



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, boleta o factura. Antes de su emisión / registro deberá verificar que los siguientes datos estén conformes: nombres, razón social, RUC, DNI/CE, lugar de embarque / desembarque y horario de salida. Generada la emisión o registro, el PASAJERO da por aceptado los datos registrados, cualquier observación posterior se entenderá que fue por la inobservancia del PASAJERO.
2. **CAMBIO DE TITULARIDAD.** Cuando EL PASAJERO desee cambiar la titularidad del boleto, deberá apersonarse a la agencia más cercana portando su documento de identidad original para realizar el trámite. La anticipación mínima es de 02 horas de la fecha y hora de salida programada de la agencia de embarque. Asimismo, deberá pagar una penalidad de S/ 5.00 soles por el cambio. Este trámite es personal y presencial.
3. **POSTERGACIÓN O CAMBIO DE ITINERARIO DE VIAJE.** Cuando EL PASAJERO requiera postergación, cambio de ruta, hora o tipo de servicio, deberá apersonarse a la agencia más cercana portando su documento de identidad original para realizar el trámite. La anticipación mínima es de 06 horas de la fecha y hora de salida programada de la agencia de origen. Asimismo, deberá pagar una penalidad de S/ 5.00 soles por el cambio. Este trámite es personal y presencial. Cuando EL PASAJERO desee habilitar el boleto de viaje postergado, deberá acercarse a la agencia más cercana portando su documento de identidad original para realizar el trámite. El nuevo boleto de viaje está sujeto a disponibilidad de asiento y en el caso que la tarifa del nuevo requerimiento de viaje tenga un costo mayor, deberá reintegrar el costo adicional, tomando como parte de pago lo previamente pagado. LA EMPRESA no aplica reembolso. Para mayor información sobre las horas de salida de las agencias de origen, deberá consultar en la página web <http://www.civa.com.pe> o en la agencia más cercana.
4. Todo lo referente a cambio de titularidad y postergación, se rige de acuerdo al artículo 66.7 de la Ley N°29571 – Código de Protección y Defensa al Consumidor.
5. **EL PASAJERO** que no comunique en el plazo y modo establecido la postergación o la transferencia de titularidad de su boleto de viaje, automáticamente pierde su boleto de viaje y autoriza inmediatamente a LA EMPRESA a disponer del asiento no ocupado.
6. **PASAJERO MAYOR DE 5 AÑOS.** En el servicio nacional e internacional EL PASAJERO mayor de cinco años de edad, paga el boleto de viaje completo y viaja en su propio asiento, según el Art. 42.1.9.3° del D.S. 017-2009 MTC.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE

Cód. :CIVA-GC-VTAS-TC-001
Revisión: diciembre 2018
Versión: 003
Página : 2 de 7

7. **POLIZA DE SEGURO.** EL PASAJERO viaja asegurado mediante una póliza del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) N°2003-5297576 de la compañía aseguradora Rímac Seguros, cuya cobertura es fijada por ley. EL PASAJERO al viajar, acepta los montos indemnizatorios que la ley establece para cada caso ante cualquier eventualidad.
8. **VENTAS ONLINE.** LA EMPRESA no se hace responsable de la performance del internet en las máquinas de los usuarios, red de los operadores o fallas en las pasarelas de pago para compras online dentro de la web y compras desde el aplicativo móvil, cuando no se logre concretar la venta debido a fallas en la comunicación de enlace. Asimismo, cualquier observación derivada de la compra de boleto vía web a través de terceros autorizados, debe ser comunicada directamente a dicha empresa.
9. **SERVICIO REPARTO A DOMICILIO.** EL PASAJERO acepta que el servicio de entrega de su boleto de viaje a través del reparto a domicilio - delivery - está sujeto a horarios y fechas de entrega de acuerdo a disponibilidad del personal. Cualquier cambio en los datos, postergación o transferencia, deberá ser presencial en cualquiera de nuestras agencias, salvo que la solicitud se realice antes de la emisión del boleto de viaje. Este servicio a domicilio tiene un costo de acuerdo a la ubicación del domicilio el cual es informado previamente al cliente.
10. **COMPRA POR INTERNET.** Los boletos de viaje adquiridos por Internet a través de la plataforma de terceros autorizados, podrán ser postergados o transferidos. Para ello, el pasajero deberá apersonarse a la agencia más cercana respetando los numerales 2 y 3 del presente contrato. LA EMPRESA no aplica reembolsos.
11. **RESERVA EN EL DERECHO DE VENTA.** LA EMPRESA por un tema de seguridad se reserva el derecho de vender boletos de viaje a procesados requisitorizados por la justicia que deban viajar acompañados de un efectivo policial.
12. **EMBARQUE.** De acuerdo a ley D.S 017-2009/MTC, EL PASAJERO debe presentarse antes del embarque con la debida anticipación: 30 minutos antes de la hora de viaje en las rutas nacionales y 45 minutos antes en la ruta internacional. Para embarcarse, EL PASAJERO debe presentar **OBLIGATORIAMENTE** lo siguiente: boleto de viaje o impresión del boleto electrónico (sin enmendaduras ni borrones) y documento de identidad (DNI, Pasaporte, Carnet de Extranjería o Cédula de Identificación). Respecto a menores de edad, deben presentar **OBLIGATORIAMENTE** 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. **LUGARES DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE.** El embarque y/o desembarque se realiza en los puntos autorizados por el MTC, los cuales han sido registrados en el boleto de viaje. Nuestros servicios realizan escalas comerciales en la ruta de acuerdo a la autorización del MTC.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE

Cód. :CIVA-GC-VTAS-TC-001
Revisión: diciembre 2018
Versión: 003
Página : 3 de 7

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 Superciva y Excluciva y a partir de los 15 años de edad en los servicios Econociva.
15. **PERDIDA DE BOLETO DE VIAJE.** EL PASAJERO pierde su derecho a viajar y el valor del boleto de viaje cuando al momento del embarque esté bajo influencia de alcohol, drogas y/o estupefacientes o cuando su estado o condición física y/o psicológica evidencie que puede poner en riesgo su integridad y la de los demás pasajeros.
16. **RESERVA EN EL DERECHO DE VENTA POR CONDICIONES DE SALUD DEL PASAJERO.** LA EMPRESA no asume responsabilidad alguna por el estado físico o de salud del pasajero que no se perciba al momento del embarque, ni por cualquier trastorno o incidente que pudiera sobrevenir como consecuencia de su estado físico o de salud no evidenciado ni comunicado. LA EMPRESA se reserva el derecho de aceptar que un pasajero embarque cuando su condición física, por la edad o por incapacidad, no le permita 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". En estos casos no está obligada devolver el costo del boleto del viaje.
18. **EVENTUALIDAD DURANTE EL VIAJE.** En caso de presentarse alguna eventualidad durante el viaje que impida la prestación del servicio, automáticamente EL PASAJERO brinda su consentimiento para que LA EMPRESA realice el transbordo en unidades estándar (propias o terceras).
19. **PERRO LAZARILLO.** Está prohibido el transporte de animales dentro del salón del bus, salvo perros lazarillos debidamente acreditados por el CONADIS. EL PASAJERO podrá comprar un boleto de viaje para que el perro lazarillo ocupe un asiento contiguo y al lado de la ventana. Para embarcar, EL PASAJERO deberá cumplir con lo siguiente:
 - El perro debe llevar puesto un distintivo de carácter oficial que lo identifique como perro lazarillo.
 - El perro debe tener sus documentos sanitarios al día y físicamente en condiciones sanitarias idóneas.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE

Cód. :CIVA-GC-VTAS-TC-001
Revisión: diciembre 2018
Versión: 003
Página : 4 de 7

- El perro debe ir con una correa o arnés puesto al momento del viaje para cumplir con la normativa vigente.
 - Llevar un bozal a bordo para que el perro lo use, en caso sea necesario.
 - Presentar cartilla de vacunación.
 - Durante el viaje, EL PASAJERO es responsable de que el perro sea obediente y muestre un buen comportamiento.
20. **HORA DE EMBARQUE Y DESEMBARQUE.** La hora de embarque y desembarque en una escala comercial es referencial. No hay una hora exacta porque está sujeta al tránsito del bus, las condiciones de la vía, condiciones climáticas y otros factores ajenos a LA EMPRESA.
21. **EQUIPAJE DE MANO:** EL PASAJERO podrá llevar en el salón del bus una pieza como equipaje de mano considerando lo siguiente; medidas permitidas: 56cm x 45cm x 25cm y peso máximo permitido: 8kg. Elementos considerados como equipaje de mano: maletín pequeño, mochila, bolso, cartera pequeña, bolso de bebé, y bastones o muletas (siempre y cuando su tamaño, volumen y peso no obstaculicen el tránsito). LA EMPRESA no se hace responsable por artículos de valor no declarados.
22. **ARTÍCULOS RESTRINGIDOS EN EL EQUIPAJE DE MANO Y BODEGA:** No se permite el transporte de lo siguiente: armas de fuego, cuchillos, navajas, corta cajas, cuchillas plegables o retractables, pica hielo, tijeras, artículos punzo cortantes en general, sustancias venenosas, materiales inflamables, explosivos y corrosivos que puedan poner en riesgo la seguridad de los usuarios. Se prohibirá el embarque cuando EL PASAJERO insista en abordar el bus con dichos objetos. D.S. 017-2009- MTC. Artículo 42.1.9 y Artículo: 77.1.9.
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. En caso de ser un civil deberá presentar documento de la SUCAMEC que autorice portar dicha arma.
23. **REVISIÓN EQUIPAJE DE MANO.** Es obligación de EL PASAJERO permitir y dar todas las facilidades al personal de LA EMPRESA para que efectúe la revisión de su equipaje de mano y de su persona. Según Art. 42.1.9.4° y 77.1.9° del D.S. 017-2009 MTC. EL PASAJERO asume responsabilidad civil, penal y administrativa cuando dolosamente y sin consentimiento de la empresa transporte en su equipaje sustancias y/o materiales restringidos o prohibidos y que de dicho hecho se produzcan daños o perjuicios al Estado, a terceros y/o a LA EMPRESA.
24. **CUSTODIA EQUIPAJE DE MANO.** Es responsabilidad de EL PASAJERO la custodia de su equipaje de mano en el salón del bus. LA EMPRESA no hace responsable, en caso de olvidarse del equipaje de mano, al momento de desembarque.
LA EMPRESA no se hará responsable si el pasajero recibe y acepta sustancias de tercero que le ocasionen la pérdida del conocimiento y como consecuencia ese tercero hurtase sus pertenencias.



TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE

Cód. :CIVA-GC-VTAS-TC-001
Revisión: diciembre 2018
Versión: 003
Página : 5 de 7

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/). 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 autoriza a la empresa que todo exceso de equipaje pueda ser trasladado en un bus distinto al que preste el servicio de transporte de pasajero; incluso autoriza que este exceso llegue con demora.
28. **ANIMALES PERMITIDOS EN BODEGA:** La Empresa permite el traslado de animales, excepto aquellos animales exóticos prohibidos por INRENA - Instituto Nacional de Recursos Naturales o SERFOR - Servicio Nacional Forestal y de Fauna Silvestre; para mayor información ingrese a la página web <https://www.serfor.gob.pe>. Sólo está permitido un (01) animal por pasajero y está sujeto a disponibilidad de la bodega del bus, cuya capacidad máxima es de 3 cupos. El PASAJERO debe entregar a su animal en un contenedor rígido (kennel) con las características apropiadas que brinde seguridad para su traslado. Las aves de corral o granja, pueden ser entregadas en jaba de madera con similares características. De no cumplir con las condiciones especificadas, la EMPRESA no está obligada a su traslado; en caso, el CLIENTE, por este motivo no desee viajar, perderá su boleto de viaje. Los animales no son considerados como equipaje de bodega; sin embargo, LA EMPRESA lo tratará como una excepción, siempre y cuando cumpla con las condiciones especificadas y se rigen según restricciones de la empresa. De no exceder los 20 kg y las dimensiones (70 cm x 50 cm x 30 cm) permitidas por la EMPRESA, el traslado será considerado como equipaje libre que tiene el pasajero. Todo el exceso se cobrará según el tarifario de equipaje vigente. EL PASAJERO deberá registrar los datos del animal y firmar en el formato Consentimiento de Traslado de Animales. Para el traslado de animales: Pavo real y Gallos de pelea EL PASAJERO presentará adicionalmente certificado emitido por SENASA. Además, la EMPRESA no está obligada a devolver el monto del boleto de viaje, cuando no se cumplan las condiciones especificadas para el transporte de animales.



- 29. TABLAS DE SURF:** El traslado de las tablas de surf se rigen según restricciones de la empresa. De no exceder los 20 kg y las dimensiones de 2.15 metros de largo y 0.25 metros de grosor (espesor), el traslado será considerado dentro de los 20 kg de equipaje libre que tiene el pasajero, el exceso se cobra según tarifario vigente de equipaje. EL PASAJERO deberá traer la tabla con funda o bien embalada. LA EMPRESA no asume responsabilidad si por algún evento fortuito la tabla de surf se daña o deteriora. EL PASAJERO deberá firmar el formato de responsabilidad de traslado de objetos o artículos. Solo está permitido el traslado de una (01) tabla por pasajero. Las tablas de Surf no son consideradas como equipaje de bodega; sin embargo, LA EMPRESA lo tratará como una excepción, siempre y cuando cumpla con las condiciones especificadas.
- 30. RECOJO EQUIPAJE DE BODEGA.** Es responsabilidad de EL PASAJERO el retiro de sus equipajes de bodega del bus inmediatamente después de desembarcar. LA EMPRESA no hace servicio de almacén ni se hace responsable de pérdidas de equipaje ni de su contenido, si no fueron recogidos al término del viaje.
- 31. DECLARACIÓN CONTENIDO EQUIPAJE BODEGA.** Todo PASAJERO debe declarar el contenido de su equipaje de bodega cuando lleve artículos de valor, dinero, alhajas, artefactos, equipos de audio, video, cómputo, laptops, tablets, o cualquier otro objeto de valor para lo que deberá solicitar el formato de Declaración Jurada al Counter de equipajes. Cuando EL PASAJERO no los declare, LA EMPRESA no se responsabiliza debido a que no le consta la preexistencia de los mismos al momento de su entrega para ser transportados.
Cuando el equipaje de bodega entregado por EL PASAJERO sufriera pérdida, deterioro o sustracción a consecuencia de un hecho u acción de tercero ajeno a la responsabilidad de LA EMPRESA, se aplicará lo establecido en el numeral 76.2.12 art. 76° del D.S 017-2009-MTC.
LA EMPRESA no se responsabiliza por el deterioro de equipajes mal embalados, cajas, costalillos o maletas acrílicas o plásticas.
- 32. ALIMENTACIÓN A BORDO:** El pasajero tiene opción a elegir su alimentación a bordo en el servicio adquirido (Superciva o Excluciva), siempre y cuando, la compra del boleto de viaje la realice con un mínimo de cuatro (04) horas de anticipación a la hora programada de la salida de la agencia de origen
Los boletos de viaje comprados en las agencias de escalas comerciales, luego de la partida del bus de la agencia de origen, no tienen derecho a la alimentación a bordo.
- 33. CORTESIA DEL SERVICIO. LA EMPRESA** no se responsabiliza por el desperfecto en la señal WiFi, tomacorrientes, audífonos, pantallas de entretenimiento, puertos de USB, masajeadores y/o objetos ajenos al servicio de transporte que EL PASAJERO ha contratado porque se ofrecen de cortesía y no forman parte del servicio.
- 34. ALIMENTACIÓN A BORDO. LA EMPRESA** no se responsabiliza por los alimentos ofrecidos en los servicios de Superciva y Excluciva, cuando éstos no sean del agrado del pasajero, porque se ofrecen en calidad de cortesía y no forman parte del servicio de



**TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE
TRANSPORTE**

Cód. :CIVA-GC-VTAS-TC-001
Revisión: diciembre 2018
Versión: 003
Página : 7 de 7

transporte. Sin embargo, se comunicará al proveedor la queja a fin de tomar acciones respectivas.

- 35. DEVOLUCIÓN DE BOLETO DE VIAJE.** Adquirido el boleto de viaje LA EMPRESA no hace devolución de dinero.
- 36. PERSONAS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL.** La mujer gestante que se encuentre en el 8vo o 9no mes de gestación, debe presentar certificado médico que indique que puede viajar sin riesgo. De lo contrario, no se le permite embarcar y se le derivará al Administrador para que autorice la postergación del boleto de viaje.

Personas de tercera edad o con discapacidad. En caso el Embarcador vea que el pasajero tiene dificultades para asistirse solo durante el viaje, será derivado al Administrador para que evalúe el caso. El Administrador evaluará el caso y podrá autorizar que el pasajero embarque únicamente, cuando vea que el pasajero pueda asistirse solo durante el viaje para comer, trasladarse o ir a los SSHH. Si el Administrador evalúa que el pasajero no debe viajar solo por su estado, autorizará la postergación del boleto de viaje.

- 37.** Finalmente, EL CLIENTE declara haber leído y estar conforme con las cláusulas que rigen este contrato de transporte, las cuales han sido puestas de conocimiento mediante la página web <http://www.civa.com.pe> y/o counter.