

## 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. Si EL PASAJERO no verifica lo antes indicado antes de la emisión y se retira de la agencia, se entenderá que ha expresado su conformidad.
2. **CAMBIO DE TITULARIDAD.** El boleto de viaje adquirido es personal. Si el titular desea cambiar la titularidad del boleto, deberá apersonarse a la agencia más cercana con una anticipación mínima de 02 horas de la fecha y hora programada del viaje portando su documento de identidad original. Así mismo, deberá pagar un costo de S/ 5.00 soles por la emisión del nuevo boleto. El trámite de transferencia de titularidad es personal y presencial.
3. **POSTERGACIÓN O CAMBIO DE ITINERARIO DE VIAJE.** Cuando EL PASAJERO requiera postergación, cambio de ruta, fecha, hora o tipo de servicio, deberá apersonarse a la agencia más cercana portando su documento de identidad original para realizar el cambio. La anticipación mínima es de 06 horas de la fecha y hora de salida programada de la agencia de origen. Asimismo, deberá pagar un costo de S/ 5.00 soles por la emisión del nuevo boleto. Este trámite es personal y presencial. Cuando EL PASAJERO desee habilitar el boleto de viaje postergado, deberá hacerlo con 48 horas de anticipación de la fecha de viaje programada. 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.
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 Rimac 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. **LA EMPRESA** no se hace responsable de la performance de internet en las máquinas de usuarios, de la red de los operadores o de las fallas en las pasarelas de pago para compras online dentro de la web y de las 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 del envío del boleto de viaje. Este servicio a domicilio tiene un costo de acuerdo a la ubicación del domicilio el cual es informado previamente.
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 el plazo establecido. En cuanto al cambio de fecha de viaje o destino, deberá ser dentro de las 24 horas de realizada la compra, comunicándose con dicha empresa. LA EMPRESA no aplica reembolsos.
11. **LA EMPRESA** 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, 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 (Guayaquil). Para embarcarse, EL PASAJERO debe presentar lo siguiente; boleto de viaje o impresión del boleto electrónico (sin enmendaduras ni borrones) y documento de identidad (DNI, Pasaporte, Carnet de Extranjería, Cédula de Identificación y de ser el caso los documentos migratorios). En caso EL PASAJERO haya extraviado su DNI, deberá presentar la constancia del trámite ante RENIEC o la copia de la ficha RENIEC y acompañado de la constancia policial. Respecto a menores de edad, deben presentar lo siguiente: DNI y cuando el menor viaje solo o en compañía de un adulto que no sean sus padres debe presentar un 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. 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 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 con tripulante auxiliar SAB y a partir de los 15 años de edad en los servicios sin tripulante auxiliar SAB.
15. **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.
16. **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 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 asistir 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 DEL SERVICIO POR DESASTRES NATURALES.** Como consecuencia de los desastres naturales tales como la interrupción del tránsito por daño en el sistema vial de nuestro país (carretera), LA EMPRESA, en cumplimiento del deber de seguridad e integridad, interrumpirá el servicio e informará de manera oportuna, accesible y visible, dicha suspensión y la reanudación, cuando lo haya autorizado la entidad de transporte. LA EMPRESA de acuerdo a ley queda obligada a postergar el boleto de viaje. Desastres naturales: sismos, aludes, huaycos e inundaciones y en especial por los efectos climatológicos como el Fenómeno de "El Niño" y/o "La Niña"
18. 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 bus, salvo perros lazarillos debidamente acreditados por el CONADIS. EL PASAJERO deberá comprar un boleto de viaje para que el perro lazarillo ocupe un asiento al lado de la ventana. Para embarcar, EL PASAJERO deberá asegurarse de 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.
  - El perro debe viajar al lado de la ventana.
  - Durante el viaje, EL PASAJERO es responsable de que el perro sea obediente y muestre un buen comportamiento.
20. 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 aproximadas: 56cm x 45cm x 25cm y peso máximo permitido: 8kg. Elementos considerados como equipaje de mano: maletín pequeño, bolso, cartera pequeña, bolso de bebé, ordenador portátil y bastones o muletas (siempre y cuando su tamaño, volumen y peso no obstaculicen el tránsito).
22. **ARTÍCULOS RESTRINGIDOS EN EL EQUIPAJE:** 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. Si al momento del embarque el personal de las Fuerzas Armadas o PNP portara su arma de reglamento, deberá entregarla al Administrador de la agencia quien dispondrá que esta sea colocada para su transporte en la bodega del bus, y al final de su viaje, deberá solicitar su entrega a la Administración donde se realice el desembarque.

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 ofrece el servicio de custodia en caso de olvido del equipaje de mano. LA EMPRESA no se hará responsable si el pasajero recibe y acepta sustancias de terceros que le ocasionen la pérdida del conocimiento y que como consecuencia perdiese 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 ([www.senasa.gob.pe/senasa/control-integrado/](http://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 EQUIPAJE.** Si el equipaje de bodega excede el peso de 20 Kg, EL PASAJERO acepta que LA EMPRESA realice el envío de dicho equipaje según la disponibilidad y capacidad de la bodega del bus programado.
28. **MASCOTAS PERMITIDAS EN BODEGA.** Se consideran como mascotas solo a perros y gatos. Solo está permitido una (01) mascota por pasajero y está sujeto a disponibilidad de la bodega del bus, cuya capacidad máxima son 3 kennels. EL PASAJERO tiene que entregar a su mascota en kennel para que LA EMPRESA pueda transportarlo. Las mascotas son consideradas como equipaje de bodega y se rigen según las restricciones de LA EMPRESA. El traslado de mascotas será considerado dentro de los 20 kg de equipaje libre que tiene el pasajero, el exceso se cobra según el tarifario de equipaje vigente.
29. **TABLAS DE SURF.** El traslado de tablas de surf será considerado dentro de los 20 kg de equipaje libre que tiene el pasajero, el exceso se cobra según el tarifario de equipaje vigente. 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.
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, siempre y cuando; su compra de boleto de viaje lo realice con cuatro (04) horas o más de anticipación a la hora programada de la salida del bus.
33. **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. **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.
35. 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.

## **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 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 (DECLARADAS Y/O NO DECLARADAS):**
  - 2.1 **Persona Natural:** Documento de identificación (ORIGINAL): D.N.I., C.E o PASAPORTE. Además, 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).  
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.
3. **CAMBIO DE REGISTRO DE NOMBRE DE CONSIGNADO:** El Remitente podrá realizar el cambio de nombre de Consignado antes de la entrega; para ello debe de suscribir FORMATO (SOLICITUD) y presentar de manera presencial en la agencia más cercana.  
El Consignado podrá designar un nuevo consignado, tendrá que ser mediante Carta Poder Legalizada, la cual en original deberá presentarse junto a 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 verazmente los bienes que remite. Asimismo, cuando se trata de bienes de valor y/o importancia para el cliente; para ello llenará el formato de declaración jurada sobre el valor de lo remitido, además está obligado a exhibir documento que acredite su propiedad, así como el valor del mismo. La EMPRESA calificará que cumpla con los requisitos antes descritos. En caso de pérdida/daño/extravió el CLIENTE aceptará el monto indemnizatorio respectivo.  
El Cliente deberá pagar un porcentaje (%) de seguro dependiendo del monto del bien declarado.
5. **CAMBIO DE CLAVE:** En el caso que el remitente y/o consignado olviden su clave, el remitente deberá solicitar el cambio de clave de manera presencial en la agencia respectiva, 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 con error en el rotulado, sin la indicación de FRÁGIL y/ o lo 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 su interior se encuentran sustancias y/o bienes restringidos, prohibidos e inaceptables para su transporte según la ley D.S 017-2009-MTC. Asimismo, si con su 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 **OBJETOS DE VALOR SIN DECLARAR:** LA EMPRESA no asume responsabilidad cuando EL CLIENTE, no declara que remite dinero, valores, joyas y/o cualquier otro objeto que presuntamente sea de valor para el cliente.
- 6.4 **DIRECCIÓN ERRADA PARA DELIVERY:** Cuando EL CLIENTE al momento de contratar el envío a domicilio DECLARE de forma errónea la dirección del consignado, estará obligado a recoger el envío en la agencia respectiva en un plazo máximo de 180 días.
- 6.5 **AUSENCIA DEL CONSIGNADO EN DOMICILIO:** Cuando se trate de un servicio delivery y el consignado no estuviera en su domicilio en el horario de entrega coordinado, el consignado estará obligado a recoger el envío en la agencia respectiva en un plazo máximo de 180 días.
- 6.6 **DAÑOS / PÉRDIDA DE LA CARGA POR FACTORES EXTERNOS A LA EMPRESA.** La EMPRESA no se hace responsable, 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 ocasionados por terceros, incautaciones que realice la autoridad en cumplimiento de sus funciones (SUNAT - POLICIA FISCAL, Ministerio Publico, SENASA, SERFOR).
- 6.6 **SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD EN EL RECOJO DE CARGA/ENCOMIENDA, SOBRES O GIROS:** La EMPRESA no se hace responsable, cuando a pesar que su personal calificado y autorizado para la entrega de la 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 contra los que resulten responsables, ante la autoridad correspondiente.
7. **MERCADERIA PARA COMERCIO Y/O SUJETO A CONTROL ADUANERO:** Cuando EL CLIENTE remita una encomienda o carga cuyo contenido sea mercadería para comercio y/o sujeto a control Aduanero o de la entidad respectiva, debe DECLARAR SU CONTENIDO y ENTREGAR a la counter, la documentación respectiva para su traslado (Guía de Remisión, Comprobante de Pago, Declaración Única Aduanera, etc.), además que acredite su ingreso legal al país, siempre y cuando sea productos importados. En el caso que no se cumpliera con lo antes indicado, el CLIENTE será el único responsable del DECOMISO; además será de su responsabilidad gestionar el trámite de la devolución lo DECOMISADO; y si fuera el caso, asumirá la sanción que imponga la SUNAT y/o la autoridad respectiva.
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 oficina de origen del envío; 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; además del costo por el nuevo servicio si debe regresar a la agencia de origen para ser remitida a un nuevo destino.
10. **ARTICULOS PROHIBIDOS POR LEY:** 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.  
Además 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. LA EMPRESA no asume responsabilidad ante la prohibición de las autoridades y el decomiso de las mismas.
11. **PLAZO DE RECOJO DE GARGA/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 será enviada a un almacén donde se depositará en calidad de guardianía. EL CLIENTE dispone de 180 días para solicitar la encomienda o carga, podrá retirar la encomienda pagando los costos de almacenaje (que será cobrado a partir del día veintidós), además de 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.

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.

Tampoco en temporada alta y el monto mínimo del envío es de s/30.

14. **BIENES SUCEPTIBLES DE SUFRIR DAÑOS (RUTURA, RAYADURA, RAJADURA):** EL CLIENTE acepta que el traslado de los bienes que fueran susceptibles de sufrir rotura, rayadura 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. La empresa no se hace responsable de equipos electrónicos no declarados o declarados los cuales pudieran sufrir cualquier eventualidad como rayaduras, rajaduras, desperfectos.
16. **DESISTIMIENTO DEL SERVICIO CONTRATADO GARGA, ENCOMIENDA Y/O SOBRE:** EL CLIENTE podrá desistir del servicio contratado dentro de los 60 minutos de haber adquirido el mismo; pero no podrá 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; lo antes indicado solo se realizará; siempre y cuando el servicio no haya sido despachado.
17. 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 <http://www.civa.com.pe> y/o counter.