

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE

Mediante el presente documento EL PASAJERO tiene conocimiento de los términos y condiciones al momento de contratar los servicios de la empresa TURISMO CIVA SAC, en adelante CIVA. Asimismo, EL PASAJERO desde el momento que recibe su BOLETO DE VIAJE, tiene conocimiento de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes las cuales son concordantes con los términos y condiciones siguientes:

1. VERIFICACIÓN DE LOS DATOS EN LA COMPRA DEL BOLETO DE VIAJE:

- **De Manera Presencial.** EL PASAJERO al momento de comprar un boleto de viaje debe mostrar su documento de identidad (DNI/CE/CI/PASAPORTE) e indicar los siguientes datos: nombres y apellidos, razón social, RUC, lugar de embarque, lugar de desembarque, fecha de viaje, horario de salida y tipo de comprobante que desee (boleto 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 (boleto o factura). Antes de la emisión del boleto, la counter solicita al pasajero escuchar atentamente que todos los datos estén conformes, recibida la conformidad se procede con la emisión del boleto de viaje. Para mayor seguridad las llamadas son grabadas.
- **Por WEB.** EL PASAJERO debe registrar de manera correcta todos los datos solicitados y verificar que no haya ningún error en su registro, también debe verificar el correo electrónico donde se enviará como archivo el boleto de viaje este correctamente ingresado. Para evitar inconvenientes generados por el inadecuado registro que queda bajo responsabilidad del pasajero.

2. INCONVENIENTES CON EL BOLETO DE VIAJE: Está clausula 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 por haber ingresado el pasajero erróneamente su correo electrónico.
- 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.

Debe registrar su requerimiento en el link: <https://zfrmz.com/HMj8vCmwEwpsXRSELI7> o enviar un correo a postventa@civa.com.pe, considerar que el horario de atención de respuestas es de 6:00 am – 10:00 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: CIVA no tendrá responsabilidad cuando se presente las siguientes situaciones:

- 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.
- Algún problema con el pago que se origine de la transacción

El sitio web (www.civa.com.pe) 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. POSTERGACIÓN O CAMBIO DE TITULARIDAD. EL PASAJERO que requiera hacer uso de su derecho de postergación o cambio de titularidad, puede realizarlo en los siguientes canales de atención:

5.1. VIRTUALMENTE: El trámite debe ser realizado por el titular del boleto de viaje a través del link <https://zfrmz.com/HMj8vCmwEwpsXRSELI7> o al correo postventa@civa.com.pe . El horario de atención de respuesta es de 6:00 am – 10:00 pm.

Para realizar el trámite debe enviar la siguiente información:

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

Nota: usar el correo electrónico que registró durante la compra ya que es el único medio para verificar su titularidad.

5.2. PRESENCIAL: El trámite debe ser realizado por el titular del boleto de viaje y debe presentarse en cualquier agencia de CIVA, portando su documento de identificación (DNI / pasaporte / CE / CI) y el boleto de viaje. Asimismo, debe registrar su firma y huella digital en el boleto de viaje anterior en señal de conformidad.

Los plazos para realizar los cambios contemplados son:

- **Cambio de Titularidad:** 8 horas antes de la fecha y hora de viaje.
- **Postergación:** 24 horas antes de la fecha y hora de viaje*.
- **Cambio de ruta, cambio de horario:** 24 horas antes de la fecha y hora de viaje*.
- **Cambio de asiento en un mismo bus:** El pasajero tiene 45 minutos antes de la hora de viaje para solicitar cambio de asiento en el mismo bus, aplica para los siguientes casos:
 - Cambio de asiento a mayor valor



- Cambio de asiento a menor valor, solo cuando se compre un boleto de viaje adicional.

- **Cambio de comprobante de pago:** El pasajero tiene 30 minutos después de realizada la compra para solicitar el cambio de comprobante de pago.

*Según lo señalado en el artículo 66.7° de la ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa al Consumidor.

6. HABILITACIÓN DEL BOLETO DE VIAJE POSTERGADO. Para habilitar el boleto de viaje el titular lo debe solicitar, a través de uno de los siguientes canales:

- 6.1. VIRTUAL:** con 3 días de anticipación a la nueva fecha de viaje a través del link <https://zfrmz.com/HMj8vCmwEwpsXRSELI7> o al correo postventa@civa.com.pe .

El horario de atención de respuesta es de 6:00 am – 10:00 pm.

Para realizar el trámite virtual debe enviar la siguiente información:

- ASUNTO: “Habilitación de boleto de viaje”
- CONTENIDO DEL MENSAJE: Debe indicar Nombres y Apellidos del pasajero, adjuntar en archivo PDF los documentos legibles: Documento de identificación (DNI / pasaporte / CE / CI), y el anticipo. Además, indicará puntual y brevemente cuál es la nueva fecha y hora de viaje.

- 6.2. PRESENCIAL:** Presentar documento de identificación en físico (DNI / pasaporte / CE / CI), anticipo. Asimismo, debe registrar su firma y huella digital en el nuevo boleto de viaje en señal de conformidad.

El nuevo boleto de viaje está sujeto a disponibilidad de asiento, ruta y horario. En el caso de variar el tipo de servicio, o si el costo del primer servicio contratado fuese mayor, EL PASAJERO asumirá el costo adicional.

Cuando la tarifa del nuevo boleto de viaje sea de un costo menor se deducirá los costos administrativos, y se generará el nuevo boleto de viaje.

7. EXCEPCIONES PARA DEVOLUCIÓN DEL COSTO DE BOLETO DE VIAJE. Solo en casos excepcionales tales como:

- 7.1.** Si por alguna eventualidad que no pueda ser subsanada, se solicita al pasajero ser reubicado en un distinto servicio al contratado (el cual incluye tipo de asiento y/o hora salida y llegada de viaje), se informará al pasajero las características del nuevo servicio, la emisión y entrega del nuevo boleto que será constancia de la aceptación de dicho cambio por parte del pasajero. En el caso que, el pasajero no desee la reubicación y deje constancia de su decisión, y con ello la no prestación del servicio se procederá a la devolución integral del costo del boleto de viaje.

- 7.2.** Cuando por un evento imprevisible el servicio de transporte contratado presente fallas mecánicas, y por ello no se concrete el servicio, se procederá solo con la devolución integral del costo del boleto de viaje.

8. PÓLIZA DE SEGURO. EL PASAJERO viaja asegurado mediante una póliza del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) N°2003-8678718 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 solicitar la reimpresión sin costo alguno en la agencia con una hora de anticipación de la hora de embarque.



10. HORA Y LUGAR DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE.

- 10.1. HORA DE EMBARQUE.** EL PASAJERO debe presentarse 45 minutos antes de la hora de viaje. Esto aplica para las rutas nacionales e internacionales cuyo origen sea cualquier agencia dentro del territorio nacional. En la ruta Guayaquil hacia cualquier agencia de destino dentro del territorio nacional, el pasajero debe presentarse 2 (dos) horas antes de la hora de viaje.
- 10.2. LUGAR DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE:** El embarque y/o desembarque solo se realiza en los puntos autorizados por el MTC y según la opción que eligió el pasajero al momento de la compra, los cuales fueron registrados en el boleto de viaje.

11. DOCUMENTOS PARA EL EMBARQUE

- 11.1. 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 pasaporte o carnet de extranjería o cédula de identificación). También puedes viajar con DNI vencido. Asimismo, si EL PASAJERO extravió o perdió su DNI, deberás presentar el Boucher del trámite de la Reniec y la Ficha de la Reniec (C4) impreso (en el cual registra la foto y datos completos del DNI) o puede presentar el original o virtual de la Denuncia Policial por extravío del DNI y la Ficha de la Reniec (C4). En caso EL PASAJERO sea ciudadano extranjero deberá presentar pasaporte o carnet de extranjería o cédula de identificación, sino cuenta con dicha documentación podrá presentar el original de la Denuncia Policial. Nota: La condición migratoria es a cargo del pasajero.
- 11.2. Documentos Adicionales Para Embarque de acuerdo a Protocolo Covid:** En caso la norma legal vigente solicite alguna documentación el pasajero deberá presentarla.
- 11.3. Mujer en Estado de Gestación:** Adicionalmente la mujer gestante a partir de 30 semanas de gestación, debe entregar una copia del certificado médico que indique que puede viajar sin riesgo. De no presentar la documentación no se le permite embarcar y no habrá devolución del monto pagado por el boleto de viaje.
- 11.4. 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:
- 11.4.1. 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.
- 11.4.2. 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 y debe entregar una copia legible al momento del embarque. 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.
- 11.4.3. 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.

Aplica solo para el servicio exclusiva y superciva. 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, los cuales son:

12.1. SOLICITUD Y EMISIÓN DE BOLETO DE VIAJE: El servicio de traslado de mascota tiene una capacidad limitada por bus (3 máximo), por ello el pasajero debe verificar previamente a la adquisición de este servicio que haya disponibilidad, esto a través de nuestras agencias a nivel nacional o llamando a nuestro contacto center (01 4181111 anexo 1), hasta 24 horas antes de la hora de viaje. No está permitido que el pasajero realice la compra por web.

Verificada la disponibilidad el dueño de la mascota debe adquirir un boleto de viaje para que la mascota viaje en su propio asiento según tarifario y medidas de kennel 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 monto pagado por el boleto de viaje.

12.2. CONDICIONES GENERALES:

- a) La mascota debe tener más de 8 semanas de vida
- b) 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.
- c) Las mascotas deben ser inofensivas (comportamiento dócil) y deben estar limpias (sin olor).
- d) Llevarlo con gotas sedantes
- e) Se permite cualquier raza, talla y peso de mascotas, siempre y cuando el kennel sea cómodo para la mascota.
- f) Cumplir con la medida de kennel permitido.
- g) La alimentación de la mascota debe ser dentro del kennel.
- h) La mascota debe permanecer dentro del kennel durante todo el viaje.
- i) La mascota debe viajar en un asiento al costado de su dueño (se debe comprar un boleto adicional).
- j) Es obligatorio que la mascota debe viajar con pañal.
- k) Sólo se permite una mascota por kennel
- l) Sólo se permite una mascota por pasajero
- m) No está permitido que menores de edad viajen con mascotas
- n) 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.
- o) 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.
- p) El pasajero declara bajo juramento que la mascota trasladada en el salón de bus no tiene enfermedades infectocontagiosas y/o parasitarias.
- q) El pasajero será el único responsable del cuidado, custodia, vigilancia y estado de salud de su mascota durante la duración del servicio de transporte terrestre contratado.
- r) EL PASAJERO debe registrar y firmar el formato Consentimiento de Traslado de Mascotas (<https://n9.cl/5hdkwo>).

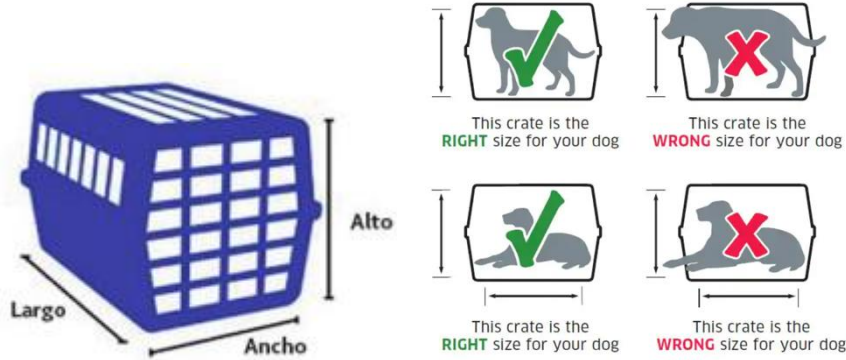
12.3. REQUISITOS OBLIGATORIOS DEL KENNEL



- La medida máxima de kennel permitido es: 71x52x Alt. 55 cm
- Debe estar limpio y ventilado
- Debe tener orificios que permitan la ventilación
- El kennel debe tener una puerta metálica con doble seguro y que imposibilite la introducción del hocico o pata en la ranura.
- El kennel no pueden tener ruedas.
- Debe ser de material resistente para evitar que la mascota lo puede destruir.
- Debe tener la medida adecuada para que la mascota pueda moverse, girar o acostarse de manera natural.
- Tener una base impermeable absorbente a prueba de filtraciones y ventilación adecuada

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

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 22 de los Términos y Condiciones).



12.4. 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 y es valido para todos los servicios. 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.
- Es obligatorio que EL PASAJERO muestre el documento original emitido por CONADIS que garantice que el lazarillo sirve de guía y debe entregar una copia legible del documento al momento del embarque.
- 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.
- EL PASAJERO debe registrar y firmar el formato Consentimiento de Traslado de Mascotas (<https://n9.cl/5hdkwo>).

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

- 13. RESTRICCIONES QUE LIMITAN EL USO DEL BOLETO DE VIAJE:** EL PASAJERO no podrá hacer uso de su boleto de viaje cuando se presenten los siguientes casos en el momento del embarque:
- a) Cuando esté bajo influencia de alcohol, drogas y/o estupefacientes.
 - b) Cuando no presente los documentos obligatorios para el embarque.
 - c) Cuando no cumple con el procedimiento de embarque (filmación del rostro, revisión de equipaje de mano con el garret, etc.)
 - d) Cuando llegue tarde o no se presenta a la hora de embarque (45 min antes de la hora de salida de viaje).
 - e) 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 el pasajero viaje acompañado de un familiar.
 - f) Cuando no cumpla con alguno de los términos descritos en el presente documento.
- 14. MASAJEADORES, WIFI, PUERTOS USB, PRODUCTOS DE LIMPIEZA EN LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS:** Por circunstancias ajenas al control de CIVA pueden presentarse desperfectos en la señal wifi, pantallas de entretenimiento, puertos de USB, masajeadores; o falta de productos de limpieza (jabón y papel higiénico) en los servicios higiénicos (baños). Esto debido a situaciones fortuitas o por inadecuada manipulación del propio usuario e incluso a veces la sustracción de dichos productos en la ejecución del servicio.

Sin embargo, aseguramos que el servicio de transporte de pasajeros contratado se desarrolla de manera idónea, porque nuestros conductores son profesionales experimentados autorizados por la autoridad competente, y contamos con operador de sistema GPS.

- 15. INTERRUPCIÓN Y/O SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR DESASTRES NATURALES O NORMAS LEGALES EMANADAS DE LA AUTORIDAD COMPETENTE:** CIVA en cumplimiento del mandato suspenderá el servicio contratado. Cabe precisar que, se preserva la salud, integridad y seguridad de nuestros pasajeros 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 de la red vial nacional. 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 que son ajenas a su control.



- 16. TRANSBORDO.** En caso de presentarse durante la ejecución del itinerario del servicio, alguna eventualidad por hechos fortuitos o de fuerza mayor ajenos al control de **CIVA**, que impida el desarrollo del servicio en el vehículo contratado, se procederá a comunicar a los pasajeros, y se realizará el transbordo en unidades propias o terceros. Es el derecho del pasajero aceptar el cambio de vehículo (con las mismas características) para proseguir con la ejecución del servicio, o se ofrecerá la ejecución de un nuevo servicio (si no estuviera de acuerdo con el cambio de servicio). Si el pasajero decidiera no culminar el servicio, la empresa reembolsará el costo del boleto de viaje.
- 17. EQUIPAJE DE MANO:** EL PASAJERO puede llevar en el salón del bus su equipaje de mano teniendo en cuenta lo siguiente:
- 17.1. 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.
- 17.2. 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.
- 17.3. 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.
- 17.4. 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.
- 17.5. Custodia dentro del bus.** EL PASAJERO tiene la obligación de custodiar de su equipaje de mano y las pertenencias que se encuentre dentro del mismo por estar en su esfera de dominio. En el caso de pérdida o extravío, no es responsabilidad de CIVA ni de su personal ni de la tripulación. EL PASAJERO al desembarcar no debe olvidar su equipaje de mano, porque al embarque ni al desembarque no nos consta la pre existencia de los valores del mismo.
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 afectación a su salud y/o el hurto de sus pertenencias.

- 18. 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 registrar el formato (<https://n9.cl/9qyfh>) 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 no habrá devolución del monto pagado por el boleto de viaje.
- 19. EQUIPAJE DE BODEGA.** EL PASAJERO tiene derecho a transportar en la bodega del bus sin costo, un equipaje considerando lo siguiente:
- 19.1. Peso:** hasta 20 kg, Art. 76.2.4° del D.S. 017-2009 MTC.
- 19.2. Tipo de Equipaje Permitido:** Maletas, maletines y bolsos. Excepción: se podrá trasladar como equipaje los costalillos o cajas que no excedan las dimensiones de 70 cm x 50 cm x 30 cm. EL PASAJERO debe tener presente que, si el contenido del equipaje antes descrito son artículos de valor u objetos personales frágiles, los cuales pueden sufrir algún daño o percance, serán solo su responsabilidad debido al mal embalaje.
- 19.3. Contenido:** Exclusivamente artículos de uso personal (según D.S. 182-2013-EF – Nuevo Reglamento del Régimen Aduanero Especial de Equipaje y Menaje de Casa).
- 19.4. Declaración de bienes:** El Numeral 77.1.10 del artículo 77 Obligaciones de los usuarios del Reglamento Nacional de Administración de Transporte, aprobado por Decreto Supremo 017-2009-MTC señala: “(...)” Declarar los bienes que transporta como equipaje en la bodega del vehículo. En caso de tratarse de bienes con un valor superior a la cobertura del seguro por pérdida que se establece en dicho Reglamento, el transportista puede solicitar al usuario verificar su existencia y adoptar las medidas de seguridad que considere pertinentes.
En ese sentido, el pasajero que transporte objetos de valor superior a la cobertura del seguro* debe registrar en el siguiente formato (<https://n9.cl/z2j6u>)

CIVA no es responsable por artículos de valor (dinero, joyas, oro, aparatos electrónicos u otros) a los cuales pueden ser retenidos/incautados a consideración de la autoridad competente, en el control Aduanero por no contar con la documentación para su traslado o consideren ilegal su posesión y traslado en el equipaje de mano o bodega.

- 19.5. 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.



- 19.6. 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.
- 19.7. 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. CIVA al recibir el equipaje de bodega no le consta la preexistencia del contenido del mismo.
- 20. 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 no cumpla con pagar el exceso de equipaje este no podrá ser embarcado en la bodega del bus. En caso el pasajero no aborde el bus por este motivo, asume la responsabilidad de la pérdida del servicio contratado.
- 21. ARTÍCULOS NO PERMITIDOS EN EL EQUIPAJE DE MANO NI DE BODEGA.** EL PASAJERO está obligado a no transportar lo siguiente:
- 21.1. 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/>.
- 21.2. 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.
- 21.3. Flora y Fauna Silvestre:** No son considerados mascotas y no deben ser transportados.
- 21.4. 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.
- 22. 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:
- 22.1. 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.
- 22.2. 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.
- 22.3. 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>

- 22.4. **Pavo Real y Gallos de Pelea:** EL PASAJERO debe presentar un certificado emitido por SENASA.
- 22.5. **Contenedor para el Traslado de la Mascota:** El PASAJERO debe entregar su mascota en un contenedor rígido (kennel) 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 permitidos como equipaje libre no deben exceder de 71x52x Alt. 55 cm y el peso de la mascota y kennel no debe sobrepasar los 20 kg. El exceso se debe pagar según el tarifario de equipaje vigente.
- 22.6. **Registro de Datos de la Mascota y Consentimiento para el Traslado:** EL PASAJERO debe registrar y firmar el formato Consentimiento de Traslado de Mascotas (<https://n9.cl/5hdkwo>).

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.

- 23. **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 (incluye maletas acrílicas o de plástico) que, al momento del registro de equipajes, presenten deterioro o están dañadas (rajadura, ralladura, abolladura, rotura en su estructura y/o incluso sus ruedas presenten daños) o estén mal embalados, dejándose constancia en el boleto de viaje y manifiesto de equipajes.

Finalmente, EL PASAJERO, declara haber tenido a la vista en la agencia, las cláusulas que figuran en el boleto de viaje y en 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 INDECOPI 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.

