



## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE DE SERVICIO CARGO

Cód. :CIVA-GC-VTAS-TC-002  
Revisión: febrero 2019  
Versión: 002  
Página : 1 de 5

### TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE CARGA

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

1. **PLAZO DE ENTREGA DE LA CARGA Y/O ENCOMIENDA:** LA EMPRESA cuenta con un servicio de transporte de carga a varios destinos; EL CLIENTE declara haber sido informado por el counter y acepta que los plazos para el traslado a la ciudad de destino se rigen de acuerdo a las condiciones y características de la carga/encomienda (tamaño, peso, volumen), así como la disponibilidad de bodega. Asimismo, EL CLIENTE acepta que el plazo de entrega puede estar sujeto a demora originada por un factor interno o externo liberando de ello a la EMPRESA, si de ser el caso esto le genere algún inconveniente.
2. **DOCUMENTOS NECESARIOS PARA ENTREGA DE ENCOMIENDA, CARGA Y/O GIROS (DECLARADOS Y/O NO DECLARADOS):**
  1. **Persona Natural:** Documento de identificación (ORIGINAL): D.N.I., C.E o PASAPORTE. Además, deberá registrar la CLAVE DE SEGURIDAD.
  2. **Persona Jurídica:** En el caso que, el consignado sea el representante legal, deberá presentar Copia Vigencia de Poder (no menor de 30 días). Además, la CLAVE DE SEGURIDAD.  
En caso, el consignado sea un apoderado, deberá presentar Carta Poder Legalizada y su documento de identificación (ORIGINAL): D.N.I., C.E., o PASAPORTE. Además, deberá registrar la CLAVE DE SEGURIDAD.
3. **CAMBIO DE REGISTRO DE NOMBRE DE CONSIGNADO:** El Remitente podrá realizar el cambio de nombre de Consignado antes de la entrega en destino. Para ello, debe de suscribir el formato de SOLICITUD y presentarla de manera presencial en la agencia más cercana.  
El Consignado podrá realizar el cambio de nombre de un nuevo consignado. Para ello, tendrá que ser mediante Carta Poder Legalizada, la cual deberá presentar por el nuevo consignado en original junto con el Documento de Identificación: D.N.I., C.E o PASAPORTE.
4. **DECLARACIÓN DE BIENES DE VALOR:** El Remitente de acuerdo al D.S. 017-2009/ MTC está obligado a declarar los bienes que remite. Cuando se trata de bienes de valor y/o importancia para el cliente. Además, está obligado a exhibir el documento que acredite su propiedad, así como, el valor del mismo. La EMPRESA calificará que se cumpla con los requisitos antes descritos. En caso de pérdida/daño/extravío, el CLIENTE aceptará el monto indemnizatorio respectivo.  
El Cliente deberá pagar tarifa de envió según peso o volumen y destino; además, un cobro por seguro que será el 10% del valor actual comercial según el comprobante de pago del CLIENTE. Es indispensable que la mercadería a transportar sea adquirida en

**Toda copia en PAPEL es una copia No Controlado a excepción del original**



## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE DE SERVICIO CARGO

Cód. :CIVA-GC-VTAS-TC-002  
Revisión: febrero 2019  
Versión: 002  
Página : 2 de 5

el año en curso. En caso, la fecha de compra del bien sea menor a 05 años, el valor comercial del bien se calculará utilizando el criterio de depreciación lineal. Solo se recibirán productos usados hasta con (05) cinco años de uso, el sexto año de uso, no podrá aplicar a envío de Mercadería Declarada. El monto máximo de Mercadería Declarada es S/. 10, 000 previa verificación en el comprobante de pago.

5. **CAMBIO DE CLAVE:** En el caso que, el remitente y/o consignado olviden la clave de entrega, únicamente el remitente podrá solicitar el cambio de clave. Para ello, el remitente deberá acercarse personalmente a cualquier agencia de la organización, identificándose con su Documento de identificación (ORIGINAL): D.N.I., C.E o PASAPORTE.

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

6.1 **EMBALAJE INADECUADO:** Cuando EL CLIENTE entrega una encomienda o carga mal embalada o empaquetada. Además, cuando hubiere error en los datos de envío, no tuviere la indicación de FRÁGIL y/o la que corresponda, la empresa se reserva el derecho de aceptar y transportar la encomienda o carga; salvo que, por cuenta y consentimiento del remitente, acepte el traslado con ese embalaje, eximiendo a la empresa de cualquier responsabilidad.

2. **CONTENIDO PROHIBIDO PARA SU TRANSPORTE:** Cuando EL CLIENTE, dolosamente y para evitar que la EMPRESA niegue su transporte, oculte que está remitiendo una encomienda o carga, en cuyo interior se encuentran sustancias y/o bienes restringidos, prohibidos e inaceptables para su transporte según 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.

3. **OBJETOS DE VALOR SIN DECLARAR:** Cuando EL CLIENTE no declare que remite objeto que presuntamente sea de valor para el cliente.

4. **DIRECCIÓN ERRADA PARA DELIVERY:** Cuando EL CLIENTE al momento de contratar el envío a domicilio, DECLARE de forma errónea la dirección del consignado. En este caso, estará obligado a recoger el envío en la agencia respectiva, en un plazo máximo de 180 días.

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

6. **DAÑOS / PÉRDIDA DE LA CARGA POR FACTORES EXTERNOS A LA EMPRESA.** Cuando la encomienda o carga sufra pérdida, extravío, sustracción, deterioro, destrucción, debido a circunstancias o factores ajenos a su control, caso fortuito y fuerza mayor. Estos se refieren a; fenómenos naturales, robos, asaltos, siniestros, huelgas, accidentes ocasionados por terceros, incautaciones que

Toda copia en PAPEL es una copia No Controlado a excepción del original



## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE DE SERVICIO CARGO

Cód. :CIVA-GC-VTAS-TC-002  
Revisión: febrero 2019  
Versión: 002  
Página : 3 de 5

realice la autoridad en cumplimiento de sus funciones (SUNAT - POLICIA FISCAL, Ministerio Publico, SENASA, SERFOR).

7. **SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD EN EL RECOJO DE CARGA/ENCOMIENDA, SOBRES O GIROS:** Cuando a pesar que, el personal calificado, autorizado para la entrega de carga/encomienda/sobre o giros, haya cumplido con el protocolo de entrega pero, el consignado haya sido suplantado por tercera persona que, tenía pleno conocimiento del envío, así como los datos del remitente y la clave de seguridad, presentándose con la finalidad de apropiarse de la encomienda y/o carga. LA EMPRESA una vez que tenga conocimiento de este evento doloso, procederá inmediatamente a realizar la denuncia ante la autoridad correspondiente, contra los que resulten responsables.
  
7. **MERCADERIA PARA COMERCIO Y/O SUJETO A CONTROL ADUANERO:** 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. El CLIENTE debe DECLARAR SU CONTENIDO de la mercadería y ENTREGAR a la counter, la documentación respectiva para su traslado (Guía de Remisión, Comprobante de Pago, Declaración Única Aduanera, etc.), además entregará los documentos 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 agencia más cercana; siempre y cuando la mercadería no haya sido despachada a su destino. Asimismo, EL CLIENTE acepta la variación de la fecha de entrega y solo si hubiera algún costo adicional deberá pagar por dicho cambio.
  
10. **ARTICULOS PROHIBIDOS:** LA EMPRESA, prohíbe expresamente el transporte de encomiendas o carga considerada legalmente peligrosa, tales como explosivos, cilindros de gas, gases comprimidos, inflamables, sustancias y/o materiales tóxicos, comburentes, infecciosos, radiactivos, nucleares, venenoso, corrosivo, etc. En el caso que, EL CLIENTE actuando de mala fe, envíe sin declarar y/o con documentación falsa, será el único responsable de todos los daños y perjuicios que ocasione a LA EMPRESA por el transporte de esa carga, siendo inmediatamente denunciado penalmente y si fuera el caso por la vía civil.

**Toda copia en PAPEL es una copia No Controlado a excepción del original**



## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE DE SERVICIO CARGO

Cód. :CIVA-GC-VTAS-TC-002  
Revisión: febrero 2019  
Versión: 002  
Página : 4 de 5

Asimismo, está prohibido enviar productos prohibidos por el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), la Dirección general de Salud Ambiental (DIGESA), Servicio Forestal y de Fauna Silvestre (SERFOR) y por SUNAT.

Además, está prohibido el envío de laptops, celulares, cámaras fotográficas, dinero y joya. El dinero solo se enviará bajo el servicio de giro. LA EMPRESA no asume responsabilidad ante la prohibición de las autoridades y el decomiso de las mismas. Para mayor información visite la página <http://www.civa.com.pe>.

11. **PLAZO DE RECOJO DE 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 (el conteo rige desde la fecha que se recepcionó la mercadería en la agencia de destino), será enviada a un almacén donde se depositará en calidad de guardianía. EL CLIENTE, dispone de 180 días para solicitar la encomienda o carga. EL CLIENTE, podrá retirar la encomienda pagando los costos de almacenaje (que será cobrado a partir del día 22), el cual será según tarifario. Además, se cobrará los gastos administrativos que genere su traslado entre otros. Si transcurrido, el plazo de 180 días y EL CLIENTE (REMITENTE O CONSIGNADO) no reclama la encomienda y/o carga, por el presente contrato autoriza y faculta expresamente a la empresa a designar su tratamiento definitivo según lo dispuesto en R.M.572-2008/MTC.
13. **CARGA PERECIBLE:** LA EMPRESA, realiza el transporte de bienes perecibles debidamente declarados. Los productos marinos se trasladarán solo en buses de 1 piso, y se aceptarán solo en envases herméticos como coolers o tinas bien embaladas. EL CLIENTE, acepta que LA EMPRESA está facultada a disponer la eliminación de la carga/encomienda/sobre, cuando se verifique que se encuentran en evidente estado de descomposición o putrefacción orgánica. El plazo para ejecutar dicha acción es de tres (03) días, que rige desde el día siguiente de la fecha que debió haber sido recepcionadas o reclamadas por el consignado. Asimismo, si fuera el caso, EL CLIENTE deberá resarcir de cualquier daño que dicha descomposición o putrefacción causara a bienes de propiedad de terceros y /o de propiedad de LA EMPRESA.  
Cuando el CLIENTE, no declara que es perecible, asumirá la total responsabilidad por los daños y perjuicios que se ocasionan al Estado, a terceros y a LA EMPRESA.  
No se aceptan el servicio de pago en destino para el transporte de carga PERECIBLE.  
En temporada alta bajo responsabilidad del cliente.
14. **BIENES SUCEPTIBLES DE SUFRIR DAÑOS (ROTURA, RAYADURA, RAJADURA):** EL CLIENTE, acepta que el traslado de los bienes que fueran susceptibles de sufrir rotura y rajadura no son responsabilidad de LA EMPRESA.



## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE DE SERVICIO CARGO

Cód. :CIVA-GC-VTAS-TC-002  
Revisión: febrero 2019  
Versión: 002  
Página : 5 de 5

15. **PÉRDIDA DE CONTENIDO DIGITAL:** Declarado o no LA EMPRESA no se hace responsable de la pérdida del contenido digital, daños magnéticos ni por borraduras de imágenes electrónicas, fotográficas o grabaciones respecto a la encomienda y/o carga.
16. **EQUIPOS ELECTRONICOS:** La empresa no se hace responsable de equipos electrónicos no declarados o declarados los cuales pudieran sufrir cualquier eventualidad como rayaduras, rajaduras o desperfectos.
17. **DESISTIMIENTO DEL SERVICIO CONTRATADO GARGA, ENCOMIENDA Y/O SOBRES:** EL CLIENTE podrá desistir del servicio contratado siempre y cuando el servicio no haya sido despachado; al solicitar la devolución del importe contratado; solo se generará a su favor una nota de crédito que podrá ser usada en su próximo servicio de carga.
18. **CARGA POR PAGAR:** El Cliente dispone del servicio de pago en destino, comprometiéndose de que el Consignado pagará la tarifa de envío según peso / volumen y destino.  
No se aceptan en temporada alta, tampoco se aceptan sobres y, monto mínimo de envío es de S/. 20 soles.
19. Finalmente EL CLIENTE declara haber leído y estar conforme con las cláusulas que rigen este contrato de transporte de carga/encomiendas/sobres, las cuales han sido puestas de conocimiento mediante la página web <http://www.civa.com.pe> y/o counter.