

SCHENKER CHILE SA
TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES
(EN ADELANTE, "TÉRMINOS Y CONDICIONES")

Versión 2 - Julio 2020

CAPÍTULO I. TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES APLICABLES A TODOS SERVICIOS REALIZADOS POR SCHENKER

1. Introducción:

- a) Schenker Chile SA es un operador logístico internacional que ofrece soluciones globales de diseños logísticos integrados a la medida de cada cliente, mediante un equipo multidisciplinario altamente calificado y un sistema de gestión que constituye una herramienta para controlar la operación en todas sus etapas (desde la recepción o recojo de la mercancía en origen hasta su entrega -en destino- al cliente final).
- b) En tal sentido, realizamos servicios de agenciamiento de carga internacional (vía aérea y marítima), transporte terrestre nacional e internacional y almacenamiento de carga nacionalizada; así como cualquier servicio relacionado con operaciones de comercio exterior; manejando carga de todo tipo, incluyendo carga sobredimensionada (Proyectos) y carga perecible.
- c) Estos servicios pueden ser desarrollados mediante unidades propias de Schenker o a través de la subcontratación de empresas homologadas y debidamente autorizadas por las autoridades competentes. Por ello, Schenker tiene la libertad de selección del transportista según las reservas y sujeto a disponibilidad de espacio, salvo acuerdo previo de las partes.
- d) Queda claro, que parte de la contraprestación por las tarifas ofrecidas por Schenker y/o de cualquier Parte Relacionada está compuesta por las limitaciones y exclusiones de responsabilidad según lo dispuesto en el presente documento. Por lo que, la adjudicación o asignación del servicio a Schenker implica la aceptación por parte del Cliente de los Términos y Condiciones señalados en el presente documento.
- e) Lo establecido en un Contrato Específico o en la Cotización/Oferta presentada por Schenker prevalecerá sobre los términos y condiciones señalados en el presente documento; aplicándose estos últimos de manera supletoria en todo aquello que no se encuentre regulado en los Contratos Específicos y/u Órdenes de Compra y/o Cotización/Oferta correspondientes.
- f) Los términos y condiciones recogidos en el presente documento podrán ser modificados previo acuerdo por escrito entre Schenker y el Cliente.
- g) En los casos en que haya sido enviada la cotización por parte de Schenker anexando los antiguos términos y condiciones, y el servicio brindado se encuentre vigente, prevalecerá lo estipulado en los términos y condiciones enviados en su oportunidad. Para los servicios contratados con Schenker, donde se envíe estos términos y condiciones prevalecerá lo consignado en este documento.

2. Definiciones:

- a) **"Cliente"** es cualquier persona jurídica (inclusive cualquier Parte Relacionada) que solicita directamente a Schenker realizar negocios o brindar asesoría, información o servicios, por cuenta propia o en representación de dicha Parte. En general Cliente será la persona que contrate directamente a Schenker para la realización de un servicio determinado.
- b) **"Parte(s)"** incluye personas jurídicas, partes, corporaciones, firmas y asociaciones, e inclusive se le considera dentro de esta definición a una Parte Relacionada, siempre y cuando ésta contrate los servicios a Schenker.
- c) **"Parte(s) Relacionada(s)"** se refiere a la Casa Matriz de Schenker, a cualquier subsidiaria, afiliada, sucursal o agente de Schenker o a cualquier Parte asociada o relacionada con Schenker o al DB Schenker Group, incluyendo cualquier sociedad que contenga la palabra "Schenker" en su nombre.
- d) **"Schenker"**: Es Schenker Chile S.A.
- e) **"Contrato(s) Específico(s)"**: Es cualquier documento, orden de compra, orden de servicio, alcance de servicio, propuesta, cotización, declaración, acuerdo, convenio o contrato específico que ha sido aceptado por el Cliente y que regule el negocio, servicio o transacción que Schenker brindará al Cliente los cuales prevalecerán sobre este documento, sin embargo, para los servicios o todo aquello no regulado en los Contratos Específicos será aplicable el presente documento.
- f) **"Reclamo"**: Es la solicitud formal de un reembolso de dinero o indemnización que es presentada mediante carta suscrita por un representante del Cliente a Schenker (puede ser enviada vía correo electrónico) dentro de los plazos y forma establecidos en el presente documento, el mismo que sólo procederá en caso se incurran en los siguientes supuestos: a) Reclamos relacionados a la carga (daño, deterioro y/o pérdida de la mercancía); b) Reclamos por error u omisión de Schenker en donde se le cause directamente un daño y/o perjuicio al Cliente. Sólo se aceptarán Reclamos relacionados directamente por el servicio brindado por Schenker y no por ninguna de las Partes Relacionadas, ya que dichos reclamos deberán ser presentados directamente a dichas empresas.

3. Compromisos del Cliente:

- a) Se considerará que el Cliente es competente y posee conocimiento razonable de los asuntos que determinan el desempeño de sus actividades comerciales, incluyendo términos de venta y compra y todos los asuntos relacionados con los mismos; motivo por el cual proporcionará instrucciones suficientes y ejecutables; por ello, el Cliente

será el único responsable y por lo tanto garantiza: La exactitud de la descripción y contenido, la autenticidad, veracidad, oportuna entrega de toda la información y/o documentación entregada por el Cliente o en su nombre a Schenker.

- b) En caso de que, por la inexactitud y/o información incompleta proporcionada por el Cliente se generara un costo en sobreestadia de la mercancía en cualquier almacén o uso de contenedores, éste será asumido íntegramente e inmediatamente por el Cliente.
- c) El Cliente garantiza que es el Propietario de la mercancía o el agente autorizado del Propietario, y también que acepta estas Condiciones no solo en nombre propio sino también en calidad de agente en nombre del Propietario.
- d) El Cliente deberá pagar a Schenker, según las condiciones aceptadas, de manera inmediata o en el plazo convenido (incluyendo pago anticipado), todos los montos adeudados de acuerdo con la factura, liquidación de cobranza u otro comprobante de pago y que fuera enviada al Cliente, sin reducciones, aplazamientos o retenciones en virtud de cualquier reclamo, queja o compensación que el Cliente tuviera o pudiera tener en relación a Schenker. El interés moratorio será pagado en base a la tasa de interés máximo convencional permitida por las leyes chilenas, y será automáticamente aplicado al día posterior a la fecha de vencimiento de la factura o documento correspondiente y hasta la fecha de pago efectivo.
- e) En el evento que la factura realizada por Schenker sea en moneda dólares de los Estados Unidos de Norteamérica, el tipo de cambio utilizado será el "Tipo de Cambio Schenker" que corresponde al valor del dólar observado al día de emisión de la factura más un porcentaje determinado e informado por Schenker en la correspondiente cotización.
- f) El Cliente deberá devolver y/o indemnizar (según corresponda) a Schenker por todos los impuestos, pagos, multas, gastos, pérdidas, daños (incluyendo daños físicos y de otra índole) que sobrepasen la responsabilidad de Schenker bajo los Términos y Condiciones, que Schenker hubiera sufrido o en los que hubiera incurrido durante el cumplimiento de sus obligaciones bajo cualquier servicio.
- g) El Cliente deberá notificar oportunamente a Schenker si alguna mercancía sujeta a cualquiera de los servicios establecidos en este documento tiene la condición de mercancía peligrosa y que cumple con lo establecido en la normativa aplicable.
- h) El Cliente garantiza que toda la mercancía ha sido total y debidamente preparada, embalada, etiquetada y/o marcada, y que la preparación, embalaje, etiquetado y marcado son los adecuados para todos los servicios que afectan a la mercancía.
- i) Cualquier autorización y/o requisitos legales que pudiera requerirse por efecto de este embarque y/u operación estarán a cargo del importador y/o el exportador y/o Cliente (según corresponda) así como también cualquier permiso y/o requisitos legales para su ingreso/importación y/o salida/exportación y/o transporte terrestre y/o almacenaje.
- j) El Cliente deberá indemnizar y eximir a Schenker de cualquier responsabilidad en relación a acciones legales, reclamos, demandas o exigencias de cualquier naturaleza que sean derivadas de reclamos de terceros (todos los reclamos civiles, multas, penalidades, honorarios de abogados, costas de los procesos, entre otros similares), causados a su vez por: Mercancía peligrosa, por inexactitudes, errores u omisiones en la información o documentación entregada a Schenker por el Cliente o sus agentes y empleada por Schenker para la realización de los servicios contratados.
- k) El Cliente tiene responsabilidad en revisar los daños visibles o diferencia de peso, por lo que, su agente despachante o transportista terrestre debe confirmar y realizar las observaciones correspondientes al momento de la recepción de las mercancías, de manera que quede un respaldo de que la carga se recibe con observaciones.
- l) El Cliente es el único responsable de indicar a Schenker cuál es la temperatura de su mercancía tanto para cualquier tipo de transporte como para su almacenamiento.
- m) El Cliente acepta que Schenker gozará de un derecho de retención sobre la Mercancía y documentos relacionados con la Mercancía que pasen a posesión o control de Schenker (siempre y cuando ésta se encuentre debidamente nacionalizada) por todos los montos adeudados a Schenker, hasta la concurrencia de su pago íntegro y oportuno. Si el monto adeudado a Schenker no fuera pagado en un plazo de un mes calendario desde la notificación al Cliente que la Mercancía debidamente nacionalizada haya sido retenida, Schenker podrá solicitar la realización de la Mercancía retenida conforme al procedimiento establecido en el Decreto Ley N°776 para la ejecución de la prenda. Con la suma que se obtenga por la venta de la Mercancía gravada, Schenker se hará cargo de las obligaciones pendientes de pago o de ejecución por parte de El Cliente, que incluyen todos los gastos en que hubiera incurrido Schenker para efectos del cobro y la ejecución, incluyendo gastos y honorarios de abogados, peritos y cualquier otro concepto adeudado a Schenker. De existir un saldo lo devolverá a El Cliente.
- n) En caso Schenker otorgue crédito al Cliente, se debe considerar que: i) este crédito no incluye costos asociados no indicados en la carta de aceptación del crédito, tales como: demurrage, sobreestadias, gastos detallados en el Capítulo V, Apartado 1, numeral e), Inciso ii); ii) el plazo/validez del crédito será por el plazo máximo de un (1) año según lo detallado en la carta, por lo que, si el Cliente desea extenderlo deberá enviar los documentos necesarios para su renovación por lo menos 15 días calendarios antes de su vencimiento; iii) Schenker podrá suspender y/o modificar el crédito y/o las condiciones del mismo en cualquier momento y en cualquier caso, principalmente en caso de que el Cliente no cumpla con el pago del mismo según

las condiciones aceptadas. En este caso, Schenker notificará a El Cliente de la suspensión y/o modificación correspondiente.

4. Responsabilidad de Schenker:

- a) Schenker empleará en la prestación de los Servicios toda la diligencia razonable exigible en calidad de operador logístico, agente de carga y de ser el caso custodio de la mercancía, así como de los servicios establecidos en el presente documento. En ese sentido, Schenker sólo será responsable exclusivamente por las pérdidas y daños directos que le ocasione éste o su personal a la mercancía del Cliente, salvo deterioro normal de éstos. Dichos daños directos deberán ser debidamente sustentados y acreditados por la Parte que lo alega, así como considerados como tales por la autoridad jurisdiccional competente en una resolución consentida y definitiva (de ser aplicable).
- b) Schenker asumirá la responsabilidad le sea imputable directamente por el robo, hurto o pérdida de los bienes de propiedad del Cliente, siempre que ello haya sido ocasionado directamente por el personal asignado por Schenker, debido a causas debidamente acreditadas ante Schenker que le sean imputables.
- c) Schenker deberá mantener informado al Cliente de la situación de sus despachos en las diferentes etapas del servicio.
- d) Schenker al momento de la recepción y despacho de la mercancía en el almacén sólo considerará lo indicado por la factura comercial y el packing list.
- e) Schenker no tendrá responsabilidad de daños indirectos incluyendo -sin limitarlo- reclamos derivados por interrupción de actividades comerciales, pérdida de ganancias o ingresos, daños consecuenciales, lucro cesante, intereses, costos fijos o variables, pérdida de fondo de comercio o goodwill, interrupción laboral, huelga, deterioro de mercancía, pérdida por causa de parada o interrupción de operaciones, gastos operativos incrementados, o pérdidas causadas por fluctuaciones en tasa de cambio, inflación, gravámenes o impuestos establecidos por autoridades, demora en la entrega de mercancía por cancelaciones y/o reprogramaciones de fecha y horario del transportista ya sea marítimo, terrestre o aéreo, entre otros similares.
- f) Adicionalmente a los límites señalados en los demás capítulos del presente documento, se debe tomar en cuenta que, el monto máximo por el cual Schenker responderá frente al Cliente derivado de cualquier incidente particular que genere pérdidas, destrucción y/o daños a la mercancía o al Cliente ya sea por responsabilidad contractual o extracontractual (por culpa leve), no deberá exceder de US\$ 10,000.00 (Diez Mil con 00/100 Dólares Americanos) por envío o una suma equivalente al 1,5 veces al valor del precio de los servicios de Schenker, la que resulte menor ("en adelante el Monto Límite Total de Schenker, responsabilidad general"). El Cliente renuncia expresamente al cobro de cualquier indemnización por un valor superior de los límites de responsabilidad.
- g) Los límites de responsabilidad señalados en el presente documento, no se aplicarán en caso de que el Cliente haya declarado por la mercancía un valor superior al del límite de responsabilidad aplicable y haya pagado la suma suplementaria -indicada en la cotización de Schenker- a efectos de que esta última adquiriera un seguro de carga por cuenta del cliente que cubra el valor declarado del envío. En ese caso la responsabilidad Schenker se extenderá al valor declarado de la mercancía. Si por alguna circunstancia no imputable a Schenker la póliza no pueda ser activada o la mercancía no cuenta con cobertura, se aplicarán los límites de responsabilidad que se encuentran señalados en los capítulos correspondientes.
- h) Los Servicios de Schenker consideran un seguro de responsabilidad civil extracontractual con un límite anual máximo de USD 500,000.00 (quinientos mil dólares americanos); por lo tanto, la responsabilidad total de Schenker frente al Cliente por cualquier evento relacionado a esta póliza será limitada a este monto.
- i) Schenker no es responsable de las fechas de partida o llegada de la mercancía. Por lo que, no tendrá responsabilidad por retrasos en la carga o descarga de mercancía, cancelaciones y/o reprogramaciones para su transporte por cualquier medio ni de cargos por sobreestadía ni de otras penalidades y/o multas causadas por retrasos.
- j) En caso que, en opinión de Schenker la mercancía genera riesgos (reales o potenciales) éste se encontrará autorizado para descargarla, destruirla o neutralizarla en cualquier momento y sin compensación ni pago de penalidad.
- k) Schenker no aceptará o manipulará las mercancías detalladas en el punto 4 del presente capítulo. Si a pesar de ello algún Cliente entregara uno de estos objetos como mercancía a Schenker o hiciera que Schenker manipulara o manejara alguno de estos objetos como mercancía, esto se deberá establecer mediante la celebración un Contrato Específico.
- l) De conformidad con lo dispuesto en artículo 45 del Código Civil, se entiende como fuerza mayor o caso fortuito, el imprevisto a que no es posible resistir. Se incluyen dentro de este término los siguientes: incendios, temblores, terremotos, maremotos, derrumbes, epidemias, plagas, pandemias, restricciones de cuarentena, avalanchas, inundaciones, huracanes, tempestades, explosiones, actos fortuitos imprevisibles, conflictos bélicos, guerrillas, actos terroristas, sabotaje, conmoción civil, bloqueos, demoras incontrolables en el transporte, huelgas, paros, imposibilidad de obtener, no obstante haberlo previsto, facilidades adecuadas para el transporte de materiales, equipos y servicios, así como las autorizaciones, aprobaciones, licencias y permisos a cargo de las autoridades competentes; o cualquier otra causa, ya sea similar o distinta de aquellas específicamente enumeradas aquí, que estén fuera del control razonable y no pudieran ser previstas o que, habiendo sido previstas, no pudieran ser evitadas. En caso Schenker resulte impedida de ejecutar los servicios establecidos en el presente documento, deberá comunicar por medios escritos o vía correo electrónico a el Cliente de tal circunstancia en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles, proporcionando todos los detalles concernientes al evento. En este sentido, las referidas situaciones de fuerza mayor o caso fortuito eximirán a Schenker y al Cliente del cumplimiento de sus obligaciones derivadas del presente Contrato durante el tiempo en que dicha situación subsista. En el supuesto caso que el impedimento por razones de caso fortuito o fuerza mayor durase más de treinta (30) días calendario, Schenker podrá resolver de pleno derecho el contrato, sin ningún tipo de responsabilidad, ni que

tenga que pagar una indemnización ni penalidad, debiendo para dicho efecto remitir una carta al Cliente comunicando su decisión de resolver el Contrato. La resolución se producirá automáticamente y de pleno derecho a partir de la fecha de notificación de la carta notarial antes señalada.

- m) Schenker tomará todas las medidas necesarias para realizar todas las Instrucciones del Cliente que haya sido aceptadas; sin embargo, si, en cualquier etapa del servicio Schenker no pudiera cumplir con alguna de las instrucciones y/o estima razonablemente que sería gravoso cumplir alguna de las instrucciones, Schenker estará autorizado a proceder según su criterio y será eximido de toda responsabilidad por el Cliente por dicho proceder.
 - n) Schenker no será responsable por el incumplimiento de la provisión de Servicios, en el caso que dicho incumplimiento sea producto de la aplicación de las leyes aplicables de Chile o de cualquier otro país de donde provenga o se despache la carga, cambios en las políticas de la Autoridad Aduanera Chilena o por caso fortuito o fuerza mayor.
 - o) Debido a cambios en ruta y/o servicios establecidos por los carriers y/o transportistas efectivos, en razón a diversos factores (incluyendo temas operativos/comerciales, fuerza mayor o caso fortuito) en los cuales no tenemos injerencia, podrían producirse cambios en los tiempos de tránsito y condiciones (ej. espacios) indicadas en nuestra propuesta y/o booking, por lo que, no podemos asegurar que se cumplirá con los tiempos informados en la propuesta, siendo dichos cambios serán informados por nuestra parte con la debida antelación; sin embargo, Schenker buscará las mejores opciones para lograr los volúmenes/espacios detallados en nuestra propuesta.
 - p) Los servicios ofrecidos se basan en condiciones normales de mercado sin alteraciones de frecuencias y/o rutas disponibles antes del brote del Corona Virus "COVID-19" u otras enfermedades, epidemias, plagas, restricciones por cuarentena, pandemias y/o situaciones que pudieran afectar estas condiciones. Ante este escenario, hasta que el mercado se establece, nos reservamos el derecho de: i) ajustar nuestra propuesta y/o cotización -aún después de ser aceptada- en aquellos casos en donde se generen eventos extraordinarios que no han podido ser previstos y cuando las líneas navieras / aéreas cambien los costos y/o cargos; o, ii) terminar unilateralmente el servicio, en caso de que, por temas operativos o económicos el servicio no sea viable.
 - q) El Cliente reembolsará a Schenker cualquier aumento en los costos en que incurra Schenker por recursos empleados y/o actividades que respaldan los servicios para el Cliente con ocasión del Covid-19, tales como, entre otros, retrasos, cambios, reducciones de capacidad, cancelaciones o cualquier otro tipo de interrupciones por el vendedor o nuevas leyes, etc., que Schenker no conozca en el momento de la conclusión de este Acuerdo.
- #### 5. Seguros:
- a) En principio, las tarifas de los servicios que ofrece Schenker no incluyen Seguros de ningún tipo ni clase, así como tampoco medidas específicas de seguridad como: seguimiento en línea de GPS de las unidades, resguardo móvil de seguridad, acompañamiento en cabina. Schenker no contratará una póliza de seguro ni tomará las medidas específicas para cubrir la mercancía del El Cliente.
 - b) El Cliente es conecedor de la naturaleza del negocio de logística nacional e internacional (comercio exterior), por lo tanto, asume íntegramente la responsabilidad ante un siniestro (por deterioro, robo y/o pérdida de la mercancía) cuando opte por la no contratación de una póliza de seguros (puerta a puerta) cuando utilice los regímenes aduaneros para el ingreso y salida de mercancías.
 - c) De ser el caso, que el Cliente opte por la contratación de una póliza de seguros para extender cobertura a la Mercancía a ser declarada, el Cliente deberá aceptar la cotización de servicios de Schenker cuando esta contemple un ítem específico y suplementario destinado a la adquisición de un seguro de carga (puerta a puerta) que será asumido por cuenta del Cliente. Si por cualquier circunstancia, el Cliente no dio cumplimiento a su obligación de pago por la suma suplementaria del seguro de carga, incluso para el caso de que este no haya podido ofrecerse y/o extenderse la cobertura correspondiente.
 - d) Por lo tanto, dada la naturaleza de los servicios que brinda Schenker, en caso de que el Cliente no contrate las pólizas de seguro respectivas, Schenker se exige de toda responsabilidad por los daños y/o la pérdida de la mercancía (más aún en los casos en donde actúa como agente de carga internacional).
 - e) En los casos en donde el Cliente utilice su póliza de seguros, se compromete a estipular en la misma, una cláusula de renuncia de derechos de subrogación en contra de Schenker, y/o se compromete a que, en ningún caso Schenker será obligada al pago de daños y perjuicios como producto de la acción indemnizatoria que materialice la compañía de seguros a cargo de su póliza de seguros, salvo en aquellos casos en que la responsabilidad sea directa, manifiesta y siempre que dicha responsabilidad haya quedado debidamente acreditada y dispuesta por parte de la autoridad judicial o arbitral competente mediante resolución firme y definitiva. Asimismo, el Cliente se obliga a informar a la respectiva compañía de seguros de la existencia de los límites de responsabilidad que se contemplan en ese instrumento.
 - f) En el caso excepcional en donde la cotización enviada por Schenker incluya un seguro de carga, debe tomarse en cuenta que este seguro bajo ninguna circunstancia podrá cubrir las siguientes mercancías: antigüedades, obras de arte, joyas, relojería, lingotes, documentos bancarios/financieros o valiosos, dinero, metales y piedras semipreciosas, contenedores y chasis, carga viva, plantas, enseres de hogar, efectos personales, celulares, tabaco, cigarrillos, computadoras, laptops, tablets, consolas de videojuegos, así como otros productos de alta tecnología.
 - g) En caso asegurarse mercancía a granel, carga peligrosa, dulces, carga contenida en reefer; entre otros, tomar en cuenta que para su cobertura cuentan con requerimientos especiales que serán informados en su oportunidad.
 - h) Queda claro, que el Cliente es exclusivamente responsable y el obligado al pago de las primas, deducibles, copagos, cargos, tarifas y/o todo costo relacionados con la

activación de la póliza de seguro contratada, ya sea ante la compañía aseguradora, un tercero o frente a Schenker, según corresponda.

6. Notificación de Reclamos a Schenker:

- a) Schenker Chile S.A. únicamente recibe los reclamos relacionados a los embarques u operaciones en donde la relación de compra con el Cliente sea directa, es decir, sólo procederá a evaluarse cuando los servicios son brindados por Schenker y no por ninguna Parte Relacionada. Por lo anterior, si usted negoció los embarques con una oficina del grupo DB Schenker (afiliada, relacionada o agente), por favor, presente el Reclamo directamente en dichas oficinas.
- b) El Reclamo debe ser informado por el Cliente dentro de los límites de tiempo de notificación establecido en los términos señalados en el documento de transporte respectivo bajo cuales son transportadas las mercancías; en su defecto, se deberá considerar los plazos indicados en el presente documento. De no notificar a Schenker en dichos plazos podría producir un rechazo y/o negación del reclamo por extemporáneo. De manera referencial en el capítulo correspondiente a cada servicio se detallan los plazos vigentes según acuerdos internacionales.
- c) Todas las notificaciones de reclamo deberán describirlo en forma detallada, incluir copias de toda la evidencia escrita o material correspondiente e indicar el monto de este. Schenker cuenta con un modelo de carta formal y un detalle de la información/documentación que es necesaria para procesar el reclamo, la misma que le será enviada cuando nos notifiquen de la existencia del Reclamo.
- d) De recibir una notificación de reclamo, Schenker hará todo lo posible para responder dicha notificación en un plazo de cuatro (4) meses desde la fecha de recepción del Reclamo formal completo. Sin embargo, Schenker podrá extender el periodo para responder la notificación de reclamo, a su entera discreción. Asimismo, tratándose de un Reclamo relacionado con una línea aérea o naviera o una aseguradora el Cliente deberá tomar en cuenta el plazo que ésta tenga, de acuerdo a sus propios procedimientos y normas.
- e) Si Schenker responde la notificación de reclamo con un requerimiento el Cliente deberá responder de forma satisfactoria para Schenker (entregando todos los documentos e información solicitada) en un plazo máximo de treinta (30) días calendario contados desde la recepción del requerimiento, caso contrario Schenker no tendrá responsabilidad alguna sobre el reclamo interpuesto por el Cliente.
- f) En caso de que se determine responsabilidad directa a Schenker, el pago de una indemnización sólo procederá si el Cliente y Schenker suscriben previamente una transacción extrajudicial en donde se pacte el acuerdo.
- g) Se deja expresa constancia, que el Cliente asume bajo su propio riesgo y costo que debe pagar por el transporte de la mercancía (flete internacional, gastos locales y el costo del transporte en general), aun cuando ésta llegue dañada, malograda y/o deteriorada. En ningún caso los clientes podrán compensar unilateralmente los montos derivados de Reclamos, ni podrán aducir la presentación de un reclamo como excusa para incumplir sus compromisos de pago.
- h) Se considerará que el Transportista o Schenker ha efectuado la entrega adecuada de las mercancías, a menos que el aviso de cualquier pérdida, daño o reclamo que indique la naturaleza general de tal pérdida y daño, se haya entregado por escrito dentro de los límites de tiempo de notificación establecido en los términos señalados en el documento de transporte respectivo bajo cuales son transportadas las mercancías y que se encuentran señalados de manera referencial en el presente documento.
- i) Se deberá tomar en cuenta que, a efectos de que la notificación del pre-reclamo y/o reclamo formal se considere efectuada el mismo día del envío por parte del Cliente, ésta debe ser recibida por Schenker de lunes a viernes (día hábil) hasta las 5:30pm hora de Chile, caso contrario se considerará efectuada al día hábil siguiente.

7. Compromisos asumidos entre las partes:

- a) El Cliente reconoce que Schenker se registrará por sus propias políticas, manuales, procedimientos y en especial su Sistema Integrado de Gestión y su Código de Conducta DB para socios comerciales que se puede encontrar en el siguiente link: https://www.deutschebahn.com/resource/blob/4160992/e4a7e3e7d2c8c4dc1d2f98c38335c286/spanish_may-data.pdf
- b) Tanto el Cliente como Schenker acuerdan que toda la información cursada entre las partes relativa a los servicios deberá ser tratada como confidencial por ambas partes, y solo será revelada a la autoridad aduanera chilena según los requisitos de ley o por autoridad judicial o arbitral. Esta obligación se mantendrá vigente hasta tres (03) años desde: (i) que se intercambió dicha información; o, (ii) el momento que culminó la relación contractual entre las partes. Se precisa que, SCHENKER podrá indicar a clientes actuales y/o potenciales que presta servicios al CLIENTE; sin brindar información confidencial de los términos de este, podrá brindar únicamente la siguiente información: Razón Social, Tipo de servicio (agenciamiento de carga internacional y/o agenciamiento de aduanas y/o transporte terrestre), vía de transporte (aérea y/o marítima) y si es carga de importación y/o exportación.
- c) Cumplir con los procedimientos relacionados a la prevención, detección y control del Cochecho a funcionario pública nacional o extranjero, Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y otras actividades ilícitas en sus procesos, a su vez cumpliendo las obligaciones y deberes de este Acuerdo con estricta observancia de todas las leyes nacionales e internacionales aplicables, incluyendo sin que esta enumeración sea taxativa o excluyente, la Ley N° 20.393 sobre Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y el Código Penal Chileno.
- d) Desarrollar un filtro selectivo a fin de tener la suficiente información del potencial cliente y/o proveedor para aceptarlo como tal, manteniendo así un perfil intachable en el desarrollo de sus operaciones comerciales.
- e) Realizar el tratamiento de toda la información sobre la que tomen conocimiento a partir de la presente relación contractual, y que contengan datos personales, siguiendo los principios y disposiciones establecidos en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, su Reglamento aprobado mediante Decreto N° 779 del Ministerio de Justicia, en caso que sea aplicable, y sus normas modificatorias,

ejecutando para su cumplimiento y el de esta cláusula, las medidas de seguridad dispuestas en tales normas, de tipo legal, organizacional y técnico que resulten necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado

8. Resolución y/o Terminación los Servicios brindados por Schenker:

- a) Schenker tendrá derecho a dar por terminado de manera inmediata (pleno derecho) todos y cada uno de los servicios establecidos en el presente documento que esté brindando al Cliente en alguno de los siguientes casos:
 - a.1) Si El Cliente inicia o le es iniciado un procedimiento concursal, sea ordinario o preventivo, o si se acuerda su disolución y liquidación.
 - a.2) El Cliente es intervenido judicial o administrativamente.
 - a.3) En caso transcurriera el plazo indicado para un supuesto de caso fortuito o fuerza mayor.
 - a.4) En caso Schenker cese sus actividades en Chile (ello no generará penalidad ni derecho a indemnización alguna para el Cliente).
 - a.5) Violación de políticas y normas de compliance y anticorrupción
 - a.6) En caso de que los servicios o parte de ellos se encuentren prohibidos por cualquier ley o norma, de Chile u otro país que resultase aplicable a los embarques y/o servicio. En este caso Schenker estará facultado a su propia discreción para cancelar parcial o totalmente el servicio en cualquier momento.
- b) Schenker tendrá el derecho a resolver el acuerdo por cualquier causa con un aviso previo y por escrito de 30 días calendarios previos a la fecha pretendida de resolución. En el caso de incumplimiento de cualquier de las partes, se deberá dar un plazo mínimo de diez (10) días calendarios para la subsanación del incumplimiento, siendo que en el caso de que no se subsane dentro de dicho plazo, el contrato podrá ser resuelto en forma inmediata por la parte no infractora quedando a cargo del deudor la indemnización por daños y perjuicios. Se considerará un incumplimiento del Cliente si este no cumpliera con el pago oportuno de dos (02) facturas consecutivas o alternadas en seis (06) meses de servicio.
- c) La resolución realizada por Schenker se da sin que ello genere obligación de pago de penalidad y/o una indemnización por daños y perjuicios al Cliente.

9. Divisibilidad, Jurisdicción:

- a) Cada una de las Cláusulas de los Términos y Condiciones es y será considerada independiente y divisible, y si alguna disposición o parte de los Términos y Condiciones fuera declarada no ejecutable por cualquier razón, el resto de los Términos y Condiciones se mantendrán en plena vigencia y efecto.
- b) Los Términos y Condiciones del contrato que se celebra con Schenker y cualquier reclamo contra Schenker que resulte de los servicios materia del presente documento deberán ser regulados y tratados exclusivamente mediante lo señalado en el contrato específico, en el presente documento, en los Convenios internacionales aplicables y las leyes chilenas, en dicho orden de prelación.
- c) Queda claro, que todo litigio, controversia, interpretación, desavenencia, reclamación resultante, ejecución relacionada o derivada de este acto jurídico o contrato que guarde relación con él, incluidas las relativas a su interpretación, validez, eficacia o terminación incluso las del convenio arbitral, serán sometidas a arbitraje, conforme al Reglamento Procesal de Arbitraje del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago, vigente al momento de solicitarlo. Las partes confieren poder especial irrevocable a la Cámara de Comercio de Santiago A.G., para que, a petición escrita de cualquiera de ellas, designe a un árbitro de derecho de entre los integrantes del cuerpo arbitral del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago. En contra de las resoluciones del árbitro no procederá recurso alguno. El árbitro queda especialmente facultado para resolver todo asunto relacionado con su competencia y/o jurisdicción. El arbitraje se realizará en idioma castellano.
- d) La competencia arbitral no se extenderá al cobro ejecutivo de facturas por prestación de servicios, siendo competentes para ese exclusivo efecto los tribunales ordinarios de justicia de la comuna y ciudad de Santiago, Chile.

CAPÍTULO II. TÉRMINOS Y CONDICIONES ADICIONALES APLICABLES CUANDO SCHENKER BRINDE EL SERVICIO DE AGENTE DE CARGA

Los Capítulos I y II de los Términos y Condiciones constituirán un contrato entre el Cliente y Schenker para brindar el servicio de Agente de Carga.

1. Compromisos del Cliente

- a) Cuando la mercancía es aceptada o manejada según instrucciones para cobrar gastos de flete, impuestos, cargos u otros gastos al consignatario u otra persona, el Cliente seguirá siendo responsable por dichos montos si no fueran pagados por el consignatario o la persona correspondiente inmediatamente cuando fueran exigibles, independientemente de la razón de la omisión del pago.
- b) Queda claro, que, todas las líneas nacionales e internacionales (tanto aéreo como marítimo) tienen un cut-off u horario de transporte, el cual será comunicado previamente por Schenker al Cliente. En ese sentido, si el Cliente decide transportar la mercancía fuera del horario establecido por la línea, Schenker realizará su mejor esfuerzo para abordar la mercancía, sin embargo, Schenker no asumirá ningún tipo de responsabilidad ni costo que pudiera generarse.
- c) Toda Instrucción de embarque deberá ser enviada por escrito a Schenker antes del embarque; con al menos una (01) semana de anticipación a la fecha del transporte en el caso de marítimo, y en el caso de transporte aéreo, con dos (02) días hábiles previos, salvo comunicación distinta que sea efectuada por Schenker.
- d) En cumplimiento a normas Fitosanitarias Internacionales, Schenker no embarca mercadería con embalajes de madera sin fumigación. Por lo que, el Cliente debe asegurarse de que se cumplan con dichos parámetros.
- e) El Cliente acepta que si por su responsabilidad y/o de su proveedor / cliente difiere el peso de la mercancía que se aborda vía aérea/marítima con el peso de la cotización formulada, Schenker se reserva el derecho de variar el monto por el servicio prestado, cobrándole una cantidad mayor en forma proporcional a la

variación del peso de dicha mercancía, debiendo el Cliente asumir dicho costo en su integridad; por su parte, en el evento que el peso sea inferior, se mantendrá el precio señalado en la cotización.

- f) El Cliente se compromete a no asignar a Schenker carga para el transporte que requieran control de temperatura y / o configuraciones específicas en términos de humedad, niveles de CO₂, ventilación, etc., sin previo aviso por escrito de su naturaleza y el rango de temperatura particular que deben mantenerse.

2. Responsabilidades Generales de Schenker como Agente de Carga

- a) Si, después de celebrado el Contrato, Schenker tomara conocimiento de incidentes o circunstancias que, en su opinión, le impedirían cumplir parcial o totalmente con sus obligaciones, deberá informar al Cliente de dichos eventos o circunstancias.
- b) Las cotizaciones son proporcionadas en base a su aceptación inmediata y/o conforme a lo señalado en la misma, y podrán ser retiradas o modificadas y sin responsabilidad ni pago de penalidad ni indemnización alguna, hasta antes de la aceptación del Cliente.
- c) Con excepción de lo dispuesto en los Contratos Específicos con el Cliente, Schenker no estará obligado a emitir ninguna Declaración en base a ningún estatuto, convención o contrato relativo a la naturaleza o valor de cualquier mercancía.
- d) Todas las instrucciones del Cliente en relación con la entrega o liberación de la mercancía son aceptadas por Schenker solo en calidad de agente de carga.
- e) Schenker podrá suscribir Contratos Específicos con el Cliente para brindarle los servicios de transporte y/o almacenamiento de manera independiente. Sin embargo, en virtud de lo establecido en la presente cláusula Schenker podrá actuar como agente de carga brindando el servicio de consolidación y desconsolidación de la mercancía, así como incluir los servicios de transporte y/o almacenamiento de mercancía de ser el caso; siendo aplicables lo señalados en los demás capítulos según las normas aplicables.
- f) Schenker como Carrier (transportista) cuenta con los mismos derechos de limitación que están o estarían disponibles para el propietario de la embarcación y para el transportista en virtud del Convenio de Hamburgo de 1978 (vía marítima), el Convenio de Montreal de 1999 (vía aérea) o cualquier otra convención o ley aplicable que rija los derechos de los armadores.
- g) Se precisa que Schenker no tendrá ninguna responsabilidad por la pérdida o el daño de los Bienes o la falta de entrega o entrega errónea, si estas se producen antes de la carga o posterior a la descarga de la nave.
- h) En el caso de que el servicio sea realizado mediante Transporte Combinado/Multimodal y el servicio incluya la custodia y transporte desde el Lugar de Recibo o el Puerto de Carga (según corresponda) hasta el Puerto de Descarga o el Lugar de la entrega (lo que sea aplicable) también serán de aplicación los límites de responsabilidad señalados en el presente capítulo.
- i) No obstante lo dispuesto en los Términos y Condiciones, en la medida en que cualquier ley nacional aplicable obligatoria establezca cualquier responsabilidad adicional por esas partes del Transporte antes de la carga o posterior a la descarga, el Transportista tendrá el beneficio de todos los derechos y defensas según el Tratado o Convenio internacional aplicable en el país durante ese período adicional de responsabilidad, aunque el asunto que da lugar a la responsabilidad, pérdida o daño del Transportista, no haya ocurrido en el mar o aire.
- j) En concordancia con lo señalado en el punto 3.e) del Capítulo I Schenker no es responsable por pérdidas o daños debidos a retrasos. Sin perjuicio de lo anterior, si se determina que somos responsables por demoras, la responsabilidad se limitará al Flete pagado por el Cliente en la parte proporcional aplicable a la etapa relevante del transporte.
- k) Si el Cliente no cumple con los requisitos y compromisos que le corresponden según el presente documento y según los usos y costumbres del comercio internacional, Schenker ni el transportista no serán responsables por cualquier pérdida o daño a las mercancías causados por dicho incumplimiento, siendo que el Cliente deberá indemnizar a quien corresponda por cualquier pérdida resultante que se haya generado en razón a este incumplimiento.
- l) El Transportista ni Schenker serán responsables por cualquier pérdida o daño a las mercancías debido a defectos, fallas, averías y paradas de la maquinaria de control de temperatura, planta, aislamiento o cualquier aparato de cualquier Contenedor utilizado para transportar las mercancías.
- m) En el caso de pérdidas, destrucción y/o daños a la mercancía cuyo transporte se realizó mediante la emisión de una Guía Directa entre la aerolínea o línea naviera y el Cliente, Schenker no tendrá Responsabilidad alguna sobre dicho transporte; sin embargo, en casos excepcionales podremos apoyarlos con el reclamo respectivo frente a la aerolínea o línea naviera. Para ello, el Cliente deberá informar dentro de los plazos correspondientes de la existencia de un reclamo y cumplir con el procedimiento de reclamos señalado en el presente documento y que resulten aplicables.

3. Transporte internacional aéreo:

- a) Sin perjuicio de lo señalado en el inciso 4 f) del Capítulo I del presente documento, la responsabilidad (defensas, exclusiones y limitaciones de responsabilidad) de Schenker como agente de carga internacional, en caso las retrasos, pérdidas y/o daños a la mercancía que sean generados por el transporte aéreo internacional (independientemente de si se requiere -en cualquier momento- cualquier otro modo de transporte adicional, incluido cualquier transporte por tierra o carretera, para la prestación de dichos servicios en cualquier momento); estará sujeto a lo señalado en: i) el documento de transporte (AWB), ii) el Convenio Internacional vigente en Chile (Convenio de Montreal promulgado en Chile por Decreto N°22, D.O. 19 de mayo de 2009); iii) cuando no se aplique el Convenio de Montreal será de 22 DEG por Kilogramo, iv) la normativa chilena; en dicho orden de prelación y siempre que resulten aplicables. Lo anterior aplica a menos que se establezca

un límite monetario por kilogramo mayor en cualquier convenio y/o contrato suscrito por Schenker.

- b) Sin perjuicio de lo anterior, los plazos para presentar pre-reclamos o en su defecto Reclamos serán los señalados al reverso del documento de transporte internacional. Actualmente los plazos que resultan aplicables son los siguientes:
- b.1) En caso de daño (visible u oculto) a la mercancía durante el servicio de transporte, el Cliente deberá comunicar su reclamo en un plazo de catorce (14) días calendario contado desde la fecha de recepción de la carga.
- b.2) En el caso de falta de entrega y/o pérdida de la mercancía que fuera sujeta al transporte, el Cliente deberá comunicar su reclamo dentro del plazo de veintidós (22) días calendario contado, a partir de la fecha en que la mercancía hubiese sido puesta a su disposición.

4. Transporte internacional marítimo:

- a) Sin perjuicio de lo señalado en el inciso 4 f) del Capítulo I del presente documento, la responsabilidad (defensas, exclusiones y limitaciones de responsabilidad) de Schenker como agente de carga internacional, en caso de retraso, pérdidas y/o daños a la mercancía que sean generados por el transporte marítimo internacional (independientemente de si se requiere -en cualquier momento- cualquier otro modo de transporte adicional, incluido cualquier transporte por tierra o carretera, para la prestación de dichos servicios), estará sujeto a lo señalado en: i) el Conocimiento de Embarque (BL); ii) el Convenio Internacional aplicable en Chile (Reglas de Hamburgo de 1978); iii) cuando el Convenio Internacional no aplique será de 666.67 DEG por paquete o unidad, o 2 DEG por Kilo según el gross weight, el que resulte mayor; iv) la normativa chilena, en dicho orden de prelación y siempre que resulten aplicables. Lo anterior aplica a menos que se establezca un límite monetario por kilogramo mayor en cualquier convenio y/o contrato suscrito por Schenker.
- b) Sin perjuicio de lo anterior, los plazos para presentar pre-reclamos o en su defecto Reclamos serán los señalados al reverso del documento de transporte internacional. Actualmente los plazos que resultan aplicables son los siguientes:
- b.1) En caso de daño visible a la mercancía: el Cliente deberá comunicar su reclamo inmediatamente al momento de la recepción de la carga o a más tardar al día hábil siguiente a la fecha de la entrega.
- b.2) En caso de daño oculto a la mercancía: el Cliente deberá comunicar su reclamo en un plazo de quince (15) días calendarios contados desde la fecha de entrega de la naviera.
- b.3) En caso de pérdida y/o atraso de la mercancía: el Cliente deberá comunicar su reclamo en un plazo máximo de sesenta (60) días calendarios contados desde la fecha en la que la mercancía haya sido puesta en poder del consignatario.

CAPÍTULO III. TÉRMINOS Y CONDICIONES ADICIONALES APLICABLES PARA EL SERVICIO DE ALMACENAMIENTO (CONTRACT LOGISTICS):

Los Capítulos I y III de los Términos y Condiciones constituirán un contrato entre el Propietario, el Cliente o Depositante, y Schenker, el cual podrá brindar el servicio de almacenamiento ya sea de manera directa o a través de la subcontratación de un almacén.

Schenker será contratado para que esté involucrado mediante el movimiento de la mercancía hacia, dentro de, entre o desde instalaciones del almacén de su propiedad o de propiedad de terceros y bajo supervisión de Schenker.

1. **Compromiso del Cliente:** Cuando, en opinión de Schenker, la naturaleza o condición de la mercancía almacenada configure una condición peligrosa para el almacenamiento seguro de otras mercancías en el almacén, o para propiedades y/o personas, Schenker podrá retirar dicha mercancía del almacén inmediatamente, y notificar al Cliente de su retiro y traslado a la nueva ubicación. En dicho caso, el Cliente será responsable, además de todos los demás montos adeudados a Schenker incluyendo todos los cargos de almacenamiento, y demás cargos relacionados con el traslado de la mercancía a la nueva ubicación. Asimismo, se extinguirá toda la responsabilidad por parte de Schenker sobre la custodia de dicha mercancía.

2. Responsabilidades Generales de Schenker cuando brinda o subcontrata un servicio de almacenaje:

- a) Schenker sólo podrá ser responsable por la mercancía almacenada en la misma unidad de embalaje o almacenamiento (tales como; pallets, cajas, u otros), mas no por el contenido interno de los mismos, ni las fallas internas que pudieran suceder, ya sea en calidad y/o cantidad.
- b) Cualquier cambio en periodo de depreciación, especialmente para racks, startup, seguridad y IT, quedará sujeto a evaluación y acuerdo entre las partes.
- c) Schenker ha considerado el Control de Inventario Global como un supuesto de las políticas y objetivos para control y gestión de inventario. Sin embargo, teniendo en cuenta el proceso de puesta en marcha y la curva de aprendizaje, Schenker está considerando una línea de tiempo de medición progresiva, de la siguiente manera:
- c.1) El 2,00% de la variación del valor permitido para los primeros 120 días de funcionamiento.
- c.2) El 1,00% de la variación del valor permitido, desde el día 121 hasta el día 180 de puesta en marcha.
- c.3) El 0,30% de la variación del valor del inventario aplicado, como la excelencia, después de 181 días de la fecha de puesta en marcha.

En todo caso, en el evento de existir diferencias de inventarios, para efectos de responsabilidad de Schenker, se compensarán los saldos positivos con los negativos, siendo responsabilidad de Schenker únicamente la diferencia neta del cruce de familias de productos.

- d) Schenker propone un plan de implementación de tres (3) meses como período de aprendizaje para la implementación KPI's. Durante este período los KPIs serán monitoreados y sujetos a las mejoras respectivas.
 - e) Se precisa que la propuesta de Schenker no incluye un Seguro para coberturar la Propiedad de Terceros (Third Party Stock) aplicable a pérdida física, destrucción o daño de las mercancías que se producen durante el período de almacenamiento en nuestros almacenes, entre otros a: FLEXA (incendio, rayo, explosión, caída de una aeronave), Desastres naturales (Ej. Tormentas, granizo, inundación, terremoto, erupción volcánica, la presión de la nieve, etc.) como tampoco coberturas ampliadas (Conmoción civil, daño malicioso, huelga o cierre patronal, el impacto del vehículo, bombas sónicas, la fuga de rociadores, el agua del grifo de red húmeda y allanamiento de morada).
- 3. Notificación de Reclamos a Schenker:** El Cliente deberá comunicar su Reclamo inmediatamente de conocido el incidente y siempre dentro de las 48 horas hábiles posteriores a la ocurrencia de este o en la fecha que éste pudo detectarse, lo que ocurra primero.
- 4. Contratos Específicos:** Para los mismos se deberán ser tomando en consideración lo siguiente:
- a) Por una duración de uno (1) a tres (3) años. En caso de que el Cliente desee resolver el Contrato Específico antes del plazo antes señalado, deberá asumir los costos residuales de implementación e inversiones que Schenker asumió como parte integral del servicio. Las condiciones de pago de costos por posible término de contrato anticipado serán detalladas en el Contrato antes señalado.
 - b) A fin de garantizar la sustentabilidad de los recursos humanos y técnicos, se considera una facturación mínima mensual de UF 550 (Quinientas Cincuenta Unidades de Fomento). En caso de que la facturación mínima llegue a niveles mínimos producto de la baja en la operación, Schenker tendrá derecho a revisar y reajustar la propuesta comercial y proponer nuevos valores del servicio, estableciéndose como plazo máximo treinta (30) días calendario desde la fecha de facturación mínima, para la revisión y aplicación de las nuevas tarifas.
 - c) Los Servicios incluyen los costos de interface de sistemas del Cliente y WMS Schenker, sujeto a revisión y validación según plataforma y variables de interface del sistema del Cliente.
 - d) El pago de los servicios prestados se podrá efectuar dentro del plazo de 30 días corridos (previa evaluación crediticia), contados desde la recepción en las oficinas del Cliente el documento de pago correspondiente (ej. Factura). La simple demora en el pago más allá del plazo señalado anteriormente dará derecho a Schenker de cobrar intereses por mora según las tasas convencionales vigentes en el mercado financiero.
 - e) En casos, especiales donde nuestro alcance incluya un almacenaje en tránsito o temporal, los tiempos serán según negociación comercial y no necesariamente aplica 30 días después de la facturación.

CAPÍTULO IV. TÉRMINOS Y CONDICIONES ADICIONALES APLICABLES PARA EL SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE:

Los Capítulos I y IV de los Términos y Condiciones constituirán un contrato entre el Cliente y Schenker para brindar el servicio de transporte terrestre.

- 1. Compromisos del Cliente:** Es necesario que el Cliente proporcione el valor de todos los productos que se van a transportar previamente a la realización del servicio.
- 2. Responsabilidades Generales de Schenker como transportista contractual:**
 - a) Si la mercancía o de parte de esta no fuera recibida por el Cliente, consignatario o Propietario en el lugar y la hora en los que Schenker estuviera autorizado a realizar la entrega, Schenker podrá determinar y almacenar la mercancía en cualquier lugar y el riesgo de dicha acción será responsabilidad y costo únicamente del Cliente. Con ello, la responsabilidad de Schenker en relación a la mercancía almacenada quedará extinguida completamente, y el costo de dicho almacenamiento (si fuera pagado o adeudado por Schenker o por cualquier parte con la que Schenker hubiera negociado) será pagado íntegramente por el Cliente a Schenker, inmediatamente después de la solicitud de este último.
 - b) Schenker no será responsable por la pérdida de los productos en tránsito debido a la escasez de inventario o desaparición inexplicable y misteriosa de productos a menos que el Cliente establezca y compruebe que dicha pérdida se produjo debido a la falta de Schenker a ejercer el cuidado necesario.
 - c) Cualquier presunción de conversión impuesta por la ley no se aplicará a la pérdida y a la demanda hecha por el depositante de la conversión debe ser establecida por la evidencia positiva de que Schenker convierte los productos a su propio uso. (Bulto: es un contenedor / caja / cartón / bolsa o cualquier tipo de envoltorio que contiene productos de manera temporal para agrupar unidades principalmente con el propósito de manipulación, transporte y almacenamiento).
 - d) En caso las pérdidas, destrucción y/o daños a la mercancía que sean generados por el transporte terrestre nacional o internacional (desde o hacia países no mencionados en la letra e) del presente capítulo), Schenker se hace responsable por la pérdida o daños a las mercancías que resulten de la ejecución de los servicios, sólo en la medida en que dicha responsabilidad surja de la negligencia o mala conducta intencional Schenker (responsabilidad directa), siempre y cuando la responsabilidad: (1) se limite a la cantidad menor de los daños reales o pérdida de dichos productos, o cincuenta dólares (\$ 50.00) por paquete de tales productos

dañados o perdidos, (2) no excederá en total al equivalente de 1.500 UF (camiones con capacidad de hasta 5 mil Kilos) o UF 2,000 (camiones con capacidad superior a 5 mil Kilos) por cada envío gestionado por el agente de carga o a una suma equivalente al 1,5 veces del valor del precio de los servicios de Schenker, la que resulte menor.

- e) En caso las pérdidas, destrucción y/o daños a la mercancía que sean generados por el transporte terrestre internacional, éstas estarán sujetas al límite de responsabilidad (monto máximo que asume el transportista) establecido en los convenios internacionales vigentes o los montos descritos en la letra d) anterior, en dicho orden de prelación. A manera de referencia se puede señalar que actualmente se encuentran vigentes:
 - e.1) Acuerdo sobre Transporte Internacional terrestre celebrado al amparo del Tratado de 1980 de la ALADI, suscrito el 1 de enero de 1990 que regula el transporte terrestre internacional entre los siguientes países: República Argentina, República de Bolivia, República Federativa del Brasil, República de Paraguay, República de Perú, República Oriental del Uruguay y República de Chile y;
 - e.2) La Decisión 399 "Transporte Internacional de Mercancías por Carretera", la cual regula el transporte terrestre internacional entre los países miembros de la CAN (Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú).

La responsabilidad por atraso queda limitada al precio del flete. No obstante, la responsabilidad global del porteador (por pérdida, daños o atrasos), incluida la de sus empleados o agentes u otras personas contratadas por él para la prestación del servicio, no podrá ser en ningún caso superior a 3 dólares de los Estados Unidos de América por KG de peso bruto transportado.

3. Notificación de Reclamos a Schenker:

- a) Cuando se trata de Reclamos relacionados al servicio de transporte terrestre nacional o internacional (de países distintos a los mencionados en el punto 2.e), el Cliente deberá comunicar su Reclamo -por escrito- inmediatamente de conocido el incidente y siempre dentro de las 48 horas hábiles posteriores a la ocurrencia de este o en la fecha que éste pudo detectarse, lo que ocurra primero.
- b) Cuando se trata de Reclamos relacionados al servicio transporte terrestre internacional señalado en el punto e) del presente capítulo, el Cliente deberá comunicar su Reclamo de conformidad a lo establecido en las normas sobre Transporte Internacional terrestre, plazo que no podrá exceder a un (01) año calendario, contado a partir del día siguiente en que se produzca el evento o el incumplimiento que motive la interposición de del reclamo.

CAPÍTULO V. TÉRMINOS Y CONDICIONES ADICIONALES APLICABLES PARA EL SERVICIO DE AGENCIAMIENTO DE ADUANAS:

Schenker no mantiene relación con las agencias de aduanas, limitándose sólo a recomendar sus servicios, no siendo responsable bajo ningún aspecto por los hechos o actos realizados por el agente recomendado.

Excepcionalmente, cuando se trata de servicios logísticos integrales en donde el Incoterm empleado por el Cliente es DDP o DDU (u otro similar), podemos brindar el servicio de agenciamiento de aduanas a través de la subcontratación de los servicios de una agencia de aduanas. En dicho supuesto, los Capítulos I y V de los Términos y Condiciones y lo que Schenker informe en su oportunidad como condiciones constituirán un contrato entre el Cliente y Schenker para brindar el servicio de agenciamiento de aduanas.