

# CONDICIONES GENERALES PARA CLIENTES

El presente documento establece las Condiciones Generales que regularán de manera integral la relación comercial y la prestación de servicios entre **TRANSERVI S.A.U. (TRANSFESA)** y cualquier persona física o jurídica que contrate sus servicios (en adelante el **Cliente**).

Para el supuesto de discrepancia, contradicción o conflicto entre lo estipulado en estas Condiciones Generales y cualquier otra condición general de compra del Cliente o documentación no contractual, prevalecerá en todo caso lo dispuesto en el presente documento. Únicamente tendrán preferencia sobre estas Condiciones Generales aquellas Condiciones Particulares que hayan sido pactadas expresamente por escrito y firmadas por ambas partes para un servicio o contrato específico.

**1. ÁMBITO DE APLICACIÓN:** Las presentes condiciones forman parte integrante de la oferta ("Oferta") remitida al Cliente, excepto en aquello que resulte de imposible aplicación por la naturaleza del servicio ofertado o contradiga lo dispuesto en la Oferta. Se entenderá aceptada la Oferta por el Cliente desde el inicio de los servicios/Trabajos. Mientras no se firme un contrato que sustituya la Oferta, esta conforma el único contrato ("Contrato") válido y vinculante entre las partes, con exclusión de cualquier otro documento.

**2. PERSONAL, SUBCONTRATACIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES:** Ambas partes llevarán a cabo las prestaciones objeto del Contrato a través de su personal de plantilla o subcontratado, que estará siempre bajo sus órdenes y supervisión. Ninguno de los empleados de las partes podrá ser considerado como personal dependiente de la otra y actuarán bajo la exclusiva subordinación y dependencia de su empleador, que se obliga al cumplimiento, respecto de su personal, de todas las obligaciones en materia laboral y de seguridad social, de prevención de riesgos laborales y seguridad e higiene en el trabajo. Ambas partes se comprometen a cumplir las obligaciones establecidas en la Ley 31/1995, de 11 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales o norma que la sustituya y la reglamentación en materia de coordinación de actividades empresariales; en particular el artículo 24 de dicha ley y disposiciones que lo desarrollan y complementan, para garantizar los máximos niveles de seguridad y protección frente a los riesgos laborales. Para llevar a cabo lo anterior, TRANSFESA dispone de una plataforma de gestión documental en la que ambas partes se comprometen a incluir la documentación preventiva necesaria para garantizar una adecuada coordinación, así como otros documentos que sean requeridos legalmente o solicitados por TRANSFESA. TRANSFESA podrá recurrir a terceras empresas para la ejecución total o parcial de los Servicios, permaneciendo como responsable de la correcta ejecución de estos, conforme a lo indicado en la normativa, respondiendo frente al Cliente conforme al régimen jurídico que sea de aplicación a la naturaleza de la prestación realizada por el subcontratado.

**3. PROPIEDAD INTELECTUAL:** Las partes se reconocen sus respectivos derechos de propiedad industrial e intelectual, por lo que el Contrato no constituye, en forma alguna, transferencia, licencia o autorización de uso de marcas, nombres comerciales, materiales y medios o cualquier otro derecho de propiedad intelectual e industrial, propiedad que correspondiese a cada una de ellas o alguna de las empresas del grupo.

**4. CUMPLIMIENTO NORMATIVO:** Las Partes, sus directivos, representantes, empleados y cualesquiera otros terceros contratados o subcontratados, deben cumplir con los principios de la buena fe contractual y con la normativa de cualquier ámbito y jurisdicción que resulte legalmente aplicable durante el proceso de negociación y ejecución de este acuerdo, no participando ni colaborando en la comisión de conductas tipificadas penalmente en el ordenamiento jurídico aplicable o contrarias a las normas anticorrupción aplicables, incluyendo pero no limitándose al Código Penal Español. El ejercicio por cualquiera de las Partes y/o por cualquiera de las personas físicas integrantes o dependientes de cada una de ellas, de cualquier conducta que sea calificada mediante resolución firme como infracción de las regulaciones indicadas u otras infracciones de obligaciones legales, será considerada incumplimiento contractual y, por tanto, erigirse en causa de resolución del Contrato, pudiendo dar lugar a la indemnización de daños y perjuicios. TRANSFESA cuenta con un Código de Conducta y una Política de Prevención Penal que ponen de manifiesto su compromiso con el cumplimiento legal y con unos valores y principios éticos que deben regir la actividad de todos sus empleados, directivos y administradores. TRANSFESA pone a disposición del cliente dichas políticas, así como canales de información para reportar posibles incumplimientos de las mismas a través del canal de denuncias de TRANSFESA habilitado en su página web.

Ambas Partes confirman que 1) no constan como personas sancionadas en legislaciones, regulaciones, resoluciones, programas o medidas restrictivas en materia de sanciones económico-financieras internacionales impuestas por las Naciones Unidas, la Unión Europea o cualquiera de sus Estados Miembros, el Reino Unido y/o los EEUU; 2) no actúan en nombre o por instrucciones de una persona o empresa sancionada en virtud de las disposiciones mencionadas en el punto 1); 3) no están participadas en más del 50% o controlado por una persona o empresa sancionada en virtud de las disposiciones mencionadas en el punto 1); y que 4) el destinatario de las mercancías no pertenece al grupo de personas a las que se refieren los puntos 1) a 3).

**5. PROTECCIÓN DE DATOS:** Los datos de carácter personal que las partes faciliten con motivo de la ejecución de los servicios serán tratados por la parte **(i)** con la finalidad de gestionar la relación surgida en virtud del Contrato y **(ii)** con arreglo a las disposiciones de la normativa aplicable en materia de protección de datos. Los datos serán conservados con ese fin durante la prestación de los servicios y durante todo el tiempo exigido por la legislación aplicable y hasta que prescriban las eventuales responsabilidades de las partes, pudiendo los interesados ejercer sus derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación y portabilidad por las vías que cada una de las partes tengan habilitadas y comunicadas públicamente.

**6. CONFIDENCIALIDAD:** Las partes acuerdan tratar confidencialmente los datos e información respectivos que estén marcados como confidenciales o que por su naturaleza lo sean, no divulgando dicha información a ninguna persona, salvo a los empleados que deban conocer la información para la ejecución o preparación de esta oferta. La información proporcionada por TRANSFESA es confidencial y propiedad de TRANSFESA; su divulgación puede suponer un beneficio para sus competidores, por lo que, en consecuencia, el uso y revelación de la información contenida en la documentación proporcionada por TRANSFESA para otra finalidad que no sea la valoración de su contenido está expresamente prohibida, teniendo estos materiales la consideración de secretos. Ninguna parte de esta propuesta podrá ser copiada o reproducida sin la previa autorización de TRANSFESA, excepto que sea preciso para evaluar la propuesta. TRANSFESA podrá mencionar la ejecución de los servicios a sus clientes existentes y posibles, como un indicativo de su experiencia, pudiendo hacer uso a estos efectos del logo identificativo del Cliente. Asimismo, TRANSFESA está autorizado para realizar reseñas públicas sobre los servicios prestados por TRANSFESA, así como informar de la existencia y contenido de la oferta a aquellas personas que colaboren en la ejecución y preparación de esta, y empresas del Grupo empresarial al que pertenece TRANSFESA. En ningún caso tendrá carácter confidencial la información referente a datos que deban ser aportados a requerimiento de cualquier Administración o para cumplimiento de obligaciones legales.

**7. COMUNICACIONES Y PREAVISOS:** Toda comunicación deberá hacerse por medios que permitan dejar constancia de su contenido y su recepción por el destinatario. En caso de servicios donde no se haya acordado periodicidad o volumen y/o funcionen bajo petición al amparo de esta Oferta, será necesario remitir solicitudes de servicio a TRANSFESA, con la antelación hábil siguiente: **(i)** mínimo 72 horas para servicios de almacén y asimilados; **(ii)** para servicios prestados en instalaciones vinculadas al sector ferroviario, se estará a las condiciones indicadas en la declaración de Red de ADIF y la Oferta; **(iii)** para servicios de transporte por carretera, mínimo 48 horas para nacional y 72 horas para internacional; **(iv)** en servicios de transporte ferroviario o cualquier otro, lo indicado en la Oferta. Las peticiones de servicio deben remitirse a las áreas o personas designadas por TRANSFESA con la antelación indicada o si no se hubiera indicado, la razonable. Se incluirá en la petición: referencia, empresa, cliente, Oferta y/o denominación de la operativa o proyecto, aportando siempre la documentación operativa y legal con sus anexos, necesaria según el tipo de servicio solicitado. En caso de no realizar la petición correctamente con los datos indicados, o si excepcionalmente TRANSFESA no dispone de espacios o medios suficientes, no se podrá atender la petición, lo que se comunicará al Cliente a la mayor brevedad.

**8. FUERZA MAYOR:** Ninguna de las partes será responsable de acontecimientos imprevistos (caso fortuito o fuerza mayor). Se considerarán fuerza mayor casos como huelgas de cualquier índole o cierres patronales que impidan o afecten a la normal ejecución de los servicios; el hurto de las mercancías o bienes del Cliente o TRANSFESA, cualquiera que fuese el lugar donde se hubiese producido; condiciones meteorológicas adversas; situaciones de crisis sanitarias (pandemias, epidemias, etc.); actos, decretos, legislación, normativa o restricciones de cualquier gobierno o autoridad pública que afecte a la actividad; atentado terrorista, guerras, limitaciones administrativas o legales sobrevenidas; paralización, obras, cambios o deficiencias en la infraestructura; incumplimiento contractual de terceros ajenos a las partes, cuyos servicios resulten necesarios y cualquier otro suceso que escape al control razonable de las partes y que afecte o interrumpa la prestación normal de los servicios (todo ello tanto en España como en el extranjero).

**9. RÉGIMEN JURÍDICO, LEY APLICABLE Y FUERO:** En caso de conflicto será de aplicación la ley española y la jurisdicción de la ciudad de Madrid. También resultará de aplicación aquellas disposiciones que, aunque de naturaleza contractual, vinculen a TRANSFESA en la prestación de los servicios (entre otros, y sin perjuicio de cualesquiera otros aplicables, las Condiciones Generales de Uso de Vagones CGU, así como la normativa de cargamento de aplicación y en vigor), que las partes aceptan. TRANSFESA podrá instar la actuación de las juntas arbitrales de transporte para proceder al depósito y venta de las mercancías objeto del servicio.

**10. PRECIO Y FACTURACIÓN:** El precio se ha establecido en atención a la duración pactada, plazos, volúmenes, pago puntual de los servicios y demás condiciones establecidas en la Oferta. El precio contempla únicamente los gastos y suministros expresamente indicados en la Oferta. Los impuestos que se pagarán conforme a Ley.

Cualquier variación en las especificaciones del servicio presupuestado, servicios no incluidos en la Oferta, adicionales, alternativas o excepcionales y/o diferencias respecto a la operativa inicialmente contempladas serán objeto de revisión y nueva oferta, de la que, una vez aceptada, formarán parte de estas condiciones. El precio se incrementará en cada anualidad, conforme el Índice de Precios al Consumo, así como en los casos de aumento del coste de los salarios como consecuencia de una regulación legal y del aumento del precio del combustible necesario para realizar los servicios. Las facturas serán pagaderas en el plazo máximo de treinta días naturales contados desde la fecha de recepción de las mercancías o prestación de los servicios, y el pago se realizará sin deducciones, retenciones o suspensiones de ninguna clase. El periodo de facturación será quincenal en caso de servicios recurrentes o sucesivos. En casos excepcionales en los que exista un procedimiento de aceptación o de comprobación mediante el cual deba verificarse la conformidad de los bienes o los servicios previamente acordado por las Partes, el plazo máximo de verificación será de cinco (5) días

naturales a contar desde la fecha de recepción de los bienes o de la prestación de los servicios, y el plazo máximo de pago será de treinta días después de la fecha en que tenga lugar la aceptación o verificación de los bienes o servicios. El impago a su vencimiento permite a TRANSFESA, sin necesidad de previa intimación, a finalizar, suspender o denegar la prestación de los servicios, mientras no sean abonadas íntegramente las cantidades debidas e intereses, aplicando la Ley 3/2004, de 29 de diciembre sobre morosidad en operaciones comerciales, o norma que la sustituya, sin perjuicio de la responsabilidad por daños y perjuicios. La recepción del principal no implica renuncia a los intereses devengados, sin necesidad de expresa reserva. Hasta el completo pago, TRANSFESA podrá (i) retener las mercancías entregadas por el Cliente e instar depósito y venta y/o; (ii) mantener la propiedad de las piezas o el material que pudiese haber sido suministrado por TRANSFESA al prestar el servicio al Cliente aun cuando hubiesen sido integradas o incorporadas a un bien del Cliente, reservándose TRANSFESA el derecho de retirarlo, y sin perjuicio de cualesquiera otros derechos que pudiesen ser ejercitados; (iii) compensar las cantidades que TRANSFESA pudiese adeudar al Cliente o a las empresas de su grupo con aquellos importes que el Cliente o las empresas de su grupo adeudasen a TRANSFESA, aun cuando se deban por otros servicios ajenos a la Oferta.

## **11. COMPROMISOS DE LAS PARTES**

**11.1 Plazo:** Los plazos previstos para la entrega de los servicios son los indicados en la Oferta y podrían variar en función de las circunstancias, si bien TRANSFESA se compromete a su realización en plazo razonable desde que resulten exigibles.

**11.2 Duración:** Las partes cumplirán la duración de la Oferta, no pudiendo desistir anticipadamente. Si el Cliente termina anticipadamente el servicio por decisión unilateral sin causa, abonará a TRANSFESA el importe de los servicios prestados y pendientes de pago, más una compensación equivalente como mínimo el 20% de la parte del contrato no ejecutada (tomando como referencia de cálculo la media facturación de los tres meses anteriores a la finalización), así como inversiones no amortizadas que se hayan ejecutado en atención al servicio, y daños y perjuicios si proceden.

**11.3 Declaraciones y garantías:** El Cliente declara y garantiza que es titular de los derechos necesarios para entregar a TRANSFESA las mercancías, activos o bienes que son objeto del servicio; que la descripción facilitada a TRANSFESA sobre éstos es fiel, completa y exacta; que los mismos son adecuados, idóneos y conformes para la prestación de los servicios; que la mercancía está debidamente identificada y marcada y conveniente embalada, envasada y preparada (cargada y estibada si procede) para que pueda prestarse el servicio por TRANSFESA sin riesgo de daño; que es de lícito comercio y no está sujeta a ninguna restricción, confiscación, embargo o sanción por las regulaciones de la UE o sus países miembros, las regulaciones de comercio exterior de EE. UU. o del Reino Unido; que no es nociva, peligrosa o tóxica, salvo que expresamente se haya comunicado a TRANSFESA, por escrito y tal naturaleza conste en la Oferta. El Cliente será responsable de los daños y perjuicios causados (incluidos, pero no limitados, a la mercancía, bien o activo), reclamaciones de terceros, multas y otras sanciones que pudiesen imponerse a TRANSFESA derivadas de la omisión, inexactitud, falsedad o insuficiencia de cualesquiera de las anteriores declaraciones y garantías y en general por incumplimiento de sus obligaciones. En tales casos TRANSFESA podrá adoptar a cargo del Cliente, las medidas que considere adecuadas frente a dicha mercancía, piezas, material suministrado o activos (incluida su retención, reserva, retirada, venta y posible destrucción) constituyendo esta cláusula la expresa autorización del Cliente para adoptar tales medidas. El Cliente confirma que 1) no consta como persona sancionada en legislaciones, regulaciones, resoluciones, programas o medidas restrictivas en materia de sanciones económico-financieras internacionales impuestas por las Naciones Unidas, la Unión Europea o cualquiera de sus Estados Miembros, el Reino Unido y/o los EEUU; 2) no actúa en nombre o por instrucciones de una persona o empresa sancionada en virtud de las disposiciones mencionadas en el punto 1); 3) no está participado en más del 50% o controlado por una persona o empresa sancionada en virtud de las disposiciones mencionadas en el punto 1); y que 4) el destinatario de las mercancías no pertenece al grupo de personas a las que se refieren los puntos 1) a 3).

**11.4 Garantía sobre bienes y servicios:** En caso de uso de piezas, componentes y/o productos fabricados por terceros, aplicará exclusivamente la garantía dada por el fabricante. En piezas de segunda mano no se aplica garantía. TRANSFESA ofrece al Cliente y, de ser posible legalmente, cederá la garantía facilitada por el propio fabricante o suministrador de piezas o materiales y/o servicios de terceros subcontratados, con la misma extensión y plazo que se hubiesen otorgado por los mismos. Lo aquí dispuesto se aplica a cualquier bien y/o servicio prestado por TRANSFESA y, entre ellos, los de reparación y mantenimiento que pudiese llevar a cabo en sus talleres.

**11.5 Estiba en transporte y otros:** Salvo que otra cosa se indique en la Oferta, las operaciones de trincaje carga, descarga, estiba o desestiba serán por cuenta y bajo responsabilidad del Cliente, manteniendo indemne a TRANSFESA respecto de cualquier sanción que pudiese ser requerida a ésta y de los daños, gastos y perjuicios que, por tal incumplimiento, se le causaren. **11.6 Información y especificaciones de servicio:**

El Cliente dará las correspondientes instrucciones e indicaciones a TRANSFESA para la adecuada prestación de los servicios, por escrito, asumiendo la responsabilidad e indemnidad de TRANSFESA en caso de daños y perjuicios derivados de la insuficiencia o incorrección de tales instrucciones o por causa de información falsas, inexacta o insuficiente. A falta de tales indicaciones, TRANSFESA, podrá proceder a la prestación de los servicios en la forma que considere conveniente. En aquellos servicios que no concreten volúmenes y requieran almacenamiento, reparación, entrega, expedición u otros de carácter periódico o sucesivo o bajo petición, el Cliente está obligado a informar mensual y semanalmente, de las previsiones de volúmenes que van a ser entregadas a TRANSFESA para su transporte, reparación, almacenamiento etc., que, en caso de ser aceptados expresamente por TRANSFESA en cada caso, vincularán a las partes. La cancelación excepcional del servicio preavisado o volumen notificado tendrá que ser comunicado a TRANSFESA con al menos 72 horas de antelación y caso contrario, se facturará al Cliente. **11.7 Facultad de disposición:** TRANSFESA podrá vender, destruir o disponer de aquellos bienes del Cliente que, una vez terminado el servicio, no fuesen retirados de las instalaciones o activos de TRANSFESA tras haber sido requerido por TRANSFESA. Lo mismo respecto de aquellos bienes o mercancías que, por haber caducado, puedan implicar un riesgo para otras mercancías o no resultar idóneas. En estos casos se repercutirán al Cliente todos los costes generados y precio correspondiente al espacio ocupado hasta su efectiva retirada, venta o destrucción. **11.8 Volumen o actividad comprometida:** Si se hubiese comprometido un determinado volumen o nivel mínimo de servicio en la Oferta, tal

compromiso será de obligado cumplimiento y, caso de no alcanzarse, el Cliente satisfará a TRANSFESA el precio correspondiente al volumen o nivel comprometidos, como si hubiesen sido alcanzados. No se prestan servicios de almacenamiento, transporte, manipulación u otros, sobre mercancías ADR-IMO.

## **12. RESPONSABILIDAD**

**12.1 Responsabilidad en la prestación del servicio:** TRANSFESA responde y garantiza la adecuada ejecución del servicio, conforme lo indicado en la Oferta, asumiendo la responsabilidad por daños y perjuicios aquí prevista. TRANSFESA no responderá de daños o perjuicios consecuencia de mermas usuales o depreciación de la mercancía o por vicio propio u oculto de la mercancía o bienes entregados por el Cliente para la prestación del servicio. El cliente se compromete a entregar las existencias en perfecto estado para su transporte, almacenaje y manipulación, presumiéndose en este caso como vicios propios u ocultos, los defectos de fábrica, la autocombustión, y todo vicio que no pueda ser observable mediante una revisión habitual en el ámbito del Servicio, así como todo aquel que no sea reconocible en el examen de la mercancía en el momento de la entrega. Cualquier incidencia, falta o merma de los bienes recibidos del Cliente, o por cuenta de éste, a TRANSFESA en cajas o paletas u otras unidades de carga, deberá ser puesta de manifiesto en el acto de su entrega o devolución al Cliente, no respondiendo TRANSFESA en caso contrario o si no hubiera tenido acceso al interior de los anteriores durante la prestación del servicio. La reclamación por daños y perjuicios, deberá realizarla el Cliente judicialmente antes del plazo máximo de seis meses a contar desde la fecha en que se produjo el daño imputable a TRANSFESA, caducando la acción del Cliente transcurrido dicho plazo. En los casos en que no concurra dolo y salvo que, de conformidad con el régimen jurídico aplicable al servicio se estableciese un límite inferior de responsabilidad, la responsabilidad máxima de TRANSFESA no excederá del importe efectivamente pagado por el Cliente durante los últimos doce meses, en el concreto servicio donde se hubiese producido el daño. Además, en los casos de robo o pérdida total de un vehículo, TRANSFESA responderá como máximo en vehículo nuevo hasta valor franco fabrica y en vehículo usado hasta el valor venal del mismo. En ningún caso, TRANSFESA será responsable por las pérdidas de beneficios, economías previstas, lucro cesante, daños consecuenciales, inmateriales o indirectos que pudieran causarse por el defectuoso cumplimiento o incumplimiento de lo pactado en la Oferta. En caso de que en la Oferta se hubiesen establecido penalizaciones por incumplimiento de las obligaciones de TRANSFESA, éstas se aplicarán conforme a lo previsto para cláusulas penales en el Código Civil, sin que su importe máximo pueda superar el 10% del mensual de la facturación por el servicio.

**12.2 Gestión de existencias:** Si conforme al servicio contratado, TRANSFESA tuviese que custodiar o gestionar existencias del Cliente, TRANSFESA podrá compensar las faltas y las sobras que resulten de las diferencias entre el inventario teórico y el inventario real. Además, se reconoce a TRANSFESA un nivel de pérdidas admisible que resulte de las diferencias de inventario, hasta el 1% de dicha diferencia.

**13. SEGUROS:** Las partes contratarán y mantendrán en vigor durante la duración del Contrato y el efecto de sus obligaciones, con compañías de reconocida solvencia, las pólizas de seguros, que sean obligatorias en función de las normativas vigentes y necesarias para cubrir los riesgos derivados del Contrato. Si las partes acordaran que los seguros a contratar son obligación de TRANSFESA, el Cliente deberá bajo su responsabilidad y en el plazo indicado, suficiente y previo al inicio del Contrato, facilitar la información veraz y necesaria para su contratación, no siendo responsable TRANSFESA de la insuficiencia el seguro o de cualquier otro perjuicio derivado de aquellas circunstancias. El Cliente deberá notificar a TRANSFESA de manera inmediata y no más tarde de 24 horas, cualquier incidente, siniestro o daño del que tenga conocimiento, adoptando por su parte las medidas necesarias para la mitigación del alcance del daño. Las condiciones que operan para servicios de transporte serán LCTTM, C.I.M y C.M.R. Las responsabilidades del Cliente contraídas por el Contrato serán trasladadas con las mismas características por él a sus subcontratistas o colaboradores (agentes carga, descarga, estiba, desestiba, manipulación, reparación, conducción, traslados etc.). La contratación de las Pólizas mencionadas no exonera ni limitan las responsabilidades contraídas.

**14. CAMBIO DE CIRCUNSTANCIAS:** Si, por circunstancias sobrevenidas, por cambios en las condiciones de mercado (incluido, pero no limitado, a los incrementos del precio en las materias primas o recursos energéticos que resultasen necesarios para la prestación de los servicios o salarios); por cambios legislativos o de interpretación de normas o condiciones contractuales que resulten de aplicación a TRANSFESA en o para la prestación de los servicios; por vicios, insuficiencias, retenciones, incorrecciones o deficiencias en los datos o informaciones recibidas para la elaboración de la Oferta; o por cualquier otra circunstancia ajena a la voluntad de TRANSFESA, se produjese la ruptura del equilibrio económico del contrato en perjuicio de TRANSFESA, esta podrá solicitar la modificación de los términos del mismo, ofertando nuevas condiciones. Caso de no alcanzarse un acuerdo o aceptación de la oferta en el plazo de 30 días, TRANSFESA podrá finalizar anticipadamente el Contrato, sin indemnización. Las paralizaciones en Transporte se regirán, salvo acuerdo expreso en la Oferta, por la Ley 15/2009 del Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías.