



ANEXOS  
**CONDICIONES  
GENERALES**

## ANEXO III – CONDICIONES GENERALES DE LOGIFRIO

### > ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN .....	3
2	TIPOLOGÍA DE PRODUCTO .....	3
3	CONSIDERACIONES SOBRE LA TARIFA .....	3
4	REVISIÓN DE PRECIOS .....	5
5	FACTURACIÓN .....	5
6	SEGURO .....	5
7	OPERATIVA DE TRANSPORTE ENTRE LOGIFRIO Y NUESTROS CLIENTES .....	6
7.1	GENERALIDADES .....	6
7.2	RECOGIDA O POSICIONAMIENTO DE MERCANCÍA .....	7
7.2.1	PREVISIÓN DE VOLUMEN .....	7
7.2.2	HORARIO RECOGIDA O POSICIONAMIENTO .....	7
7.2.3	CONTROL RECOGIDA O POSICIONAMIENTO .....	7
7.2.4	DOCUMENTACIÓN Y ETIQUETAJE DE LA MERCANCÍA .....	8
7.3	GESTIÓN DOCUMENTAL DE LAS EXPEDICIONES .....	8
7.4	ARRASTRES DE LARGA DISTANCIA .....	8
7.5	DISTRIBUCIÓN .....	9
7.5.1	LUGAR Y HORARIO DE ENTREGA .....	9
7.5.2	DURACIÓN DE LA ENTREGA .....	9
7.5.3	CONTROL EN LA ENTREGA Y DOCUMENTACIÓN .....	9
7.5.4	EMBALAJE DE PRODUCTOS .....	10
7.6	GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECHAZOS Y DEVOLUCIONES .....	11
7.7	SEGUIMIENTO DE LAS ENTREGAS Y PLAN DE SERVICIO .....	12
8	OPERATIVA DE ALMACEN ENTRE LOGIFRIO Y NUESTROS CLIENTES .....	12

## > 1. INTRODUCCIÓN

Las presentes condiciones generales de transporte y almacén las establece LOGIFRIO, en adelante LOGIFRIO, y serán de aplicación para todos los envíos y servicios de almacén que efectúe el Cliente con LOGIFRIO salvo que existan condiciones específicas por escrito, derivadas de la singularidad del producto o servicio, en contra de lo aquí indicado.

LOGIFRIO prestará el servicio respetando la normativa legal que afecta a los productos de alimentación y de acuerdo a las certificaciones internas IFS Logística y BRC en aquellas delegaciones que dispongan de la misma.

Cualquier aspecto operativo, económico, o de cualquier otro tipo que se haya consensado por ambas partes y que modifique las condiciones generales debe ser registrado por escrito y anexo al Contrato. LOGIFRIO no contemplará los acuerdos verbales ni las correcciones manuales sobre los documentos.

Una vez aceptado, firmado y enviado el presupuesto al Departamento Comercial de LOGIFRIO, se podrá iniciar la prestación del servicio en las condiciones acordadas.

Excepto en caso de muerte o lesiones personales graves, mala conducta o negligencia grave, ambas partes no serán responsables de pérdidas y daños indirectos o consecuentes, incluyendo la pérdida de beneficios, daños emergentes, pérdidas de clientes o negocios.

En cada servicio, la responsabilidad de LOGIFRIO se limitará al valor de los servicios prestados.

Es responsabilidad del CLIENTE cumplir con la legislación aplicable a sus productos, embalaje, acompañamiento de documentos y respeto por la legislación vigente, declinando LOGIFRIO cualquier responsabilidad por los mismos. LOGIFRIO no se hace responsable de ningún incumplimiento entre los productos y los servicios en frío contratados, y las indicaciones de las etiquetas del producto deben respetarse siempre.

El Cliente no solicitará ni aceptará, directa ni indirectamente, emplear a personal de LOGIFRIO, o a cualquier subcontratista involucrado en los servicios, durante la vigencia del contrato de servicio y por un período de 12 meses a contar desde su finalización o resolución sin el consentimiento escrito y expreso de LOGIFRIO. LOGIFRIO actuará de forma recíproca respecto al personal del Cliente.

El incumplimiento de la no-contratación, dará lugar a una penalización equivalente al doble del salario o facturación anual (según proceda) que estuviese percibiendo el personal contratado o subcontratista, previamente al incumplimiento de lo dispuesto en la presente estipulación, que deberá ser abonada por la parte incumplidora en el plazo de 7 días a computar desde que dicho incumplimiento se produzca.

SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO: Todos los servicios de valor añadido (etiquetado, pesaje, embalaje, paletizado, reconfiguración de palets, controles especiales, ...) sólo se ejecutarán tras propuesta y aprobación por escrito del CLIENTE.

## > 2. TIPOLOGÍA DE PRODUCTO

En Cliente, mediante la firma de estas condiciones, declara que el producto sobre el que presta servicio LOGIFRIO es alimentación y que cumple las normativas vigentes para este tipo de producto en todos sus aspectos (envasado, etiquetado, fecha de caducidad, etc.).

El servicio de LOGIFRIO no comprende la distribución de productos con posibilidad de emisión de olores o pérdidas de líquido.

## > 3. CONSIDERACIONES SOBRE LA TARIFA

El servicio se realizará de lunes a viernes. Quedan excluidos como días de servicio los sábados, domingos y festivos nacionales salvo pacto contrario. En los festivos autonómicos no habrá servicio en las zonas afectadas. Si el Cliente requiere un servicio fuera de los días establecidos ha de consultar con LOGIFRIO la viabilidad del servicio y el coste asociado al mismo.

El precio del servicio se calculará en base al peso tasable. Se establece un factor de conversión de 333 kg/m<sup>3</sup>.

Los productos de diferentes temperaturas (ambiente, refrigerado y congelado) deben ir en documentos independientes de transporte y se tasarán individualmente, aunque la fecha de entrega y la dirección de destino sean las mismas.

El importe a facturar en un tramo de la tarifa de kilos nunca podrá ser inferior al importe máximo que se facturaría en el tramo anterior.

Reexpedición en destinos ESPAÑA:

A las poblaciones situadas a una distancia superior a 40 kilómetros de la capital de provincia se les aplicará la tarifa de reexpedición definida, excepto para Baleares y Canarias en las que este concepto aplicará en todas las poblaciones excepto en la capital de provincia.

A las poblaciones situadas a más de 80 kilómetros de la capital de provincia y a los códigos postales de la zona del Campo de Gibraltar, se les aplicará el doble de la tarifa de reexpedición.

No se efectuarán envíos a portes debidos. Es decir, siempre se facturará a la empresa que solicita el servicio.

Las segundas y sucesivas entregas que se generen por motivos ajenos a LOGIFRIO se facturarán al Cliente. El porte a facturar será desde la delegación de destino al domicilio indicados.

La tarifa presentada es para mercancía paletizada en palets de dimensiones 0,80 x 1,20 metros, altura máxima de 1.90m y un estimado de 600 kilos de peso por palet (volumetría a 333 kg/m<sup>3</sup>).

En el caso de que las dimensiones del palet sean superiores a las indicadas la tarifa se verá incrementada un 25%.

La mercancía facilitada por el Cliente ha de estar en las condiciones adecuadas para su distribución. En el caso de que la mercancía necesite ser acondicionada por LOGIFRIO para poder ser entregada, LOGIFRIO proporcionará al Cliente una tarifa acorde al servicio requerido.

El palet o envase necesario para la realización del servicio debe ser suministrado por el Cliente. Se considera parte necesaria del servicio.

Se facturará mensualmente a razón de 7 €/palet la diferencia de palets empleados por LOGIFRIO respecto a los suministrados por el Cliente (repaletización). Esta situación puede suceder cuando LOGIFRIO tenga que adaptar las expediciones originales a las características físicas de los vehículos o bien al distribuir expediciones multi-destino y que el cliente entrega a LOGIFRIO en un mismo soporte palet.

En el caso de envíos a Canarias o de envíos internacionales que así lo requieran, los palets o envases del Cliente deben cumplir con la Norma Internacional para Medidas Fitosanitarias NIMF nº15. Será responsabilidad del Cliente el cumplir con la norma. En caso de incumplimiento la mercancía puede ser retenida y el Cliente debe asumir el pago de cualquier coste o sanción que pueda conllevar dicho incumplimiento.

LOGIFRIO se reserva el derecho a modificar o suspender las tarifas del presente Contrato en los siguientes supuestos:

Si la información aportada por el Cliente sobre sus productos, volumen, operativa, tipo de destinatario, etc. sufre algún tipo de modificación frente a lo informado en la elaboración del presupuesto.

Si existen variaciones en el precio de proveedores de transporte marítimo y/o cambios en conceptos aduaneros (para los casos en los que aplique este tipo de situaciones como puede ser Canarias, Ceuta, Melilla, Açores y Madeira).

Las tarifas presentadas no incluyen el IVA. Al coste total del servicio se le aplicará el IVA al tipo impositivo vigente de cada momento, así como cualquier otro tributo que, en sustitución del IVA o en unión del mismo, sea legalmente repercutible al Cliente.

#### **> 4. REVISIÓN DE PRECIOS**

La tarifa del Cliente está sujeta a una revisión anual de precios.

Para clientes recurrentes que, llegada la finalización de las condiciones vigentes, no hayan formalizado la aceptación de las nuevas condiciones y tarifas presentas por LOGIFRIO:

Se entenderán como aceptadas las mismas cuando el Cliente haya solicitado un servicio de LOGIFRIO una vez iniciado el periodo de vigencia de las nuevas condiciones.

Como evidencia de la realización del servicio LOGIFRIO registrará y archivará un albarán de entrega sellado convenientemente por el destinatario en el que se debe ver de manera clara el nombre del Cliente, destinatario, fecha y firma o sello.

LOGIFRIO se reserva el derecho de renegociar los precios presentes en esta propuesta siempre que haya un cambio legislativo u otro cambio con el mismo valor legal que aumente significativamente los costes inherentes a la actividad de prestación de servicios logísticos y de transporte.

#### **> 5. FACTURACIÓN**

Bajo la política de responsabilidad ambiental promovida por LOGIFRIO, el método de facturación electrónica se elige como preferido

LOGIFRIO no acepta que se le emitan facturas o débitos por cualquier error, penalización, daño o descanso sin su autorización previa

La forma de pago pactada con el Cliente es la establecida en el Contrato siempre y cuando el riesgo vivo del Cliente no supere el máximo riesgo concedido indicado asimismo en el Contrato.

En el caso de reembolsos, éstos serán liquidados a principio de mes, a mes cerrado, mediante forma de pago acordado.

En caso de impago de efectos se repercutirá al Cliente un sobrecoste en concepto de interés de demora. El importe será el resultante de aplicar la tasa legal en vigor al plazo de retraso en el pago respecto al vencimiento del efecto, más los gastos de devolución en los que se haya incurrido.

Cualquier tipo de reclamación de facturación debe enviarse a más tardar 90 días después de la emisión de la factura. Al final de este período LOGIFRIO se reserva el derecho de no aceptar ningún tipo de queja.

#### **> 6. SEGURO**

La actividad de transporte realizada con LOGIFRIO está cubierta con un seguro cuyo importe y cobertura económica máxima se establece en las condiciones económicas del Contrato.

Bajo este seguro LOGIFRIO se hace responsable de los siniestros que pueda sufrir la mercancía referentes a:

- Problemas de temperatura que sean causa del transporte realizado por LOGIFRIO.
- Mercancía rota o deteriorada debido a causas del transporte realizado por LOGIFRIO.

La mercancía no estará cubierta por el seguro de LOGIFRIO en los siguientes supuestos:

- Siniestros debidos a la caducidad del producto.
- Siniestros debidos a una inadecuada identificación desde origen por parte del Cliente.

- Siniestros debidos a que la mercancía viene preparada por parte del Cliente de manera que sobresalga del palet.
- Siniestros debidos a un embalaje interno o externo del producto insuficiente y/o inadecuado (a pesar de que exteriormente no muestre síntomas de ninguna rotura).
- Siniestros por desperfectos de la mercancía si el destinatario se queda el producto.
- Consecuencias del siniestro que no sea el producto en sí o su envase como pueden ser retrasos en la entrega o penalizaciones de los destinatarios.
- Mercancía que se considere heladería, ya sea en envase industrial o unitario.

Procedimiento que debe seguir el Cliente para reclamar en el caso de siniestro:

**Reclamación.** El Cliente tiene que reclamar a LOGIFRIO por escrito indicando todos los detalles posibles sobre el motivo de la reclamación, número de pedido, fecha y lugar de entrega, etc.

**Plazo.** El plazo máximo para la reclamación es de 15 días naturales contando desde el momento en el que la mercancía se haya entregado, o se haya intentado entregar, en las instalaciones del destinatario.

**Documentación.** Para gestionar el siniestro el Cliente debe facilitar la siguiente documentación a LOGIFRIO:

- Albarán original de entrega donde se detalle el siniestro con la firma del destinatario y la verificación del conductor de LOGIFRIO.
- Factura comercial de la mercancía con el precio de venta al destinatario.
- La mercancía siniestrada por desperfectos deberá estar a disposición de LOGIFRIO en las mismas condiciones en las que estaba en el momento del siniestro.
- En el caso de siniestro se hará un análisis bromatológico sobre el producto. En función del resultado del análisis:
- Si el producto no es apto para el consumo LOGIFRIO se responsabilizará del 100% del valor de la mercancía dañada.
- Si el producto sí es apto para el consumo LOGIFRIO admitirá una responsabilidad máxima del 20% del valor de la mercancía dañada.

En el caso de siniestro, el Cliente emitirá una factura por expedición, siempre sobre el precio de coste de la mercancía.

El Cliente no podrá descontarse de una factura emitida por LOGIFRIO el importe de ningún siniestro.

## > 7. OPERATIVA DE TRANSPORTE ENTRE LOGIFRIO Y NUESTROS CLIENTES

### 7.1 GENERALIDADES

El volumen de recogida y reparto diario será estable, entendiéndose como tal no más de 25% de variación respecto al promedio semanal en expediciones o en volumen. En caso de que se prevea un incremento superior a la magnitud indicada, el Cliente deberá avisar a LOGIFRIO con 48h de antelación.

El Cliente autoriza a LOGIFRIO a realizar la toma de temperatura mediante sonda de penetración en el producto en cualquier momento de la cadena logística en el caso de que la temperatura tomada entre cajas no sea acorde a las especificaciones de la mercancía.

En el caso de que el Cliente solicite a LOGIFRIO atender algún tipo de auditoría externa, elaborar documentación concreta para homologación de proveedores u obtener algún certificado específico, LOGIFRIO atenderá la solicitud del Cliente estableciendo una tarifa acorde al tiempo y recursos necesarios.

Los servicios realizados fuera del plan de distribución, las recogidas que se realizarán en un lugar distinto al asumido en los presupuestos, o servicios que se realizarán los domingos o festivos deben ser presupuestados y aprobados previamente por el CLIENTE.

Al acceder a las ubicaciones de carga/descarga de LOGIFRIO, el conductor se compromete a cumplir con las normas vigentes en las respectivas plataformas - Normas de higiene y seguridad/procedimientos para los visitantes

## **7.2 RECOGIDA O POSICIONAMIENTO DE MERCANCÍA**

Para hacer llegar la mercancía a las instalaciones de LOGIFRIO el Cliente puede haber contratado la recogida a LOGIFRIO o bien puede posicionar la mercancía en las instalaciones de LOGIFRIO con sus propios medios. En ambos casos, la operativa es la siguiente:

### **7.2.1 PREVISIÓN DE VOLUMEN**

El Cliente debe solicitar la recogida de mercancía o bien informar del posicionamiento de mercancía a LOGIFRIO mediante e-mail el día anterior antes de las 17:00 mandando una previsión de volúmenes salvo pacto en contra.

Los datos mínimos para informar en la previsión son:

- Lugar de recogida (en el caso de recogida por parte de LOGIFRIO).
- Por destino y temperatura (ambiente, refrigerado o congelado) la cantidad de mercancía, indicando: número de palets, peso, tamaño palets (Europeos o Americanos), si son palets de menos de 1 metro de alto y si requieren un desglose o repartición ...

LOGIFRIO estructura sus recursos de recogida a partir de la previsión facilitada por el Cliente, por esta razón:

- En caso que el volumen informado por el Cliente, por algún motivo, exceda lo indicado en la previsión, LOGIFRIO hará todo lo posible para adaptarse a la situación pero no puede garantizar que pueda recoger el exceso.
- Si por el contrario, el volumen informado, por algún motivo, es inferior de manera sustancial a lo indicado en la previsión, LOGIFRIO se reserva el derecho a repercutir un coste al Cliente procedente de la reserva de espacio de la recogida.
- 

### **7.2.2 HORARIO RECOGIDA O POSICIONAMIENTO**

La recogida o posicionamiento se efectuará dentro del horario establecido en el Contrato. Para el caso de recogidas:

- El Cliente debe tener la mercancía preparada y a disposición de LOGIFRIO en el horario de recogida acordado.
- El tiempo de espera del vehículo en las instalaciones del Cliente no debe superar los 30 minutos.
- La operación de carga de vehículos rígidos será de 30 minutos máximo.
- La operación de carga de tráiler será de 60 minutos máximo.

### **7.2.3 CONTROL RECOGIDA O POSICIONAMIENTO**

LOGIFRIO en el momento de la recogida o recepción realizará siempre un control cuantitativo, cualitativo y de temperatura de la mercancía en caso necesario.

El control cuantitativo será en bultos de transporte, que de manera general coincide con el número de palets (bultos-palet). En este tipo de servicio LOGIFRIO no se responsabiliza de diferencias en cuanto a número de cajas o peso que puedan existir.

En el caso de que la cantidad de mercancía sea inferior a 15 cajas o que el cliente solicite el servicio en base a bultos-caja, LOGIFRIO las contará siempre y cuando sea factible realizar el conteo sin desmontar el palet. En caso contrario, el control cuantitativo se hará por bultos-palet.

Para el caso de recogidas, si el Cliente no permite presenciar la carga LOGIFRIO no podrá realizar los controles habituales de calidad, cantidad y temperatura sobre la mercancía en caso necesario. En esta situación LOGIFRIO no se responsabiliza de la mercancía hasta la llegada a la delegación LOGIFRIO correspondiente donde se realizarán dichos controles.

LOGIFRIO se reserva el derecho a no recoger o no recepcionar mercancía que no reúna las condiciones mínimas de higiene o que puedan suponer un peligro de contaminación o daño a otra mercancía.

LOGIFRIO no se hace responsable de los vicios intrínsecos que pueda presentar la mercancía. El producto puede remontarse y colocarse (pallet sándwich), siempre que la misma superposición no cuestione ninguno de los requisitos anteriores.

#### **7.2.4 DOCUMENTACIÓN Y ETIQUETAJE DE LA MERCANCÍA**

El Cliente ha de acompañar la mercancía de los albaranes correspondientes por duplicado en España y por triplicado en Portugal. La documentación enviada por el cliente deberá contener la información legal y necesaria para poder realizar la entrega, incluyendo como mínimo: nombre del destinatario, dirección de entrega, número de palets indicando su tamaño (europeo o americano), número de bultos, temperatura y peso. Cualquier otra información necesaria para la realización de la entrega debe estar asimismo reflejada en la información pactada con el cliente como puede ser teléfono, persona de contacto, fecha de entrega, horario, etc.

El Cliente es responsable del etiquetado necesario para la correcta identificación de la mercancía hasta su entrega.

LOGIFRIO pone a disposición del Cliente un aplicativo web llamado SIDORA que permite el correcto etiquetado y además facilita la transmisión de la información del Cliente a LOGIFRIO.

En el caso de que el Cliente desee utilizar una etiqueta propia, la información mínima que debe tener dicha etiqueta es: nombre del Cliente, número de pedido, nombre del destinatario, población, código postal, provincia, fecha de entrega, temperatura (refrigerado/ congelado), kilos y los bultos o palets.

El etiquetaje se ha de realizar siguiendo los siguientes criterios:

- Si la expedición es de menos de 15 bultos-caja se ha de identificar cada uno de los bultos con una etiqueta.
- Si la expedición es superior a 15 bultos-caja se identifica por bulto-palet. Cada palet con dos etiquetas, una situada en el ancho y otra en el largo del palet.

#### **7.3 GESTIÓN DOCUMENTAL DE LAS EXPEDICIONES**

El Cliente documentará las expediciones de transporte que entregue a LOGIFRIO mediante el aplicativo web llamado SIDORA que LOGIFRIO pone a disposición del Cliente. En SIDORA el Cliente puede importar información de su sistema a través de un fichero o bien puede cargarla de manera manual y, una vez el Cliente valida la información, comunica automáticamente las expediciones a LOGIFRIO.

El uso de SIDORA para la comunicación de expediciones es independiente de que se utilice o no SIDORA para el etiquetaje de mercancía.

En el caso de no poder documentar automáticamente las expediciones, LOGIFRIO realizará la gestión de manera manual con la información facilitada por el cliente. El coste de este servicio será el especificado en las condiciones económicas del Contrato.

#### **7.4 ARRASTRES DE LARGA DISTANCIA**

Los arrastres de larga distancia se harán en base a las rutas y tiempos de tránsito establecidos por LOGIFRIO.



LOGIFRIO estructura sus recursos de arrastre a partir de la previsión facilitada por el Cliente en el momento de la recogida, por esta razón:

En caso que el volumen informado por el Cliente, por algún motivo, exceda lo indicado en la previsión, LOGIFRIO hará todo lo posible para adaptarse a la situación pero no puede garantizar que el exceso pueda viajar en el arrastre de larga distancia.

Si por el contrario, el volumen informado, por algún motivo, es inferior de manera sustancial a lo indicado en la previsión, LOGIFRIO se reserva el derecho a repercutir un coste al Cliente procedente de la reserva de espacio del arrastre de larga distancia.

No hay salidas de arrastres el 24 y 31 de diciembre.

## **7.5 DISTRIBUCIÓN**

Las entregas realizadas por LOGIFRIO se efectúan de acuerdo a los siguientes puntos:

### **7.5.1 LUGAR Y HORARIO DE ENTREGA**

Las entregas se realizarán a pie de calle en el punto de descarga del destinatario. LOGIFRIO no manipulará mercancía en la entrega para su ubicación en estanterías, neveras o similar.

Las entregas se realizarán a lo largo del día según el orden establecido por las rutas de reparto de LOGIFRIO.

Si el Cliente requiere un servicio especial en algún destinatario o entrega, el Cliente debe consultar previamente con LOGIFRIO la viabilidad y el coste del servicio. A modo de ejemplo, se consideran servicios especiales:

- Entregas en un horario específico.
- Entregas fuera del rango horario de la ruta estándar.
- Entregas que requieran manipulación especial de mercancía como pueden ser: entregas en sótanos o altillos, ubicación en neveras o estanterías, ubicación con rotación según caducidad, etc.

Los horarios de entrega se consideran meramente indicativos, aunque se realizan los mejores esfuerzos para su aplicación. LOGIFRIO no se hace responsable de ningún acuerdo entre el CLIENTE y sus destinatarios.

### **7.5.2 DURACIÓN DE LA ENTREGA**

El tiempo de espera del vehículo en el destinatario no debe superar los 30 minutos.

La operación de descarga de vehículos rígidos será de 30 minutos máximo.

La operación de descarga de tráiler será de 60 minutos máximo.

### **7.5.3 CONTROL EN LA ENTREGA Y DOCUMENTACIÓN**

A la llegada del conductor de LOGIFRIO al punto de entrega el conductor avisará al responsable de recepción de su llegada y le facilitará la documentación de entrega.

Control de temperatura:

- Si el destinatario desea tomar la temperatura de la mercancía ésta se tomará justo en el momento de apertura de puertas del camión, dentro del camión y con un termómetro calibrado y pre-enfriado. LOGIFRIO no aceptará como válidas para una reclamación aquellas temperaturas tomadas en momentos posteriores de la entrega.

- Control cuantitativo y cualitativo: en el momento de la entrega destinatario y conductor comprobarán el número de bultos indicados en la expedición así como el estado de los mismos.
- Tras la realización de los controles:
- En el caso de que la entrega esté conforme en su totalidad, el destinatario ha de firmar el albarán de entrega por duplicado en España y por triplicado en Portugal.
- En el caso de que haya sucedido alguna incidencia o anomalía de cualquier tipo en la entrega (temperatura, rotura, faltante, rechazo, etc.), el conductor de LOGIFRIO verificará la incidencia y el destinatario debe registrarla de manera clara y fidedigna en el albarán o documento de entrega. Este documento lo tienen que firmar el destinatario y el conductor de LOGIFRIO por duplicado en España y por triplicado en Portugal.

Una copia del albarán de entrega correctamente firmado quedará a disposición del destinatario y la otra copia se la quedará el conductor de LOGIFRIO.

LOGIFRIO no se hace responsable de ninguna reclamación que se derive de controles de recepción de mercancía no efectuados en el momento de la entrega y en presencia del conductor de LOGIFRIO.

LOGIFRIO no dejará albaranes en ningún punto de entrega para que se cotejen sin presencia de nuestro personal. No obstante, para aquellos destinatarios que la entrega lo requiera inexorablemente, la firma de las presentes condiciones generales exonera a LOGIFRIO de cualquier responsabilidad económica imputable por faltas, roturas, ...etc.

#### 7.5.4 EMBALAJE DE PRODUCTOS

- Todas las recogidas/entregas deben empaquetarse de acuerdo con las siguientes reglas:
- Compuesto por productos alimenticios debidamente envasados, el embalaje debe soportar el transporte, las transferencias, el peso superior y la manipulación.
- Embalado en un pallet debidamente cerrado, filmado hasta la parte superior y etiquetado con el destino
- Tener una estructura que garantice no sólo la estabilidad vertical y horizontal del pallet, con una altura máxima de 1,9mt, sino también que todas las mercancías estén dentro de los límites del pallet
- Tener una identificación clara y fácilmente perceptible
- Mostrar una separación que garantice que cada pallet contenga solo un producto para un único destinatario, excepto pacto de confección de palets multireferencia
- En el caso de recogidas/entregas muy pequeñas, pueden colocarse en el mismo pallet, separados verticalmente con una tarjeta, si pertenecen al mismo código postal y tienen una etiqueta por destinatario.
- Tener un documento de seguimiento fiscal y legalmente válido y cuya correspondencia con el producto es inmediata.
- El CLIENTE es el único responsable del contenido de las cajas, la resistencia al embalaje y al embalaje, la idoneidad de éstas a la temperatura solicitada y los buenos paletas
- LOGIFRIO se reserva el derecho de cargar costes de reajuste cuando no se cumplan algunas de las normas anteriores. Esta repaletización tendrá un coste acordado con el cliente

## 7.6 GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECHAZOS Y DEVOLUCIONES

En el caso de que suceda una incidencia en la entrega LOGIFRIO informará al Cliente de la misma y es el Cliente el que debe indicar a LOGIFRIO la forma de proceder. Si la incidencia es por una causa imputable a LOGIFRIO el Cliente puede solicitar acciones sin cargo para él como segunda entrega, devolución a origen, reacondicionamiento, etc. En caso de que la incidencia sea imputable al destinatario o al Cliente LOGIFRIO repercutirá los costes derivados de la resolución de la incidencia al Cliente.

En el caso de que el destinatario rechace mercancía, el conductor de LOGIFRIO llevará la mercancía de vuelta a su base y volverá al centro LOGIFRIO de origen salvo que el Cliente haya indicado otra acción previamente. El coste de este servicio será asumido por el Cliente salvo que la causa del rechazo sea imputable a LOGIFRIO.

LOGIFRIO recogerá mercancía de devolución que pueda generar un destinatario después de una entrega solo cuando disponga de una orden previa del Cliente. LOGIFRIO, en tal caso, controlará bultos de transporte totales, no se controlarán unidades sueltas. Es responsabilidad del Cliente que la mercancía esté en correcto estado para su transporte. El coste del servicio de devolución será asumido por el Cliente salvo que la causa de la devolución sea imputable a LOGIFRIO.

El embalaje de las devoluciones debe cumplir los mismos requisitos que el embalaje de las recogidas/entregas y los conductores han de realizar los mismos controles acordados para la recogida/entrega

**LOGIFRIO** no se hace responsable de verificar la exactitud de los documentos o sus datos, incluido el número de volúmenes (paletas o cajas) y su peso.

Los productos devueltos se segregarán correctamente y se colocarán en la zona de cuarentena. Estos productos no serán reintroducidos en stock, a menos que el **CLIENTE** lo haga expresamente y por escrito.

El destino que se debe dar a los productos devueltos es responsabilidad del **CLIENTE**, declinando LOGIFRIO cualquier responsabilidad por la validez de estos.

**LOGIFRIO** se reserva el derecho de cobrar los costos de almacenamiento siempre que el producto devuelto esté en una plataforma durante más de 8 días sin un destino definido.

Cuando es probable que el producto devuelto cuestione las buenas normas de seguridad alimentaria, **LOGIFRIO** notificará inmediatamente al **CLIENTE**. Si, en un plazo de 24 horas, no se le dan instrucciones sobre el producto, **LOGIFRIO** se reserva el derecho de destruirlo y facturar los costes.

## 7.7 SEGUIMIENTO DE LAS ENTREGAS Y PLAN DE SERVICIO

LOGIFRIO pone a disposición del Cliente una herramienta web para el seguimiento de su actividad a la cual se accede mediante un usuario y una clave de acceso personal que se remitirá al correo que el Cliente indique.

En la web personal el Cliente puede ver el estado y la evolución de sus expediciones desde el momento en el que generan en el sistema de LOGIFRIO. De esta manera el Cliente de manera autónoma puede consultar las entregas confirmadas, las incidencias, facturas, etc. y tiene la posibilidad de exportar la información a formato Excel para su gestión y análisis. No se contempla el tener que realizar ficheros específicos de seguimiento del servicio o KPIs por parte de LOGIFRIO.

Para cualquier asunto que no esté recogido en el acceso web personal del Cliente, el Servicio de Atención al Cliente (SAC) de LOGIFRIO está a disposición del Cliente en la dirección de e-mail y teléfono que les indicará su comercial de LOGIFRIO.

LOGIFRIO escanea los albaranes de entrega de manera diaria y los sube a la web para que el Cliente los tenga disponibles para su consulta o descarga.

En el caso de que el Cliente requiera un sistema de monitorización de seguimiento de actividad diferente se ha de consultar a LOGIFRIO la viabilidad y coste.

LOGIFRIO mantiene permanentemente actualizado su Plan de Servicio, incluyendo días de servicio por código postal y tiempos de tránsito en función del origen. El Cliente puede consultar el Plan de Servicio de LOGIFRIO desde el acceso personal a la web de LOGIFRIO.

## > 8. OPERATIVA DE ALMACÉN ENTRE LOGIFRIO Y NUESTROS CLIENTES

1. En la recepción los palets serán Monoreferencia y Monolote. En caso contrario se efectuará un picking a la entrada para habilitar el número de palets pertinentes de tal manera que se obtengan palets monoreferencia y monolote. Se facturará las tareas de picking a la entrada al mismo precio que el tarifado en la salida y a 7 € las maderas necesarias. De igual manera se comunicarán el número de palets totales generados para su entrada a Stock.
2. Las recepciones deben comunicarse con al menos 24 horas de antelación
3. La mercancía recepcionada el día k estará a disposición para ser utilizada en preparación de pedidos el día k+1.
4. La identificación mínima en los palets de Entrada será EAN 128.
5. La identificación mínima de los productos será, Referencia, Descripción, Lote y Caducidad y Código de barras
6. Los límites de Temperatura en la Recepción serán:
  - a. para productos congelados NO se recepcionará por encima de -15°C.
  - b. para productos refrigerados no se recepcionará ni por debajo de 0°C ni por encima de la temperatura máxima marcada por el fabricante
7. La mercancía estará paletizada y cumplirá las siguientes características: Palet Europeo con un peso palet estimado de 600 Kilos y medidas nos superiores a 0,8\*1,20\*1,90 m. de altura. Las condiciones que se aparten de las descritas supondrán una revisión del contrato, amén de que se hayan indicado explícitamente en el presupuesto.
8. La Temperatura de conservación de las cámaras son: para Congelado -18°C y para refrigerado entre 0°C y 4°C (y más temperaturas)
9. En caso de notificación de incumplimiento y en ausencia de instrucciones proporcionadas por el CLIENTE, éstas serán comunicadas inmediatamente al CLIENTE, y las mercancías esperan instrucciones por escrito. LOGIFRIO puede negarse a recibir mercancías fuera de la temperatura solicitada en las etiquetas, deterioradas, con olores o derramadas.
10. Cuando el producto contenga ingredientes (OMG, alérgenos, etc.) que puedan contaminar otros productos, se debe notificar a LOGIFRIO cómo proceder para evitar la contaminación cruzada de otros productos almacenados/transportados.
11. Los productos y recipientes CLIENTE recibidos para su almacenamiento deberán cumplir con las Normas y La Legislación de Seguridad Alimentaria aplicables a la temperatura acordada, debidamente embalados, envasados y correctamente identificados (productor, vendedor, producto, variedad, temperatura, fecha y lote de fabricación, fecha de caducidad, venta o consumo, pesos, cajas por caja, unidades de venta por

- caja, etc.), con identificación y trazabilidad de acuerdo con el Reglamento de la UE – 178/2002, preferiblemente con etiquetas EAN 128, paletizadas en europalets o palets americanos-industriales, con una altura máxima de 1.90m
12. El cliente autoriza a Logifrio a realizar la toma de temperaturas mediante sonda de penetración en el producto.
  13. La Gestión de stock se realizará según método FEFO.
  14. La estancia se facturará por hueco palet.
  15. El precio acordado incluye un único inventario físico anual
  16. A efectos de Stock, las referencias de peso variable se imputan por el peso standard que indique la etiqueta identificativa del producto.
  17. La preparación de pedidos se realiza de lunes a viernes. Las excepciones se tasarán de forma especial.
  18. Se solicitará un preaviso de 2 semanas en el caso de un aumento de pedidos de un 30%, con respecto a la media diaria de la semana anterior.
  19. La unidad mínima de manipulación es la caja. No se preparan pedidos de productos a unidad o a granel, a no ser que se defina explícitamente en el presupuesto y se contemple la propuesta económica.
  20. Logifrio facturará mensualmente, a razón de 7 €/Palet, la diferencia entre los palets usados en preparación, menos los palets suministrados por el cliente y sus proveedores.
  21. Logifrio, previo acuerdo con el cliente, tiene la capacidad de personalizar el albarán de entrega con los requisitos del cliente, no por el destinatario.
  22. La Transmisión de los Pedidos a preparar, la confirmación de la preparación, confirmación de stocks y toda la casuística que pueda conllevar la actividad se comunicará preferentemente con los mensajes standard EDI. En caso de no disponer de mensajes standard EDI, se necesitará una integración de mensajes automática acordado entre cliente y proveedor que evite la integración manual.
  23. El maestro de artículos deberá tener toda la información necesaria para la gestión del almacén
  24. Las altas de productos nuevos en el Maestro de Artículos se deberán comunicar con tiempo suficiente antes del inicio de las operaciones.
  25. Una vez aceptado este presupuesto y transmitido, debidamente firmado y sellado, nuestros servicios podrán darse de alta en el tiempo pactado.
  26. Logifrio no se hace responsable de ninguna reclamación que se derive de controles de recepción de mercancía y que se hayan comunicado de forma fehaciente al cliente en el momento de la descarga.