



**ANEXO
CONDICIONES GENERALES DEL
SERVICIO**

**Sociedad Transportes Berger S.A.
76.819.760-1**

El presente corresponde a los términos y condiciones Generales del Contrato de Transporte, aplicables a todos los clientes que contraten los servicios de envíos de encomiendas, courier, logística y transporte que ofrece nuestra empresa

Es de responsabilidad del remitente conocer estas Condiciones Generales de Transporte y por sola contratación del servicio, se entenderá su aceptación.

De acuerdo con lo establecido en los artículos 172 y 220 del Código de Comercio, LA EMPRESA da a conocer a sus Clientes y público en general las condiciones en las cuales provee el Servicio de Transporte de Carga, y que son las siguientes:

NORMATIVA LEGAL APLICABLE

Al Servicio de Transporte de Carga se aplican las siguientes normas:

Código de Comercio

Ley de Protección al Consumidor (Nº 19.496 y Nº 19.955)

Otras normas especiales

CONDICIONES GENERALES

La Empresa ejecuta el Servicio de Transporte de Carga por el precio y en las condiciones prefijadas en este documento.

1.- Comprobante de despacho Interno. C.D.I.

La Empresa entrega al Cliente una copia del comprobante de despacho Interno en el cual sale la siguiente información, requerida para recibir la carga y realizar el envío;

- N° de comprobante de despacho interno (C.D.I), registrado en nuestro sistema ERP Interno.
- Fecha de recepción de la carga.
- Horario de recepción de la carga.
- Kg / m3 según corresponda.
- Detalle de la carga en cantidad de bultos y tipo de esta.
- Numero de las guías de la carga a enviadas sea nota de venta, factura o solo guía de despacho.
- Destinatario de la carga.
- Remitente de la carga.
- Ítem de cancelación del flete..
 - Destinatario.
 - Remitente.
 - Valor flete neto (cuando sea solicitado por el cliente)
- Ítem de recepción conforme.
 - Nombre – C.I. – Fecha de recepción – Firma.
 - Cliente de recepción obtiene una copia de esto y la otra retorna a casa matriz para proceder con la facturación correspondiente a la Cta Cte del cliente.

2.- Cobertura y Plazos de Entrega:

La Empresa cuenta con un servicio de entrega nacional en las zonas de Santiago- Temuco- Osorno – Puerto Montt- e Isla de Chiloé, (localidades cercanas a estos destinos son entregadas por la sucursal más cercana, para otras ciudades y regiones debe consultar si se encuentra disponible el servicio) cuya cobertura y plazos de entrega se encuentran definidos bajo ciertas condiciones y características de la carga, relacionadas con el tamaño, kilos y dimensiones de cada una y el destino. se considera un plazo máximo de 72 horas desde la recepción de la carga en zona de envío y su entrega, (esto excluye la zona de la isla de Chiloé, la empresa considera 2 viajes por semana a la entrega de carga de esta zona, dependiendo el volumen de carga a entregar)(si la carga es mucha y acredita el viaje esta se despacha al hacer arribo a la zona de Puerto Montt.

3.- Documentos de la carga:

El Cliente deberá proporcionar a La Empresa, los documentos que fueren legalmente necesarios para el libre tránsito de la carga. En consecuencia, serán de exclusiva responsabilidad del Cliente los comisos, multas y, en general, cualquier perjuicio que sufra La Empresa por estar desprovisto de los documentos antes señalados.

4.- Precio del flete:

El precio del flete se fija considerando el mayor valor que resulte entre el peso de la carga y el peso volumétrico o peso dimensional; medida de conversión $1m^3 = 250 \text{ kg}$. Se realiza previa revisión del tipo de carga y cantidad a transportar, entregándole a cada cliente su tarifario correspondiente. Siempre se certifica que lo indicado sea lo real solicitado, al tenerlo en bodega para despachar.

5.- Pago del flete:

Para Clientes con Cta. Cte., el pago será 30 días después de la fecha de emisión de la factura, (se enviara contrato interno entre las partes para definir las condiciones, para esta forma de pago a plazo. Para clientes varios y/o rotativos el valor debe ser cancelado al contado. Ya sea pago del remitente o por pagar en destino.

6.- Otros gastos:

En el caso que durante el transporte La empresa deba pagar multas, aranceles, tasas u otros cargos establecidos respecto de la carga incluida en el comprobante de despacho interno, el cliente deberá reembolsar estos gastos antes de la entrega o retiro de la carga.

7.- Declaración del contenido y del estado de la carga:

El Cliente estará obligado a declarar en el comprobante de despacho interno el contenido y el estado de cualquier carga que se encuentre empaquetada, embalada y/o en cajas o cajones. Si nada se establece en el C.D.I respecto del estado de la carga, se presume que ésta ha sido entregada en buenas condiciones. Las guías de despacho o facturas adjuntas no constituyen declaración del contenido ni del estado de la carga.

8.- Declaración del valor de la carga:

Para todos los efectos del contrato, el cliente deberá declarar el valor de la carga a transportar. Si el valor de la carga, a juicio del remitente, excediere de 5 Unidades de Fomento, deberá acreditar el valor neto de forma fehaciente, mediante algún documento con validez legal. De no hacerlo, el monto máximo convencional de la indemnización en caso de siniestro, será de hasta 5 Unidades de fomento.

También, La empresa podrá verificar la carga, rechazar su valoración o negarse a transportarla si no se cumplen las condiciones exigidas.

9.-Responsabilidad Legal:

- Límite de responsabilidad : En lo que respecta a cualquier envío nuestra responsabilidad por pérdida o daño se limita a lo siguiente (condiciones pto 8- 12)
- Demora de los envíos; Transportes Berger hará todo lo posible por entregar sus envíos en los plazos establecidos y previamente conversados, no obstante se libera de responsabilidad en caso de se presente alguna situación de fuerza mayor que no esté a solución de nuestra empresa y conductores como por ejemplo (retraso por accidentes en la ruta, desvíos o reparaciones en la misma, detenciones por factores fuera de lo común, protestas entre otros)
- Circunstancias fuera de control: Transportes Berger, no se hará responsable si se pierde, daña o atrasa su envío en las siguientes eventualidades
- Desastres naturales como (terremotos, ciclones, huracanes o inundaciones)
- Fuerza mayor como (guerras, actos terroristas, etc.)

La empresa se encuentra con todos sus seguros al día, según corresponde.

10.- Apertura y Reconocimiento:

La Empresa podrá exigir la apertura y reconocimiento de la carga en el acto de la recepción. Si el Cliente se negare permitir la apertura y reconocimiento, La Empresa tendrá el derecho de no transportar la carga. La declaración sobre el contenido y/o el valor de la carga sólo obligará a La Empresa en el caso que se haya verificado la apertura y reconocimiento de la misma. Sin embargo, si La Empresa detectare posteriormente, por cualquier medio de comprobación, la presencia de alguna carga prohibida podrá abrir el bulto de que se trate, separarlo del resto de la carga y proceder con él como en el caso de la carga prohibida que se indica más adelante.

11.-Protección de la carga:

Será de responsabilidad exclusiva del Cliente utilizar los embalajes adecuados para la protección de la carga durante su transporte. La Empresa podrá rechazar carga que considere que no está apropiadamente protegida. Cargas FRAGILES deben ir embaladas y etiquetadas adecuadamente, de lo contrario la empresa no se hace responsable por daños que pueda sufrir esta durante su transporte.

12.- Faltantes o deterioro de la carga:

En caso de haber un faltante de la carga o de un deterioro que la deje inútil para su venta, uso o consumo, que sean de responsabilidad de La Empresa de acuerdo con el artículo 184 del Código de Comercio, el Cliente podrá exigir el pago de acuerdo al valor declarado al momento de recibir su comprobante de despacho interno donde van los números de (guías- facturas- órdenes de compra-etc.) según corresponda al caso. Si se ha producido sólo una disminución del valor de la carga, Transportes Berger, solo pagará la proporción del faltante o deterioro tomando como base el valor declarado, sin perjuicio de aplicar lo dispuesto en el artículo 210 del mismo Código. El servicio de flete termina por la entrega y recepción conforme de la mercadería. Si el faltante o el deterioro son visibles en el embalaje, el Cliente estará obligado a abrirlo y reclamarlos en forma específica en ese mismo acto de recepción de la carga. La empresa no responderá de faltantes o deterioros de la carga que sean consecuencia de caso fortuito, fuerza mayor o vicio propio de la carga, salvo en los casos que establecen los números 1, 2 y 3 del artículo 184 del Código de Comercio.

13.- Lugar de entrega de la carga:

Transportes Berger, deberá entregar la carga en el lugar designado en el comprobante de despacho Interno, o bien el cliente puede retirar la carga en la sucursal que corresponda a su ciudad. Dependiendo lo que se haya establecido con anterioridad.

14.- A quien se entrega la carga:

Para el caso de entrega en Agencia, el destinatario del comprobante Interno que se emite en la sucursal de despacho; debe ir el nombre de la persona que retira la carga, esta será entregada exclusivamente al destinatario indicado en el comprobante de despacho interno, o un apoderado suyo debidamente acreditado. En el caso de flete a domicilio, La empresa está autorizada para entregar la carga a una persona adulta que se encuentre en ese domicilio, Oficina u otro lugar. Bastando que ésta la reciba por cuenta del destinatario. Las entregas a domicilio se realizan de lunes a viernes desde las 9 horas hasta las 18 horas y los días sábado, desde las 9 horas hasta las 14 horas. (Otros horarios son coordinados con antelación dependiendo del cliente)

15.- Cargas prohibidas:

La empresa, no transporta ni responde en caso alguno por la pérdida o deterioro de dinero, alhajas, joyas y relojes valiosos, ni documentos de gran importancia o valor como licencias, propuestas de negocio, cheques, letras, pagarés, vale vistas, títulos de acciones, efectos de gran valor como cuadros, antigüedades o tesoros y que vengan en el interior de sobres, paquetes, cofres o cajones, de requerir el envío, la responsabilidad recae expresamente en el cliente que solicita el traslado.

Carga Peligrosa: La empresa prohíbe expresamente el transporte de cargas consideradas legalmente peligrosas de acuerdo a las normas chilenas 382 Of 89 y NCh 2120/1 al 9 Of 89, las normas sobre transporte aéreo y las que dicten la Dirección General de Aeronáutica Civil, la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y la International Air Transport Association (IATA), tales como explosivos, cilindros de gas, gases comprimidos, inflamables, tóxicos, comburentes, infecciosos, radiactivos, nucleares, etc (para traslado de productos especiales se debe informar de todas las cláusulas y cuidados del envío con etiquetación correspondiente, serán servicios especiales por riesgo en caso de productos corrosivos y pinturas. Los otros mencionados con anterioridad siguen estando prohibidos.

En cualquier caso que se detecte que la carga es de las señaladas precedentemente, La Empresa podrá descargarla, destruirla o transformarla en inofensiva, según requieran las circunstancias, sin derecho a indemnización alguna por parte del cliente. Los costos por la destrucción de la carga y/o por el cumplimiento de las normas legales referidas a esa carga y todos los daños causados, serán de exclusiva responsabilidad del Cliente.

CONDICIONES PARTICULARES

1.- Imposibilidad de entregar la carga:

Si el destinatario se negare a recibir la carga o no fuere posible entregarla en el domicilio señalado en el comprobante de despacho interno por causas no imputables a la empresa, ésta la mantendrá en la Agencia de destino y dará aviso al Cliente. Dentro del plazo de 5 días corridos contados desde el envío, El Cliente deberá pagar el valor del flete correspondiente a la reconducción de la carga y el equivalente de 0,05 UF diarias, como costo del bodegaje por cada kilo de la carga, aplicado desde la fecha de la entrega fallida. (Para pedido de bodegaje debe ser previamente conversado)

Para el caso de los despachos con entrega en domicilio y con tipo de pago Por Pagar, si el destinatario no puede pagar el valor del flete al momento de la entrega, entonces, el(los) bulto(s) serán almacenados en la Agencia de destino y deberá retirar(los) en dichas dependencias haciendo la cancelación del flete, de lo contrario se realizara el cobro al cliente que envía la carga. Siendo retornado a su lugar de origen con los costos asociados a la devolución.

2.- No retiro de carga desde Agencia de destino:

El destinatario deberá retirar la carga dentro de los 10 días corridos desde la fecha de recepción de la carga en sucursal. Transcurrido ese plazo, La empresa se verá en la facultad de realizar devolución al remitente. (Para custodia de la carga debe realizar el trámite correspondiente para solicitar este servicio de bodegaje)

3.- Carga abandonada:

Transcurrido el plazo establecido en el artículo 230 del Código de Comercio, La empresa estará facultada para ordenar el remate de la carga y podrá recuperar sus créditos por flete y/o por bodegaje. El remate se hará ante un Martillero Público. Del producto que rinda el Martillero, descontados los gastos del remate, se descontarán los valores adeudados a LA EMPRESA y el remanente será consignado en arcas fiscales de acuerdo con el referido artículo.

4.- Reclamos:

El reclamo solo podrá ingresarlo la persona que contrató el servicio, es decir, El Remitente indicado en el comprobante de despacho interno. El destinatario podrá presentar reclamo únicamente cuando la encomienda sea por pagar, siempre y cuando haya efectuado el pago del flete.

El cliente que desee efectuar un reclamo, deberá hacerlo por escrito, y enviado a la sucursal casa matriz en Santiago, vía correo electrónico o bien contactándonos de forma directa. Siempre con respaldo por escrito.

Para la debida atención del reclamo, el cliente deberá, a lo menos:

Describir el problema que se denuncia. Indicar el número de comprobante de despacho interno Acreditar el problema con identificación correspondiente, nombre, Rut, contacto, cargo de la empresa (si esta fuese así).

En el caso de reclamos por merma, pérdida o deterioro, el cliente deberá proporcionar antecedentes del valor de la carga, tales como factura de compra, guía de despacho valorizada, boleta de compra y/o cotizaciones por reparación del daño, siempre y cuando estos documentos se encuentren declarados como documentos adjuntos en el comprobante de despacho interno. La empresa informará al cliente sobre la recepción del reclamo y el proceso del mismo, dentro de los 10 días hábiles siguientes desde su presentación.

Consideraciones:

- a) Indemnización: El monto a indemnizar solo comprenderá el valor neto de reposición y no el valor de venta. En caso que la declaración de valores, por parte del cliente, obedezca a un valor de venta, se descontará el IVA.
- b) En caso de siniestros con daños de tal envergadura en el objeto transportado que ameriten la indemnización del 100% de su valor, el remitente y/o consignatario deberá poner a disposición de LA EMPRESA, los restos siniestrados y efectuar la cesión de derechos que correspondiere contra terceros.
- e) El remitente certifica al entregarnos su envío que los detalles de envío son completos, Razón Social según corresponda, teléfono de contacto, dirección exacta Por envío se entiende todos los documentos paquetes o valijas que viajan bajo un comprobante de despacho interno.

Gerencia General

Sociedad Transportes Berger S.A