

Términos y Condiciones de TOPTAINER S.A.

Fecha de entrada en vigor: [01/10/2025]

1. Identificación de la Empresa

TOPTAINER S.A., empresa chilena especialista en operación logística y transporte terrestre y marítimo, con domicilio en Alto Bonito km 1029, Puerto Montt, RUT 76.105.422-8.

2. Definiciones

- **"Nosotros", "nuestro", "la compañía", "nuestra empresa":** Se refiere a TOPTAINER S.A. y sus empleados, afiliados y contratistas externos.
- **"Usted", "su":** Se refiere al remitente, cliente, destinatario del envío y propietario de la carga.
- **"Transporte":** Todas las operaciones y servicios relacionados con el envío de cargas.
- **"Servicios logísticos":** Actividades realizadas para asegurar la llegada de la carga según condiciones definidas.
- **"PMO", "UCO", "NAT":** Puertos de embarque en Puerto Montt, Puerto Chacabuco y Puerto Natales, respectivamente.
- **"IMO":** Cargas que representan un riesgo para la seguridad y salud de las personas. (International Maritime Organization)

3. Alcance y Aceptación

Estos Términos y Condiciones rigen la prestación de servicios de transporte y logística, incluyendo cargas fraccionadas y de alto valor. Al contratar nuestros servicios, el cliente acepta los términos establecidos en este documento en su totalidad

3.1 Aceptación de los Términos y Condiciones

Al entregarnos su carga y firmar el *Comprobante de Recepción*, usted acepta automáticamente y de manera irrevocable los Términos y Condiciones establecidos en este documento.

Usted acepta que TOPTAINER S.A. puede subcontratar total o parcialmente los servicios de transporte y/o servicios asociados a terceros, bajo los términos y condiciones que consideremos adecuados.

En caso de subcontratación, TOPTAINER S.A. realiza evaluaciones de idoneidad de sus proveedores, pero no es responsable por incumplimientos de terceros. El cliente reconoce que algunos servicios pueden ser prestados por terceros subcontratados, cuyos términos y condiciones se aplicarán adicionalmente. Es responsabilidad del cliente revisar y aceptar dichos términos antes de contratar nuestros servicios.

3.2 Disponibilidad de los Términos y Condiciones

Los presentes Términos y Condiciones están disponibles para su consulta en todo momento en nuestra página web: www.toptainer.cl.

Nos reservamos el derecho de modificar o actualizar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Cualquier cambio será notificado a través de nuestra página web y, en caso de ser necesario, mediante comunicación directa a los clientes afectados con 30 días corridos de antelación.

4. Servicios Ofrecidos

4.1 Transporte de Carga Terrestre y Marítima

- **Rutas troncales:** Ofrecemos servicios regulares de transporte terrestre y marítimo en las siguientes rutas principales:
 - Puerto Montt – Puerto Chacabuco (y viceversa).
 - Puerto Montt – Puerto Natales (y viceversa).
- **Servicios especiales:** Bajo cotización previa, extendemos nuestros servicios a otras zonas geográficas, incluyendo Chiloé, Puerto Varas, Osorno, Talcahuano, Puerto Aysén, Coyhaique, entre otros.
- **Flexibilidad:** Nuestros servicios se adaptan a las necesidades específicas de cada cliente, ofreciendo soluciones logísticas personalizadas.

4.2 Almacenaje y Distribución

- **Bodegas operacionales:** Contamos con bodegas estratégicamente ubicadas en nuestras sucursales de Puerto Montt, Puerto Chacabuco y Puerto Natales, diseñadas para el almacenaje seguro y eficiente de cargas.
- **Arriendo de bodegas:** Ofrecemos el servicio de arriendo de bodegas para clientes que requieran espacios exclusivos para el almacenamiento de sus productos.
- **Distribución:** Realizamos la distribución de carga consolidada desde nuestras bodegas a los destinos finales, garantizando la entrega oportuna y segura.

4.3 Logística Especializada

- **Cargas congeladas:** Contamos con equipos Reefer (refrigerados) para el transporte seguro de cargas congeladas, manteniendo la cadena de frío en todo momento.
- **Residuos salmoneros:** Ofrecemos soluciones logísticas especializadas para el transporte de residuos salmoneros, utilizando bateas de lodos diseñadas para este propósito.
- **Cargas peligrosas:** Transportamos cargas peligrosas conforme a las regulaciones IMO (International Maritime Organization), asegurando el cumplimiento de todas las normativas de seguridad y manejo de materiales peligrosos.

4.5 Servicios Adicionales

- **Manipulación de carga:** Ofrecemos servicios de manipulación de carga, incluyendo el uso de grúas y equipos especializados para el manejo seguro de mercancías.
- **Logística de redes:** Disponemos de bateas de 20 y 40 FT para el transporte de redes y otros materiales relacionados con la industria acuícola.
- **Logística de graneles líquidos:** Utilizamos equipos Tanktainer y bateas de ensilaje para el transporte de graneles líquidos, asegurando la integridad de la carga en todo momento.
- **Subcontratación:** Subcontratamos servicios de transporte marítimo con la empresa Navimag Ferries y otros, para completar los recorridos entre nuestras sucursales.

5. Responsabilidades del Cliente

- Garantizar que la carga esté debidamente embalada, etiquetada y asegurada.
- Proveer documentación correcta y completa (guía de despacho, hoja de seguridad en caso de carga peligrosa). En caso de que la documentación proporcionada sea incorrecta, incompleta o incumpla requisitos legales, TOPTAINER S.A. no será responsable por retrasos, multas, decomisos u otras sanciones derivadas.
- Declarar correctamente el valor de la carga y contratar seguros cuando corresponda.
- Cumplir con los plazos de pago, según lo pactado.
- Revisar la carga al momento de la recepción y reportar anomalías, dentro del plazo estipulado.
- Indicar correctamente el destino en la guía de despacho. **No se aceptarán cambios de destino vía correo electrónico o verbalmente.**
- Revisar los términos y condiciones, de terceros subcontratados, ya que se entenderán aceptados al momento de contratar nuestro servicio.

5.1 Cargas Fraccionadas y Declaración de Valor

- El cliente debe declarar el valor real de la carga en la guía de despacho.
- Para cargas superiores a \$100.000.000 CLP, **la contratación de un seguro es obligatoria.**
- En caso de no declaración del valor, la responsabilidad de TOPTAINER S.A. se limita al mínimo permitido por ley y a las regulaciones de transporte aplicables, por tanto es fundamental que los clientes declaren el valor real de sus cargas para garantizar una cobertura adecuada en caso de incidentes.
- El cliente es responsable de evaluar la necesidad de contratar un seguro para su carga. En caso de no contratarlo, acepta asumir cualquier pérdida o daño sin derecho a reclamo contra TOPTAINER S.A.

6. Responsabilidades de TOPTAINER S.A.

TOPTAINER SA se compromete a prestar sus servicios con el mayor cuidado y diligencia posible. Sin embargo, nuestra responsabilidad estará limitada a lo establecido en la ley chilena y en estos Términos y Condiciones.

- Transportar y entregar la carga de manera segura y eficiente.
- Proveer información en tiempo real sobre el estado y ubicación de la carga.
- Cumplir con la normativa vigente en materia de transporte y almacenamiento.
- Notificar al cliente sobre cualquier incidencia que afecte el traslado de la carga.

6.1 Subcontratación

TOPTAINER S.A. subcontrata los siguientes servicios:

- Tracciones y conductores: De manera esporádica, en caso de ausencia de personal.
- Camión grúa: De manera continua en la sucursal de Chacabuco.
- Transporte marítimo: Con Navimag Ferries para completar los recorridos entre nuestras sucursales.

7. Exclusiones de Responsabilidad

TOPTAINER S.A. no se hace responsable por:

- Daños causados por embalaje deficiente.
- Pérdidas por eventos de fuerza mayor (terremotos, huelgas, tormentas, incendios).
- Interrupciones de servicios navieros y problemas mecánicos.
- Contenido de carga prohibida o no declarada correctamente.
- Retrasos derivados de condiciones climáticas adversas.

Responsabilidad limitada: TOPTAINER S.A. actúa como intermediario logístico y no asume responsabilidad por fallas, retrasos o pérdidas atribuibles a transportistas terceros, incluyendo Navimag Ferries y otros proveedores de servicios.

- **Cargas fraccionadas y de alto valor:** En el caso de cargas fraccionadas con un valor superior a \$100.000.000 CLP. TOPTAINER S.A. no asumirá responsabilidad por pérdidas o daños en caso de que el cliente no haya declarado correctamente el valor de la carga ni contratado el seguro correspondiente.
- **Embalaje y documentación:** La empresa no será responsable por daños o pérdidas en cargas que no cumplan con los requisitos de embalaje, etiquetado o documentación establecidos en la normativa vigente.
- **Modificaciones en itinerarios o tiempos de entrega:** TOPTAINER S.A. No garantiza fechas exactas de entrega debido a la dependencia de servicios navieros y terrestres operados por terceros.
- Problemas mecánicos o operativos de las navieras subcontratadas.

8. Cargas Exceptuadas de Transporte

No se admitirá el transporte de cargas que puedan representar un riesgo significativo para la seguridad y salud de nuestros colaboradores, clientes o terceros, así como aquellas que puedan comprometer la operación logística de la empresa. Se consideran excluidas del transporte las siguientes cargas:

- Sustancias explosivas, inflamables o radiactivas que no cumplan con los estándares de seguridad establecidos.
- Materiales tóxicos, biológicamente peligrosos o de desecho no regulado.
- Animales vivos.
- Alimentos perecibles sin refrigeración adecuada.
- Armas de fuego, municiones y materiales balísticos.
- Órganos humanos o material biológico.
- Títulos mobiliarios, valores negociables o bienes con alta susceptibilidad de extravío o fraude.
- Cualquier otra carga que, a discreción de TOPTAINER S.A., represente un riesgo para la seguridad de las personas o la continuidad operacional de la empresa.

9. Seguro y Responsabilidad

Cobertura de Seguro

9.1 Casos Específicos de Indemnización

A. Extravío de la Carga

En caso de extravío de la carga, la indemnización se calculará de la siguiente manera:

- Valor declarado: Se considerará el valor declarado en la guía de despacho, respaldado por la documentación correspondiente (factura, cotización, etc.).
- Costos del flete: Se incluirá el valor del flete o servicio subcontratado

B. Mermas o Faltantes de Carga

En caso de mermas o faltantes parciales, la indemnización será proporcional al valor declarado de la carga afectada, respaldado por la documentación correspondiente, más el valor proporcional del flete o servicio contratado.

C. Daños o Desperfectos en la Carga

- **Carga inservible:** Si los daños son de tal magnitud que la carga se vuelve inservible, la indemnización se calculará de la siguiente manera:
 - Valor declarado: Se considerará el valor declarado en la guía de despacho, respaldado por la documentación correspondiente.
 - Antigüedad del documento:
 - Hasta 6 meses: Se considerará el 100% del valor declarado.

- Entre 6 y 12 meses: Se considerará el 75% del valor declarado.
- Más de 12 meses: Se considerará el 50% del valor declarado.
- **Entrega de la carga:** La carga dañada deberá permanecer en poder de TOPTAINER SA.
- **Carga reparable:** Si los daños no hacen que la carga sea inservible, el remitente deberá presentar al menos 3 cotizaciones de reparación o servicio técnico. La indemnización no excederá el valor declarado en la guía de despacho.

9.2 Cálculo del Monto de Indemnización

- **Base de cálculo:** El monto de la indemnización se determinará considerando el valor neto declarado en la guía de despacho, más los costos del flete o servicio contratado.
- **Exclusiones:** En ningún caso la indemnización cubrirá:
 - **Lucro cesante:** Pérdidas de ganancias esperadas.
 - **Pérdida de ventas o negocios:** Daños indirectos derivados de la interrupción de actividades comerciales.
 - **Otros conceptos similares:** Cualquier otro daño indirecto o consecuencial.

9.3 Proceso de Indemnización

1. **Presentación del reclamo:** El cliente debe presentar el reclamo dentro de los 7 días hábiles posteriores a la recepción de la carga, adjuntando la documentación requerida (guía de despacho, factura, boleta, fotografías, etc.).
2. **Revisión y evaluación:** TOPTAINER SA revisará el reclamo y evaluará la validez de la indemnización solicitada.
3. **Resolución:** En un plazo máximo de 15 días hábiles, se notificará al cliente la resolución del reclamo.
4. **Pago de la indemnización:** En caso de aceptación del reclamo, el pago se realizará en un plazo máximo de 30 días hábiles posteriores a la resolución.

10. Imposibilidad de entrega o abandono de la carga

Si el destinatario se niega a recibir la carga, no se logra su entrega tras **dos intentos** en la dirección indicada o no la retira en la sucursal de destino, **TOPTAINER S.A** la resguardará por **10 días hábiles** (lunes a sábado).

Dentro de este plazo, **TOPTAINER S.A** notificará al remitente y/o destinatario, quienes deberán indicar el destino del envío. Si no se reciben instrucciones, la carga se considerará **abandonada** y será trasladada a bodegas de rezago.

Para su recuperación, se deberá pagar **UF 0,1 por kilo por cada día de almacenamiento**.

Transcurridos **6 meses** sin retiro, la carga será rematada conforme al **artículo 230 del Código de Comercio**, descontando costos de bodegaje y remate.

El remanente se consignará en **arcas fiscales** según la normativa vigente.

11. Plazos de Entrega y Tiempos de Tránsito

Los tiempos de entrega están sujetos a factores climáticos, ya que los envíos a **UCO** y **NAT** dependen de la operación de navieras.

En caso de **cierre de puerto**, informaremos la nueva fecha de arribo conforme a la programación de la naviera.

Frecuencia de Zarpes y Cierre de Recepción

- **Puerto Montt → Puerto Chacabuco**
 - Salidas: **Jueves y sábado**
 - Cierre de recepción:
 - **Miércoles 17:30 h** (para zarpe del jueves).
 - **Viernes 17:30 h** (para zarpe del sábado).
- **Puerto Montt → Puerto Natales**
 - Salida: **Una vez por semana**
 - Cierre de recepción: **Día hábil anterior, 17:30 h.**

Las cargas entregadas después del horario de cierre serán programadas para el próximo zarpe disponible.

12. Procedimiento de Reclamos

Los reclamos deben enviarse dentro de los 7 días hábiles, posteriores a la recepción de la carga al correo **jbravo@toptainer.cl**, **fmedina@toptainer.cl** y **kkrinfokai@toptainer.cl**, adjuntando la documentación requerida (guía de despacho, factura, boleta, fotografías, etc.).

I. Revisión y Evaluación

TOPTAINER SPA analizará el reclamo y determinará su validez. Puede solicitar información adicional, que deberá enviarse en un plazo de 3 días hábiles; de lo contrario, el reclamo será cerrado por abandono.

II. Resolución

En un plazo máximo de 30 días hábiles, se notificará la resolución del reclamo, indicando si es "ACOGIDO" o "RECHAZADO".

III. Pago de Indemnización

Si el reclamo es aceptado, el pago se efectuará en un plazo máximo de 15 días hábiles posteriores a la resolución. Como alternativa, el monto puede quedar como crédito para futuros envíos.

IV. Ley Aplicable

Estos términos se rigen por las leyes de la República de Chile. Cualquier disputa será resuelta en los tribunales ordinarios de justicia competentes de la ciudad de Puerto Montt.

13. Pagos y Tarifas

El pago por los servicios de TOPTAINER S.A. debe realizarse antes de la recepción de la carga en bodega, a través de:

- Efectivo
- Tarjetas de débito y crédito
- Transferencia bancaria

Para acceder a un servicio continuo, el cliente deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Historial financiero de al menos dos (2) años.
- Estados financieros actualizados (carpeta tributaria vigente y balance general del año anterior).
- Historial de pago favorable en DICOM u otros sistemas de riesgo, con la finalidad específica de usar la información exclusivamente para evaluar su capacidad de pago en el contexto de otorgamiento de crédito.
- Evaluación del tamaño, trayectoria y reconocimiento de la empresa.
- Haber solicitado al menos cuatro (4) servicios en un período de dos (2) meses con TOPTAINER S.A.

TOPTAINER S.A. se reserva el derecho de aprobar o rechazar solicitudes, sin obligación de justificar su decisión.

Actualizado a marzo 2025