

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

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. EL PASAJERO al momento de comprar el boleto de viaje, deberá verificar que los datos consignados (nombres, identificación, destino, horario, indicar boleta o factura y otros) estén conformes. Si EL PASAJERO no verificara lo antes indicado, deberá pagar un costo de S/ 5.00 Soles por la emisión del nuevo boleto.

2. El boleto de viaje adquirido es personal. Para transferirse, EL PASAJERO debe identificarse y identificar plenamente al cedido, comunicando de manera previa y fehaciente, con una anticipación mínima de 06 horas a la fecha y hora programada para el viaje. Asimismo, deberá pagar un costo de S/ 5.00 Soles por la emisión del nuevo boleto. No se aceptan enmendaduras ni borrones en el mismo.

3. En caso de postergación del viaje, EL PASAJERO deberá comunicar de manera previa y fehaciente con una anticipación no menor de (06) horas a la fecha y hora programada para el viaje y deberá pagar un costo de S/ 5.00 Soles, por la emisión del nuevo boleto.

Cuando EL PASAJERO desee habilitar el boleto de viaje postergado, deberá hacerlo con 48 horas de anticipación a la fecha de viaje deseado, y de ameritar el caso (temporada alta, feriados calendarios o feriados declarados mediante Decreto Supremo) deberá reintegrar un costo adicional, tomando como parte de pago lo previamente pagado.

4. Todo lo referente al punto 2) y 3), se rige de acuerdo al artículo 66.7 de la Ley N°29571 – Código de Protección y Defensa al Consumidor.

5. Asimismo, en caso de que EL PASAJERO no comunique la postergación, cancelación o la transferencia de titularidad de su boleto viaje, dentro del plazo estipulado para ejercer dicha acción, autoriza inmediatamente a LA EMPRESA a disponer del asiento no ocupado.

6. EL PASAJERO debe presentarse 30 minutos antes de la hora de viaje en las rutas nacionales y 45 minutos antes en la ruta internacional (Guayaquil). Para embarcarse, EL PASAJERO debe presentar su Boleto de Viaje o impresión del boleto electrónico y documento de identidad vigente; además, de los documentos migratorios de ser el caso y los permisos requeridos en el caso de los menores de edad. En caso de incumplimiento, perderá el derecho a viajar y el 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 que el valor de S/ 5.00 Soles.

7. No se permitirá el embarque y/o desembarque en puntos diferentes al registrado en el Boleto de Viaje. Nuestros servicios realizan escalas comerciales en la ruta de acuerdo a la autorización del MTC.

8. 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 el permiso notarial de viaje firmado por sus padres. EL PASAJERO acepta que es requisito indispensable la presentación del permiso notarial original y copia al momento de la compra del boleto de viaje y al momento del embarque del menor de edad que viaja sin acompañamiento de los padres. Asimismo, el menor de edad debe presentar su DNI físico. Para los servicios internacionales se requiere el permiso notarial firmado por ambos padres cuando el menor de edad viaje solo, con un adulto acompañante o con uno de sus padres y los sellos consulares cuando se trate de permisos de viaje del exterior.

9. En el servicio nacional e internacional, los niños mayores de cinco años de edad pagan Boleto de Viaje completo y viajan en su propio asiento, según el Art. 42.1.9.3° del D.S. 017-2009 MTC.

10. EL PASAJERO pierde su derecho a viajar y el valor del Boleto de Viaje cuando 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.

11. LA EMPRESA no asume responsabilidad alguna por el estado físico o de salud del pasajero, ni por cualquier trastorno o incidente que pudiera sobrevenir como consecuencia de su estado físico o salud no evidenciado. EL PASAJERO está prohibido de abordar el bus con armas de fuego o elementos punzo cortantes, así como con materiales inflamables, explosivos, corrosivos, venenosos o similares. Es obligación del 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° del D.S. 017-2009 MTC.

12. EL PASAJERO asume responsabilidad civil, penal y administrativa cuando transporte en su equipaje sustancias y/o materiales restringidos o prohibidos, y que de dicho hecho se produzca daños o perjuicios al Estado, a terceros y a LA EMPRESA.

13. EL PASAJERO viaja asegurado mediante una póliza de accidentes personales (SOAT) cuya cobertura es fijada por ley. EL PASAJERO al viajar acepta las condiciones pactadas por la empresa con la compañía aseguradora Rímac Seguros Póliza 2003 - 5297576.

14. Cuando LA EMPRESA ante la imposibilidad de la prestación del servicio, debido a la gravedad del riesgo y peligro previsible en la vida y/o la salud, como consecuencia de los efectos que los desastres naturales (tales como: aludes, huaycos e inundaciones; y en especial por los efectos que el Fenómeno de "El Niño" y/o "La Niña", causan al sistema vial de nuestro país), en cumplimiento del deber de seguridad, informará a EL PASAJERO de manera oportuna, accesible y visible, la reanudación y continuación del servicio al autorizarlo el MTC, o solicitar el reembolso del valor de su pasaje.

15. En caso de presentarse alguna eventualidad en el lugar de origen o 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). Si por causas ajenas LA EMPRESA se ve imposibilitada de hacer el transbordo se reembolsará el monto equivalente al tramo de viaje no recorrido.

16. EL PASAJERO tiene derecho a transportar hasta (20) kilos de equipaje según Art. 76.2.4° del D.S. 017-2009 MTC. Asimismo, exclusivamente se considera equipaje a lo siguiente: maletas, maletines y bolsos con artículos de uso personal (según Art. 2° D.S. 016-2006-EF - Reglamento de Equipaje y Menaje de Casa) sin costo. Asimismo, en caso de exceso de equipaje se deberá cancelar el monto señalado por CIVA. 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.

17. Cuando EL PASAJERO excede del peso de equipaje permitido, acepta que LA EMPRESA realice el envío de dicho exceso según la disponibilidad y capacidad de la bodega del bus programado u otro.

18. Es responsabilidad de EL PASAJERO la custodia de sus equipajes de mano en el salón del bus, así como del retiro de sus equipajes de la bodega del bus inmediatamente después de desembarcar. LA EMPRESA no se responsabiliza por equipajes que no han sido declarados para custodia.

19. LA EMPRESA no se responsabiliza por dinero, alhajas, objetos de valor, artefactos, equipos de audio, video, cómputo, laptops, tablets, etc., transportados y no declarados como equipaje. En caso de pérdida, deterioro y/o sustracción de equipajes en la bodega atribuibles a 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 o maletas acrílicas o plásticas.

20. Está prohibido que EL PASAJERO traslade animales en el salón, salvo perros lazarillos debidamente acreditados en el Conadis.

21. En el caso de la remisión y/o traslado de frutas y/o vegetales sometidos a control por parte de SENASA (www.senasa.gob.pe/senasa/control-integrado/), LA EMPRESA está obligada a restringir la remisión y/o traslado de dichos productos hospedantes de la Mosca de la Fruta, siendo una restricción de ley.

22. LA EMPRESA no se responsabiliza por las fallas u omisión en la prestación de señal WiFi, tomacorrientes, pantallas de entretenimiento a bordo u otros que pudieran ocasionarse por fallas ajenas a la representada. Estos servicios se ofrecen en calidad de cortesía debido a que no es parte de servicio contratado. Cabe precisar que dicha cortesía se brinda solo a ciertos servicios.

23. LA EMPRESA no se hace responsable de la performance de internet en las máquinas de usuarios, de la red de los operadores o fallas en las pasarelas de pago para compras online dentro de la web y compras desde el aplicativo móvil y que no se logre concretar la venta debido a fallas en la comunicación de enlace.

24. La hora de embarque y desembarque en puntos intermedios (escalas) es referencial debido a que no es una oficina de origen y estando el bus en tránsito, está sujeto a condiciones de la vía, condiciones climáticas, condiciones de tránsito y otros factores ajenos a LA EMPRESA.

25. El servicio de entrega de boletos a través del reparto a domicilio Delivery está sujeto a horarios y fechas de entrega de acuerdo a disponibilidad de unidades. Cualquier cambio, postergación, transferencia de boletos adquiridos por este canal

deberá ser presencial en cualquiera de nuestras agencias, salvo que la solicitud se realice antes de la entrega del boleto de viaje.

26. Para boletos de viaje adquiridos por Internet sólo se aceptarán devoluciones, postergaciones o cambios posteriores a las (24) horas de haberse realizado la compra, tiempo necesario para la validación de la transacción por parte de las pasarelas de pago (Visa, Mastercard, AMEX, etc.).

27. Las partes convienen que las desavenencias serán resueltas de conformidad con los Reglamentos del Centro de Conciliación y Arbitraje Nacional e Internacional de la Cámara de Comercio de Lima, a cuyas normas y administración las partes se someten en forma incondicional, declarando conocerlas y aceptarlas en su integridad.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE DE ENCOMIENDAS, CARGA Y ENVÍO DE GIROS

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 REMITENTE en adelante EL CLIENTE, desde el momento de la entrega de su encomienda y/o carga para su transporte de un lugar a otro del territorio nacional e internacional, declara conocer y cumplir con los siguientes términos y condiciones del servicio:

1. LA EMPRESA cuenta con un servicio de entrega nacional, cuya cobertura y plazos de entrega se encuentran definidos bajo ciertas condiciones y características de la carga, relacionadas con el tamaño, peso, dimensiones, y disponibilidad de bodega que son aceptados por el cliente al momento de la contratación. Cabe señalar que dicha aceptación incluye una eventual demora en la entrega, basada en las condiciones, características y disponibilidad acotadas.

2. La entrega de la encomienda, carga y/o giros es únicamente al consignatario; si se trata de personas naturales previa presentación del documento de identidad (D.N.I., PASAPORTE, C.E.) en original. En el caso de personas jurídicas se debe presentar Carta Membretada con la autorización del Gerente General y copia del documento de identidad y Vigencia de Poder de dicho representante.

3. En el caso que el remitente envíe bienes que sean de valor y/o importancia significativos y que como tales deberá ser obligatoriamente declarado, se solicitará que llene la declaración jurada sobre el valor y documento que sustente el mismo, así como la aceptación del monto indemnizatorio respectivo. Asimismo, para la entrega al consignado este deberá presentar original y copia de su D.N.I. y/o credencial de trabajador, con su respectiva Carta Membretada, con copia del documento de identidad del representante legal, además obligatoriamente deberá digitar la clave de 04 dígitos que previamente ha sido otorgada al remitente, así como la declaración jurada de recepción y conformidad. En el caso que el remitente y consignado olviden la clave, el

consignado deberá presentar un Ficha RENIEC que acredite fehacientemente que es el consignado.

4. LA EMPRESA no asume responsabilidad en los siguientes casos:

4.1. Cuando EL CLIENTE entrega una encomienda o carga mal embalada y/o empaquetada, además con error en el rotulado, es decir sin la indicación de FRÁGIL y/o lo que corresponda; en caso de contar con un embalaje deficiente para su traslado, la empresa se reserva el derecho de aceptar y transportar la encomienda o carga, salvo que por cuenta y riesgo del remitente, acepte el traslado con ese embalaje, eximiendo a la empresa de cualquier responsabilidad. Si a consecuencia de lo antes descrito se ocasionaran daños a los bienes de terceros y bienes de LA EMPRESA, EL CLIENTE asumirá los daños y perjuicios ocasionados.

4.2. Cuando EL CLIENTE tenga pleno conocimiento que está remitiendo una encomienda o carga en cuyo interior se encuentren sustancias y/o bienes restringidos, prohibidos e inaceptables para su transporte de acuerdo a ley, con lo cual su acción dolosa de ocultar su contenido para evitar que sea negado su transporte por LA EMPRESA, genere daños y perjuicios a terceros y a LA EMPRESA, inmediatamente EL CLIENTE asumirá la responsabilidad administrativa, civil y/o penal que amerite.

4.3. Cuando EL CLIENTE, sin conocimiento de la empresa, transporta dinero, valores y joyas como encomienda o carga.

4.4. Cuando EL CLIENTE al momento de contratar el envío a domicilio DECLARE de forma errónea la dirección del consignatario, o si el consignado no estuviera en su domicilio al momento de la entrega, estará obligado a recoger el envío en la agencia respectiva en un plazo máximo de 30 días. Después de este plazo, será trasladado al depósito sede Lima, debiendo pagar el costo que se genere su transporte.

4.5. 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, es decir, fenómenos naturales, robos, asaltos, siniestros, huelgas, accidentes, incautaciones por funcionarios de SUNAT - Aduanas o representante del Ministerio Público, interrupción de las redes de transporte nacional vía terrestre, problemas mecánicos de los medios de transporte.

4.6. Cuando a pesar que su personal calificado y autorizado para la entrega de las encomiendas o carga haya cumplido con el protocolo de entrega y el consignado es suplantado por tercera persona a través de la falsificación de documentos, así como el conocimiento de la clave de seguridad, con la finalidad de apropiarse de la encomienda y/o carga. Asimismo, cuando LA EMPRESA tenga conocimiento de este evento doloso, procederá inmediatamente a denunciar ante la autoridad correspondiente a quienes resulten responsables.

5. Cuando EL CLIENTE remita una encomienda o carga cuyo contenido sea mercadería para comercio, de valor o susceptible de controles aduaneros, obligatoriamente debe entregar a LA EMPRESA la guía de remisión, factura o boleta que acredita su derecho de propiedad. En el caso que no cumpliera con entregar dicha documentación, será el único responsable de las consecuencias que su negligencia y/o dolo se derivara, así como la correspondiente información que se trasladará a SUNAT. El envío de encomiendas y/o carga estará sujeto a la disponibilidad y capacidad en las bodegas de los buses. El tiempo de entrega estará sujeto a la distancia, programación,

disponibilidad y capacidad en las bodegas de buses y cargueros teniendo en cuenta que en días festivos o fines de semana largos los tiempos de entrega serán mayores.

6. La indemnización a favor del CLIENTE por la pérdida o extravió de su encomienda o carga, la cual se derive de cualquier situación ajena a LA EMPRESA, se regirá de acuerdo a lo estipulado en el Artículo 146° del Decreto Supremo 032-2005-MTC. Reglamento Nacional de Ferrocarriles. Es decir, se abonará como única indemnización, diez (10) veces el valor del servicio pagado.

7. Cuando EL CLIENTE solicitara la variación del destino de la encomienda o carga, así como el nombre del consignado, el cambio debe realizarlo personalmente en la oficina de origen del envío. Asimismo, EL CLIENTE acepta la variación de la fecha de entrega y asume el costo adicional por dicho cambio.

8. 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.

9. Si el consignado se negara a recibir la carga o no fuere posible entregarla en el domicilio señalado en la orden de flete por causas no imputables a LA EMPRESA, esta la mantendrá en la Agencia de destino. Cabe precisar que será declarada en abandono si después de 30 días calendario, contado a partir de la última visita a domicilio, el remitente no solicita la devolución de la misma. Transcurrido dicho plazo automáticamente acepta el pago de los costos del almacenaje y administrativos que se origine.

10. La encomienda o carga no reclamada en el plazo de 30 días será enviada al almacén de abandono. EL CLIENTE dispone de 150 días calendarios adicionales para recuperar la encomienda o carga, pagando los costos de almacenaje, el flete de retorno y otros gastos administrativos si fuera el caso. Si transcurrido este plazo, EL CLIENTE no reclama la encomienda y/o carga, este por el presente contrato autoriza y faculta expresamente a la empresa a designar su tratamiento definitivo con el Ministerio de transportes y comunicaciones según R.M.572-2008.

11. LA EMPRESA está facultada a disponer la eliminación o incineración de las encomiendas que contengan bienes perecibles (ya que la empresa no transporta bienes perecibles, según lo señalado en el numeral 12), que por no haber sido recepcionadas o reclamadas en su debida oportunidad se encuentran en evidente estado de descomposición o putrefacción orgánica. Esta incineración procederá antes de los vencimientos señalados en las cláusulas anteriores. Debiendo el cliente resarcir cualquier daño que dicha descomposición o putrefacción a bienes de propiedad de terceros y /o de propiedad de LA EMPRESA.

12. LA EMPRESA no realiza el transporte de bienes perecibles. EL CLIENTE asumirá la total responsabilidad por los daños y perjuicios que se ocasionan al Estado, a terceros y a LA EMPRESA en caso de enviar sin autorización.

13. LA EMPRESA no se hace responsable por los daños magnéticos ni por borraduras de imágenes electrónicas, fotográficas o grabaciones respecto a la encomienda y/o carga.

14. El remitente no podrá enviar productos prohibidos detallados por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), la Dirección general de Salud Ambiental (DIGESA) y por SUNAT. LA EMPRESA no asume responsabilidad ante la prohibición de las autoridades. EL CLIENTE al momento de recibir el comprobante de pago, declara haber leído y entendido las cláusulas que rigen este contrato de transporte de encomiendas y carga.

15. Todas las desavenencias o controversias que pudieran derivarse de este contrato, incluida a la que se refiere por invalidez o nulidad, serán resueltas mediante laudo definido e inapelable, de conformidad con los reglamentos del centro de conciliación y Arbitraje Nacional e Internacional de la Cámara de Comercio de Lima, a cuyas normas y administración las partes se someten en forma incondicional, declarando conocer y aceptarlas en su integridad.