUE VIAJAN SOLOS.** De acuerdo a los artículos 111° y 112° de la Ley 27337, los menores de edad que viajen solos o en compañía de un adulto que no sean sus padres, deben presentar al momento del embarque su DNI en físico o partida de nacimiento en original y el Acta de Autorización de Viaje Notarial suscrita por uno de los padres. Sin embargo, donde no haya notario público, se permite un documento emitido por juez de paz. Es un requisito indispensable la presentación original de la autorización. Para los servicios internacionales se requiere el acta de autorización de viaje notarial suscrita por ambos padres. LA EMPRESA permite que un menor de edad, no acompañado por un adulto, viaje solo a partir de los 8 años de edad en los servicios Superciva y Excluciva y a partir de los 15 años de edad en los servicios Econociva.
15. **PÉRDIDA DE BOLETO DE VIAJE.** EL PASAJERO pierde su derecho a viajar y el valor del boleto de viaje cuando al momento del embarque esté bajo influencia de alcohol, drogas y/o estupefacientes o cuando su estado o condición física y/o psicológica evidencie que puede poner en riesgo su integridad y la de los demás pasajeros.
16. **RESERVA EN EL DERECHO DE VENTA POR CONDICIONES DE SALUD DEL PASAJERO.** LA EMPRESA no asume responsabilidad alguna por el estado físico o de salud del pasajero que no se perciba al momento del embarque, ni por cualquier trastorno o incidente que pudiera sobrevenir como consecuencia de su estado físico o de salud no evidenciado ni comunicado. LA EMPRESA se reserva el derecho de aceptar que un pasajero embarque cuando su condición física, por la edad o por incapacidad, no le permita; asistirse solo para comer, movilizarse o atenderse en los SSHH, y viaje sin acompañante. En este caso se le postergará el pasaje o se le reembolsará hasta el 80%.

- 17. INTERRUPCIÓN Y/O SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR EVENTOS FORTUITOS O DE FUERZA MAYOR.** Ante la disposición de la autoridad competente de proceder a la interrupción y/o suspensión del servicio contratado de transporte interprovincial de pasajeros, a consecuencia de desastres naturales tales como; sismos, aludes, huaycos e inundaciones, en especial por los efectos climatológicos como el Fenómeno de "El Niño" y/o "La Niña" y la interrupción del tránsito por daño en el sistema vial de nuestro país (carretera); así como otros eventos que califiquen con fortuitos o de fuerza mayor, LA EMPRESA en cumplimiento de nuestro deber de velar por la salud, integridad y seguridad de nuestros pasajeros, procederá al cumplimiento de interrupción y/o suspensión del servicio; informará dicha decisión a los pasajeros de manera oportuna mediante canales de comunicación que se disponga, así como los alcances de dicha situación. Asimismo, LA EMPRESA cuando haya autorizado por la autoridad competente para la reanudación del servicio de transporte, procederá a ejecutar el servicio contratado.

LA EMPRESA informa que ante un evento fortuito o de fuerza mayor el pasajero puede endosar o transferir la titularidad del servicio adquirido a favor de otro consumidor plenamente identificado o postergar la realización del servicio en las mismas condiciones pactadas.

Finalmente, ante un evento fortuito o de fuerza mayor LA EMPRESA no está obligada devolver el costo del boleto del viaje, por ser ajeno a su responsabilidad la no ejecución del servicio.

- 18. EVENTUALIDAD DURANTE EL VIAJE.** En caso de presentarse alguna eventualidad durante el viaje que impida la prestación del servicio, automáticamente EL PASAJERO brinda su consentimiento para que LA EMPRESA realice el transbordo en unidades estándar (propias o terceras).
- 19. PERRO LAZARILLO.** Está prohibido el transporte de animales dentro del salón del bus, salvo perros lazarillos debidamente acreditados por el CONADIS. EL PASAJERO podrá comprar un boleto de viaje para que el perro lazarillo ocupe un asiento contiguo y al lado de la ventana. Para embarcar, EL PASAJERO deberá cumplir con lo siguiente:
- El perro debe llevar puesto un distintivo de carácter oficial que lo identifique como perro lazarillo.
  - El perro debe tener sus documentos sanitarios al día y físicamente en condiciones sanitarias idóneas.
  - El perro debe ir con una correa o arnés puesto al momento del viaje para cumplir con la normativa vigente.
  - Llevar un bozal a bordo para que el perro lo use, en caso sea necesario.
  - Presentar cartilla de vacunación.
  - Durante el viaje, EL PASAJERO es responsable de que el perro sea obediente y muestre un buen comportamiento.
- 20. HORA DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE.** 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 LA EMPRESA.

21. **EQUIPAJE DE MANO:** EL PASAJERO podrá llevar en el salón del bus una pieza como equipaje de mano considerando lo siguiente; medidas permitidas: 56cm x 45cm x 25cm y peso máximo permitido: 8kg. Los elementos considerados como equipaje de mano son: maletín pequeño, mochila, bolso, cartera pequeña, bolso de bebé, y bastones o muletas (siempre y cuando su tamaño, volumen y peso no obstaculicen el tránsito). LA EMPRESA no se hace responsable por artículos de valor no declarados.
22. **ARTÍCULOS RESTRINGIDOS EN EL EQUIPAJE DE MANO Y BODEGA:** 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. Se prohibirá el embarque cuando EL PASAJERO insista en abordar el bus con dichos objetos. D.S. 017-2009- MTC. Artículo 42.1.9 y Artículo: 77.1.9.  
Todo personal que porte arma, al momento de embarque deberá contar con la documentación respectiva y vigente de SUCAMEC, el arma deberá ser declarada y entregada al Administrador de la agencia, quien dispondrá que ésta sea colocada para su transporte en la cabina del bus, y al final de su viaje, deberá solicitar su entrega a la Administración donde se realice el desembarque. En caso de ser personal de las Fuerzas Armadas o PNP, deberá presentar el permiso especial de la institución que autorice portar dicha arma.
23. **REVISIÓN 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. Según Art. 42.1.9.4° y 77.1.9° del D.S. 017-2009 MTC. EL PASAJERO asume responsabilidad civil, penal y administrativa cuando dolosamente y sin consentimiento de la empresa transporte en su equipaje sustancias y/o materiales restringidos o prohibidos y que de dicho hecho se produzcan daños o perjuicios al Estado, a terceros y/o a LA EMPRESA.
24. **CUSTODIA EQUIPAJE DE MANO.** Es responsabilidad de EL PASAJERO la custodia de su equipaje de mano en el salón del bus. LA EMPRESA no hace responsable, en caso de olvidarse del equipaje de mano, al momento de desembarque.  
LA EMPRESA no se hará responsable si el pasajero recibe y acepta sustancias de tercero que le ocasionen la pérdida del conocimiento y como consecuencia ese tercero hurtase sus pertenencias.
25. **CONTENIDO DE FRUTAS Y VERDURAS EN EL EQUIPAJE.** En cumplimiento de la normatividad vigente, LA EMPRESA está obligada a restringir la remisión y/o traslado de productos hospedantes de la Mosca de la Fruta; para mayor información ingrese a la página web <https://www.senasa.gob.pe/senasa/control-integrado/>. En el caso que el remitente/pasajero oculte este contenido prohibido en su encomienda y/o equipaje y estos

son sometidos a control por parte de SENASA, su incautación no es responsabilidad de LA EMPRESA, quien deja a salvo su derecho a accionar legalmente si generara algún perjuicio.

- 26. EQUIPAJE DE BODEGA.** EL PASAJERO tiene derecho a transportar hasta 20 kg de equipaje sin costo, Art. 76.2.4° del D.S. 017-2009 MTC. Se considera equipaje de bodega a lo siguiente: maletas, maletines y bolsos que exclusivamente contengan artículos de uso personal (según Art. 2° D.S. 016-2006-EF - Reglamento de Equipaje y Menaje de Casa). En el caso de exceso de equipaje, se deberá cancelar el monto señalado por LA EMPRESA de acuerdo al tarifario de la misma. Cabe precisar que lo no considerado como equipaje, se pagará de acuerdo al tarifario de carga, dejando en claro que LA EMPRESA se reserva el derecho de no aceptar su traslado en bodega como equipaje. Excepcionalmente, se podrá trasladar bajo absoluta responsabilidad del cliente, costalillos o cajas (no excedan las dimensiones de 70 cm x 50 cm x 30 cm) que contengan solo artículos de uso personal. En caso sufrieran algún daño, no será responsabilidad de LA EMPRESA.
- 27. ENVÍO EXCESO DE EQUIPAJE.** Si el equipaje de bodega excede el peso de 20 Kg, EL PASAJERO autoriza a la empresa que todo exceso de equipaje pueda ser trasladado en un bus distinto al que preste el servicio de transporte de pasajero; incluso autoriza que este exceso llegue con demora.  
En caso el CLIENTE pierda el derecho a viajar, al solicitar la devolución del importe contratado por exceso de equipaje; solo se generará a su favor una nota de crédito que podrá ser usada en su próximo servicio de boleto de viaje o exceso.
- 28. ANIMALES PERMITIDOS EN BODEGA:** La Empresa permite el traslado de animales, excepto aquellos 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.serfor.gob.pe>.  
Sólo está permitido un (01) animal por pasajero y está sujeto a disponibilidad de la bodega del bus, cuya capacidad máxima es de 3 cupos. El PASAJERO debe entregar a su animal en un contenedor rígido (kennel) con las características apropiadas que brinde seguridad para su traslado. Las aves de corral o granja, pueden ser entregadas en jaba de madera rectangulares con similares características al Kennel (las dimensiones dependerán en función al tamaño del ave). Para el traslado de Pavo real y Gallos de pelea, EL PASAJERO presentará adicionalmente certificado emitido por SENASA.  
Las razas de perros y gatos braquicéfalas (puras y cruces) pueden tener problemas respiratorios, por tal motivo no se aceptan el traslado. Se detallada a continuación: Affenpinscher, American,Staffordshire Terrier, Boston Terrier, Bull Mastiff, Bulldog (todas las razas), Bull Terrier (todas las razas), Burmese, Bóxer (todas las razas), Chow Chow, Cane Corso, Dogo (todas las razas), English toy Spaniel, Exotic Shorthair, Grifón de Bruselas, Himalayo, Japanese Chin, Lhasa Apso, Mastín (todas las razas), Pekinés, Persa, Pit Bull (Todas las razas), Presa Canario, Pug (todas las razas), Shar Pei y Shih Tzu.

De no cumplir con las condiciones especificadas, la EMPRESA no está obligada a su traslado; en caso, el CLIENTE, por este motivo no desee viajar, perderá su boleto de viaje. Los animales no son considerados como equipaje de bodega; sin embargo LA EMPRESA lo tratará como una excepción, siempre y cuando cumpla con las condiciones especificadas y se rigen según restricciones de la empresa. De no exceder los 20 kg y las dimensiones (70 cm x 50 cm x 30 cm) permitidas por la EMPRESA, el traslado será considerado como equipaje libre que tiene el pasajero. Todo el exceso se cobrará según el tarifario de equipaje vigente. EL PASAJERO deberá registrar los datos del animal y firmar en el formato Consentimiento de Traslado de Animales. Además, la EMPRESA no está obligada a devolver el monto del boleto de viaje, cuando no se cumplan las condiciones especificadas para el transporte de animales.

- 29. TABLAS DE SURF:** El traslado de las tablas de surf se rigen según restricciones de la empresa. De no exceder los 20 kg y 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 que tiene el pasajero, el exceso se cobra según tarifario vigente de equipaje. EL PASAJERO deberá traer la tabla con funda o bien embalada. LA EMPRESA no asume responsabilidad 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. Solo está permitido el traslado de una (01) tabla por pasajero.

Las tablas de Surf no son considerados como equipaje de bodega; sin embargo LA EMPRESA lo tratará como una excepción, siempre y cuando cumpla con las condiciones especificadas.

- 30. RECOJO EQUIPAJE DE BODEGA.** Es responsabilidad de EL PASAJERO el retiro de sus equipajes de bodega del bus inmediatamente después de desembarcar. LA EMPRESA no hace servicio de almacén ni se hace responsable de pérdidas de equipaje ni de su contenido, si no fueron recogidos al término del viaje.

- 31. DECLARACIÓN CONTENIDO EQUIPAJE BODEGA.** Todo PASAJERO debe declarar el contenido de su equipaje de bodega cuando lleve artículos de valor, dinero, alhajas, artefactos, equipos de audio, video, cómputo, laptops, tablets, o cualquier otro objeto de valor para lo que deberá solicitar el formato de Declaración Jurada al Counter de equipajes. Cuando EL PASAJERO no los declare, LA EMPRESA no se responsabiliza debido a que no le consta la preexistencia de los mismos al momento de su entrega para ser transportados.

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 LA EMPRESA, se aplicará lo establecido en el numeral 76.2.12 art. 76° del D.S 017-2009-MTC.

LA EMPRESA no se responsabiliza por el deterioro de equipajes mal embalados, cajas, costalillos o maletas acrílicas o plásticas.

- 32. ALIMENTACIÓN A BORDO:** El pasajero tiene opción a elegir su alimentación a bordo en el servicio adquirido (Superciva o Excluciva), siempre y cuando, la compra del boleto de viaje la realice con un mínimo de cuatro (04) horas de anticipación a la hora programada de la salida de la agencia de origen  
Los boletos de viaje comprados en las agencias de escalas comerciales, luego de la partida del bus de la agencia de origen, no tienen derecho a la alimentación a bordo.
- 33. CORTESIA DEL SERVICIO.** LA EMPRESA no se responsabiliza por el desperfecto en la señal WiFi, tomacorrientes, audífonos, pantallas de entretenimiento, puertos de USB, masajeadores y/o objetos ajenos al servicio de transporte que EL PASAJERO ha contratado porque se ofrecen de cortesía y no forman parte del servicio.
- 34. ALIMENTACIÓN A BORDO. LA EMPRESA** no se responsabiliza por los alimentos ofrecidos en los servicios de Superciva y Excluciva, cuando éstos no sean del agrado del pasajero, porque se ofrecen en calidad de cortesía y no forman parte del servicio de transporte. Sin embargo se comunicará al proveedor la queja a fin de tomar acciones respectivas.
- 35. DEVOLUCIÓN DE BOLETO DE VIAJE.** Adquirido el boleto de viaje LA EMPRESA no hace devolución de dinero.
- 36. PERSONAS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL.** La mujer gestante que se encuentre en el 8vo o 9no mes de gestación, debe presentar certificado médico que indique que puede viajar sin riesgo. De lo contrario, no se le permite embarcar y se le derivará al Administrador para que autorice la postergación del boleto de viaje.  
  
Personas de tercera edad o con discapacidad. En caso el Embarcador vea que el pasajero tiene dificultades para asistirse solo durante el viaje, será derivado al Administrador para que evalúe el caso. El Administrador evaluará el caso y podrá autorizar que el pasajero embarque únicamente, cuando vea que el pasajero pueda asistirse solo durante el viaje para comer, trasladarse o ir a los SSHH. Si el Administrador evalúa que el pasajero no debe viajar solo por su estado, autorizará la postergación del boleto de viaje.
- 37.** Finalmente EL CLIENTE declara haber leído y estar conforme con las cláusulas que rigen este contrato de transporte, las cuales han sido puestas de conocimiento mediante la página web <http://www.civa.com.pe> y/o counter.

## TERMINOS Y CONDICIONES – VENTA WEB

Estimado USUARIO, mediante el presente documento, Usted está siendo informado, con ello pleno conocimiento de los términos y condiciones, así como las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, a las cuales se sujetará el contrato de servicio de transporte de pasajeros, que adquiere de la empresa TURISMO CIVA SAC, en adelante LA EMPRESA; siendo lo siguientes:

1. EL USUARIO podrá adquirir boleto de viaje, a cualquier servicio y destino que brinda LA EMPRESA; incluso puede adquirir el mismo día de su viaje pero solo podrá hacerlo hasta con 04 horas de anticipación.
2. EL USUARIO podrá elegir el tipo de alimentación a bordo, solo si adquiere su boleto de viaje con 04 o más horas de anticipación.
3. EL USUARIO podrá adquirir hasta 06 boletos por operación. Se precisa que dicha cantidad no es limitativa; EL USUARIO podrá realizar una nueva operación para adquirir más boletos si así lo deseara.
4. LA EMPRESA no es responsable cuando no se logre concretar la venta debido a una falla en la comunicación de enlace por los siguientes motivos: (i) falla de la performance del internet en las máquinas de los usuarios, (ii) falla en la red de los operadores, (iii) falla en la pasarela de pago para compras online dentro de la web y compras desde el aplicativo móvil.
5. Cuando se registre un enlace o hipervínculo hacia otro sitio de internet, la EMPRESA informa que no ejerce ningún tipo de control sobre dicho portal web. EL USUARIO, asume exclusiva responsabilidad por el uso de esos sitios de internet distintos al de la plataforma de LA EMPRESA.
6. EL USUARIO autoriza específicamente al Sitio Web o a sus prestadores de servicios cobrar, procesar, facilitar y remitir pagos y/o el precio de la transacción en forma electrónica.
7. EL USUARIO comprende, acepta y acuerda que la facilidad de pago provista a través de cualquier tercero en el Sitio Web no es ni un servicio bancario, ni financiero prestado por la EMPRESA, sino meramente un facilitador que provee una facilidad electrónica, automatizada, en línea, para la remesa y cobranza de pagos electrónicos por las Transacciones realizadas en el Sitio Web, que 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 no está actuando como fideicomisario ni actuando con capacidad fiduciaria con respecto a la transacción o al precio de la transacción.

8. LA EMPRESA no es responsable frente al USUARIO ante cualquiera hecho que genere perjuicio en contra de este, en los siguientes motivos: (i) Falta de autorización para cualquier transacción, (ii) Exceder del límite prefijado y mutuamente acordado por el USUARIO y por cualquier banco(s), (iii) Algún problema con el pago que se origine de la transacción, (iv) Declinar la transacción por cualquier otro(s) motivo(s).
9. Para las modalidades Passarela Pago Efectivo, la reserva de boleto de viaje tiene un plazo de expiración de una (01) hora; en ese tiempo EL USUARIO deberá realizar el pago que corresponde, caso contrario, concluido el tiempo automáticamente el sistema eliminara dicha reserva.
10. LA EMPRESA solo acepta transacciones a través de las siguientes pasarela de pagos: Visa o Pago Efectivo.
11. EL USUARIO obligatoriamente registrará correctamente su correo electrónico para el envío del boleto de viaje. Cuando los datos de dicho correo sean erróneos y conlleve a que no se pueda remitir su boleto de viaje, podrá comunicarse a la central telefónica de la EMPRESA 01- 4181111 opción 1. Asimismo, podrá también apersonarse a la agencia más cercana para la reimpresión de su boleto de viaje, portando la impresión de la operación de compra.
12. EL USUARIO acepta que LA EMPRESA pueda variar el itinerario o cancelar el servicio, para ello notificará con 2 horas de anticipación vía SMS y/o correo electrónico. LA EMPRESA dispondrá de los boletos de viajes adquiridos por el USUARIO para reubicarlos a un nuevo servicio.
13. LA EMPRESA no se hace responsable por paros en carretera, huelgas, manifestaciones, que afecten el normal desarrollo del itinerario de viaje.
14. El USUARIO no deberá usar el Sitio Web para ninguno de lo siguiente:
  - 13.1. Para fines fraudulentos o en relación con actos delictivos u otra actividad ilícita; y/o
  - 13.2. Para transportar en el bus artículos restringidos D.S. 017-2009- MTC. Artículo 42.1.9 y Artículo: 77.1.9.En caso de incurrir en cualquier otro acto que infrinja los dispositivos legales que nos regulan y/o código penal, LA EMPRESA procederá a comunicar a las autoridades competentes.
15. EL USUARIO acepta haber ingresado al siguiente link: <https://www.civa.com.pe> donde se encuentra a detalle los Términos y Condiciones del Contrato de Transporte.
16. Finalmente el USUARIO declara haber leído y brinda su conformidad con las cláusulas que rigen este contrato de transporte, las cuales han sido puestas de conocimiento mediante la página web <https://www.civa.com.pe>.

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE CARGA

Conste por el presente documento que, al momento de contratar los servicios de la empresa TURISMO CIVA SAC, en adelante LA EMPRESA, Usted, en calidad de cliente en adelante EL CLIENTE, desde que recibe su comprobante de pago, implica el total conocimiento y aceptación de las condiciones abajo especificadas de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes:

- 1. PLAZO DE ENTREGA DE LA CARGA Y/O ENCOMIENDA:** LA EMPRESA cuenta con un servicio de transporte de carga a varios destinos; EL CLIENTE declara haber sido informado por el counter y acepta que los plazos para el traslado a la ciudad de destino se rigen de acuerdo a las condiciones y características de la carga/encomienda (tamaño, peso, volumen), así como la disponibilidad de bodega. Asimismo, EL CLIENTE acepta que el plazo de entrega puede estar sujeto a demora originada por un factor interno o externo liberando de ello a la EMPRESA, si de ser el caso esto le genere algún inconveniente.
- 2. DOCUMENTOS NECESARIOS PARA ENTREGA DE ENCOMIENDA, CARGA Y/O GIROS (DECLARADOS Y/O NO DECLARADOS):**
  - 2.1 Persona Natural:** Documento de identificación (ORIGINAL): D.N.I., C.E o PASAPORTE. Además, deberá registrar la CLAVE DE SEGURIDAD.
  - 2.2 Persona Jurídica:** En el caso que el consignado sea el representante legal, deberá presentar Copia Vigencia de Poder (no menor de 30 días). Además, la CLAVE DE SEGURIDAD.  
En caso el consignado sea un apoderado, deberá presentar Carta Poder Legalizada y su documento de identificación (ORIGINAL): D.N.I., C.E., o PASAPORTE. Además, deberá registrar la CLAVE DE SEGURIDAD.
- 3. CAMBIO DE REGISTRO DE NOMBRE DE CONSIGNADO:** El Remitente podrá realizar el cambio de nombre de Consignado antes de la entrega en destino. Para ello, debe de suscribir el formato de SOLICITUD y presentarla de manera presencial en la agencia más cercana.  
El Consignado podrá realizar el cambio de nombre de un nuevo consignado. Para ello, tendrá que ser mediante Carta Poder Legalizada, la cual deberá presentar por el nuevo consignado en original junto con el Documento de Identificación: D.N.I., C.E o PASAPORTE.
- 4. DECLARACIÓN DE BIENES DE VALOR:** El Remitente de acuerdo al D.S. 017-2009/MTC está obligado a declarar los bienes que remite. Cuando se trata de bienes de valor y/o importancia para el cliente, además, está obligado a exhibir el documento que acredite su propiedad, así como el valor del mismo. La EMPRESA calificará que se cumpla con los requisitos antes descritos. En caso de pérdida/daño/extravío, el CLIENTE aceptará el monto indemnizatorio respectivo.

El Cliente deberá pagar tarifa de envío según peso o volumen y destino; además, un cobro por seguro que será el 10% del valor actual comercial según el comprobante de pago del CLIENTE. Es indispensable que la mercadería a transportar sea adquirida en el año en curso. En caso la fecha de compra del bien sea menor a 05 años, el valor comercial del bien se calculará utilizando el criterio de depreciación lineal. Solo se recibirán productos usados hasta con (05) cinco años de uso, el sexto año de uso, no podrá aplicar a envío de Mercadería Declarada. El monto máximo de Mercadería Declarada es S/. 10,000.00 previa verificación en el comprobante de pago.

5. **CAMBIO DE CLAVE:** En el caso que el remitente y/o consignado olviden la clave de entrega, únicamente el remitente podrá solicitar el cambio de clave. Para ello, el remitente deberá acercarse personalmente a cualquier agencia de la organización, identificándose con su Documento de identificación (ORIGINAL): D.N.I., C.E o PASAPORTE.
6. LA EMPRESA no asume responsabilidad en los siguientes casos:
  - 6.1 **EMBALAJE INADECUADO:** Cuando EL CLIENTE entrega una encomienda o carga mal embalada o empaquetada. Además, cuando hubiere error en los datos de envío, no tuviere la indicación de FRÁGIL y/o la que corresponda, la empresa se reserva el derecho de aceptar y transportar la encomienda o carga; salvo que, por cuenta y consentimiento del remitente, acepte el traslado con ese embalaje, eximiendo a la empresa de cualquier responsabilidad.
  - 6.2 **CONTENIDO PROHIBIDO PARA SU TRANSPORTE:** Cuando EL CLIENTE, dolosamente y para evitar que la EMPRESA niegue su transporte, oculte que está remitiendo una encomienda o carga, en cuyo interior se encuentran sustancias y/o bienes restringidos, prohibidos e inaceptables para su transporte según el D.S. 017-2009-MTC; y con dicho accionar genere daños y perjuicios a terceros y/o a LA EMPRESA, inmediatamente EL CLIENTE asumirá la responsabilidad administrativa, civil y/o penal que amerite.
  - 6.3 **NEGATIVA O FALSEDAD DE DECLARACION DE CONTENIDO DE LA CARGA O ENCOMIENDA:** 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, solo se detallará en el comprobante de pago las características externas, dejando en claro que se desconoce el contenido interno. En este caso EL CLIENTE asume todas las responsabilidades administrativas, civiles y/o penales que generen aquella negativa o falsedad.
  - 6.4 **OBJETOS DE VALOR SIN DECLARAR:** Cuando EL CLIENTE no declare que remite objeto que presuntamente sea de valor para el cliente.
  - 6.5 **DIRECCIÓN ERRADA PARA DELIVERY:** Cuando EL CLIENTE al momento de contratar el envío a domicilio, DECLARE de forma errónea la dirección del consignado. En este caso, estará obligado a recoger el envío en la agencia respectiva, en un plazo máximo de 180 días.

**6.6 AUSENCIA DEL CONSIGNADO EN DOMICILIO:** Cuando se trate de un servicio delivery, LA EMPRESA dispone la visita o reparto en una sola oportunidad y, si el consignado no estuviere en su domicilio en el horario de entrega coordinado. En este caso, el consignado estará obligado a recoger su encomienda en la agencia respectiva, en un plazo máximo de 180 días.

**6.7 DAÑOS / PÉRDIDA DE LA CARGA POR FACTORES EXTERNOS A LA EMPRESA.** Cuando la encomienda o carga sufra pérdida, extravío, sustracción, deterioro, destrucción, debido a circunstancias o factores ajenos a su control, caso fortuito y fuerza mayor. Estos se refieren a; fenómenos naturales, robos, asaltos, siniestros, huelgas, accidentes ocasionados por terceros, incautaciones que realice la autoridad en cumplimiento de sus funciones (SUNAT - POLICIA FISCAL, Ministerio Publico, SENASA, SERFOR).

**6.8 SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD EN EL RECOJO DE CARGA/ENCOMIENDA, SOBRES O GIROS:** Cuando a pesar que, el personal calificado, autorizado para la entrega de carga/encomienda/sobre o giros, haya cumplido con el protocolo de entrega pero, el consignado haya sido suplantado por tercera persona que, tenía pleno conocimiento del envío, así como los datos del remitente y la clave de seguridad, presentándose con la finalidad de apropiarse de la encomienda y/o carga. LA EMPRESA una vez que tenga conocimiento de este evento doloso, procederá inmediatamente a realizar la denuncia ante la autoridad correspondiente, contra los que resulten responsables.

**7. MERCADERIA PARA COMERCIO Y/O SUJETO A CONTROL ADUANERO:** Todo traslado de mercaderías nacional o importada de sujetos que se dediquen a realizar actividades comerciales, deben de tener su Guía de Remisión Remitente indicando el motivo de traslado. El Importador emitirá una guía de remisión por cada punto de llegada y de destinatario.

Cuando EL CLIENTE, remita una encomienda o carga, cuyo contenido sea mercadería para comercio y/o sujeto a control Aduanero de la entidad respectiva ADUANAS- SUNAT, DEBE DECLARAR VERAZMENTE SU CONTENIDO y ENTREGAR a la counter, la documentación respectiva para su traslado: GUÍA DE REMISIÓN DE REMITENTE, COMPROBANTE DE PAGO DEL PRODUCTO.

En el caso que el CLIENTE no cumpliera con lo antes indicado, será el único responsable de la INCAUTACION – DECOMISO que fuera objeto la encomienda o carga. Además, será de su responsabilidad gestionar el trámite de la devolución de lo INCAUTADO-DECOMISADO. Se informará al remitente y de ser posible se le notificará con el acta generada. Además, se solicitará a que proceda a realizar el trámite respectivo ante ADUANAS.

Sin embargo, si se negara a realizar dicha gestión de reconocimiento de responsabilidad y/o de remisión de los bienes incautados/decomisados ante la autoridad competente y,

con su conducta, genere un procedimiento administrativo sancionador el cual concluya con una sanción pecuniaria y/o administrativa, en perjuicio de la empresa y el conductor de la unidad vehicular que transportaba dicho bien; se iniciarán las acciones legales que correspondan en contra del remitente

- 8. INDEMNIZACIÓN SEGÚN LEY:** Ante el extravío/daño/pérdida de la carga, encomienda/sobre, LA EMPRESA tiene un plazo legal de (30) días para brindar una solución a su reclamo. En el caso que, EL CLIENTE solicitara una indemnización, LA EMPRESA se registrará de acuerdo a los lineamientos del INDECOPI (para estos casos) que se rige a lo estipulado en el Artículo 146° del Decreto Supremo 032-2005-MTC. Reglamento Nacional de Ferrocarriles, es decir, se abonará diez (10) veces el valor del servicio pagado.
- 9. CAMBIO DE DESTINO:** Cuando EL CLIENTE, solicitara la variación del destino de la encomienda o carga, el cambio debe realizarlo personalmente en la agencia más cercana; siempre y cuando la mercadería no haya sido despachada a su destino. Asimismo, EL CLIENTE acepta la variación de la fecha de entrega y solo si hubiera algún costo adicional deberá pagar por dicho cambio.
- 10. ARTICULOS PROHIBIDOS:** LA EMPRESA, prohíbe expresamente el transporte de encomiendas o 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 LA EMPRESA por el transporte de esa carga, siendo inmediatamente denunciado penalmente y si fuera el caso por la vía civil.  
Asimismo, está prohibido enviar 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.  
Además, está prohibido el envío de laptops, celulares, cámaras fotográficas, dinero y joya. El dinero solo se enviará bajo el servicio de giro. LA EMPRESA no asume responsabilidad ante la prohibición de las autoridades y el decomiso de las mismas. Para mayor información visite la página <http://www.civa.com.pe>.
- 11. PLAZO DE RECOJO DE CARGA/ENCOMIENDA/SOBRE EN AGENCIA:** Si el consignado, se negara a recibir la carga/encomienda/sobre o no fuere posible entregarla en el domicilio señalado en la orden de flete por causas no imputables a LA EMPRESA, ésta la mantendrá en la Agencia de destino por un plazo de 180 días. Si transcurrido, el plazo de 180 días y EL CLIENTE (REMITENTE O CONSIGNADO) no reclama la encomienda y/o carga, por el presente contrato autoriza y faculta expresamente a la empresa a designar su tratamiento definitivo según lo dispuesto en R.M.572-2008/MTC.

- 12. COSTO DE ALMACENAJE:** La encomienda o carga no reclamada en el plazo de 21 días (el conteo rige desde la fecha que se recepcionó la mercedaria en la agencia de destino), será enviada a un almacén donde se depositará en calidad de guardianía. EL CLIENTE, dispone de 180 días para solicitar la encomienda o carga. El CLIENTE, podrá retirar la encomienda pagando los costos de almacenaje (que será cobrado a partir del día 22), el cual será según tarifario. Además, se cobrará los gastos administrativos que genere su traslado entre otros. Si transcurrido, el plazo de 180 días y EL CLIENTE (REMITENTE O CONSIGNADO) no reclama la encomienda y/o carga, por el presente contrato autoriza y faculta expresamente a la empresa a designar su tratamiento definitivo según lo dispuesto en R.M.572-2008/MTC.
- 13. CARGA PERECIBLE:** LA EMPRESA, realiza el transporte de bienes perecibles debidamente declarados. Los productos marinos se trasladarán solo en buses de 1 piso, y se aceptarán solo en envases herméticos como coolers o tinas bien embaladas. EL CLIENTE, acepta que LA EMPRESA está facultada a disponer la eliminación de la carga/encomienda/sobre, cuando se verifique que se encuentran en evidente estado de descomposición o putrefacción orgánica. El plazo para ejecutar dicha acción es de tres (03) días, que rige desde el día siguiente de la fecha que debió haber sido recepcionadas o reclamadas por el consignado. Asimismo, si fuera el caso, EL CLIENTE deberá resarcir de cualquier daño que dicha descomposición o putrefacción causara a bienes de propiedad de terceros y /o de propiedad de LA EMPRESA. Cuando el CLIENTE, no declara que es perecible, asumirá la total responsabilidad por los daños y perjuicios que se ocasionan al Estado, a terceros y a LA EMPRESA. No se aceptan el servicio de pago en destino para el transporte de carga PERECIBLE. En temporada alta bajo responsabilidad del cliente.
- 14. BIENES SUCEPTIBLES DE SUFRIR DAÑOS (ROTURA, RAYADURA, RAJADURA):** EL CLIENTE, acepta que el traslado de los bienes que fueran susceptibles de sufrir rotura y rajadura no son responsabilidad de LA EMPRESA.
- 15. PÉRDIDA DE CONTENIDO DIGITAL:** Declarado o no LA EMPRESA 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.
- 16. EQUIPOS ELECTRONICOS:** La empresa no se hace responsable de equipos electrónicos no declarados o declarados los cuales pudieran sufrir cualquier eventualidad como rayaduras, rajaduras o desperfectos.
- 17. DESISTIMIENTO DEL SERVICIO CONTRATADO GARGA, ENCOMIENDA Y/O SOBRE:** EL CLIENTE podrá desistir del servicio contratado siempre y cuando el servicio no haya sido despachado; al solicitar la devolución del importe contratado; solo se generará a su favor una nota de crédito que podrá ser usada en su próximo servicio de carga.

- 18. CARGA POR PAGAR:** El Cliente dispone del servicio de pago en destino, comprometiéndose de que el Consignado pagará la tarifa de envío según peso / volumen y destino.  
No se aceptan en temporada alta, tampoco se aceptan sobres y, monto mínimo de envío es de S/. 20 soles.
- 19.** 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 puestas de conocimiento mediante la página web <https://www.civa.com.pe> y/o counter.