



## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN - SISTREL GESTION, S.L.U.

**VERSIÓN EN ESPAÑOL**

[Go to English version \(Ctrl + Clic\)](#)

Versión 1.4 - 5 de octubre de 2026. Estas Condiciones Generales forman parte de la documentación contractual de SISTREL GESTION, S.L.U. (en adelante, «SISTREL») y deben leerse junto con las condiciones particulares de cada oferta, presupuesto, orden o servicio. Están concebidas para relaciones entre empresas o profesionales (B2B).

### 0. Ámbito de aplicación, carácter B2B y orden de prevalencia

- 0.1** Estas Condiciones Generales se aplican a los servicios contratados con SISTREL por clientes que actúan en el marco de su actividad empresarial o profesional (B2B). Si excepcionalmente resultara aplicable una norma imperativa de protección de consumidores o usuarios, dicha norma prevalecerá en lo que corresponda.
- 0.2** En caso de contradicción, prevalecerán por este orden: (i) las condiciones particulares expresamente aceptadas en la oferta, presupuesto, orden de transporte o contrato; (ii) estas Condiciones Generales; y (iii) las normas dispositivas aplicables. Las normas imperativas nacionales o internacionales prevalecerán en todo caso.

### 1. Objeto y posición contractual de SISTREL

- 1.1** Estas Condiciones regulan la organización, contratación y gestión de servicios de transporte nacional e internacional de mercancías, logística y actividades auxiliares o complementarias ofrecidos por SISTREL.
- 1.2** SISTREL actúa como operador de transporte y podrá encomendar a terceros la ejecución material total o parcial de los servicios. De conformidad con la Ley 15/2009, cuando SISTREL contrate el transporte en nombre propio asumirá frente al cliente la posición jurídica y las responsabilidades que legalmente correspondan, aunque la ejecución material sea realizada por uno o varios porteadores efectivos. La condición comercial de operador o intermediario no excluirá las responsabilidades imperativas que resulten de la normativa aplicable.

### 2. Alcance de la oferta y servicios incluidos

- 2.1** Cada oferta o presupuesto comprenderá exclusivamente los servicios, rutas, fechas, unidades de carga, características de la mercancía, medios, recargos y demás conceptos que figuren expresamente en ella.
- 2.2** Cualquier servicio, gasto o actuación no expresamente incluido se considerará excluido. En particular, salvo inclusión expresa, se consideran no incluidos los servicios especiales, almacenajes, manipulaciones extraordinarias, esperas adicionales, inspecciones, trámites o formalidades aduaneras, seguros adicionales y medios o equipamientos específicos.
- 2.3** Las condiciones particulares de una oferta podrán modificar estas Condiciones Generales únicamente respecto del servicio concreto al que se refieran.

### 3. Información previa, vehículo y condiciones de ejecución

- 3.1** El precio y las condiciones del servicio se calculan sobre la información facilitada por el cliente antes de la contratación, incluyendo, cuando resulte relevante, origen y destino, códigos postales, fechas y ventanas horarias, número de bultos o palés, dimensiones, peso, remontabilidad, naturaleza de la mercancía, temperatura, valor declarado y cualquier otra condición especial. El cliente garantiza la exactitud y suficiencia de dicha información.

- 3.2** Salvo que se haya pactado expresamente un tipo de vehículo determinado, SISTREL asignará un vehículo adecuado a las características del servicio y de la mercancía comunicadas por el cliente, sujeto a disponibilidad operativa. El cliente deberá informar previamente de cualquier requisito que haga imprescindible un tipo específico de vehículo, carrocería, equipamiento o forma de carga o descarga.
- 3.3** Será responsabilidad del cliente comunicar, con carácter previo a la contratación, cualquier circunstancia que requiera la utilización de un tipo específico de vehículo o de medios especiales, incluyendo, entre otros, la necesidad de tráiler tautliner, vehículo frigorífico, plataforma, trampilla elevadora, carga lateral, superior o trasera, limitaciones de acceso, medios de manutención, cita previa o cualquier otro requisito técnico necesario para la correcta ejecución del servicio.
- 3.4** La omisión, inexactitud o modificación posterior de información relevante podrá dar lugar a la revisión del precio inicialmente ofertado, a la modificación de los plazos, a la sustitución del medio de transporte, a la imposibilidad de ejecución y/o a la repercusión de los costes adicionales efectivamente derivados, en la medida permitida por la normativa aplicable.

#### **4. Accesibilidad, carga, descarga y tiempos de espera**

- 4.1** El cliente deberá garantizar que los puntos de carga y descarga permiten el acceso y la operativa de vehículos de hasta 16,50 metros de longitud, 2,55/2,60 metros de ancho y 4 metros de altura, salvo que se haya contratado expresamente otro tipo de vehículo. Asimismo, deberá garantizar que existan los medios, personal, permisos y condiciones de seguridad necesarios para realizar las operaciones que le correspondan.
- 4.2** En los servicios de carga completa se incluye, salvo pacto expreso en contrario, un máximo de una (1) hora para la operación de carga y un máximo de una (1) hora para la operación de descarga.
- 4.3** En los servicios de palés sueltos, el tiempo máximo de espera incluido será de quince (15) minutos, condicionado en todo caso a las condiciones del transportista o subcontratista asignado.
- 4.4** Las esperas que excedan de los tiempos incluidos podrán generar los costes o indemnizaciones por paralización que correspondan conforme a la oferta, a los costes efectivamente soportados y/o a la normativa aplicable.
- 4.5** La atribución de las operaciones de carga, descarga, estiba y desestiba se regirá por lo expresamente pactado y por la normativa imperativa aplicable. En ningún caso podrá entenderse que estas Condiciones obligan al conductor a realizar operaciones cuya ejecución por éste esté prohibida o limitada legalmente.

#### **5. Tiempos de tránsito y fechas**

- 5.1** Los plazos de tránsito, fechas y horarios comunicados tendrán carácter estimativo y orientativo, salvo que hayan sido aceptados expresamente por SISTREL como plazo garantizado o una norma imperativa establezca otra cosa.
- 5.2** Los tiempos podrán verse afectados, entre otras circunstancias, por tráfico, restricciones de circulación, controles, aduanas, meteorología, disponibilidad operativa, incidencias de terceros o acontecimientos razonablemente ajenos al control de SISTREL, sin perjuicio de las obligaciones imperativas que resulten aplicables.

#### **6. Aduanas, documentación y requisitos regulatorios**

- 6.1** Salvo contratación expresa, quedan excluidos del servicio los trámites y formalidades aduaneras, fiscales, sanitarias, fitosanitarias o de comercio exterior. En particular, los relacionados con ATA, T1, T2, TIR, importación, exportación o tránsito únicamente se entenderán incluidos cuando hayan sido expresamente solicitados por el cliente y aceptados por SISTREL.
- 6.2** El cliente deberá facilitar, con carácter previo y dentro de plazo, toda la documentación e información necesaria para la mercancía y el servicio, incluyendo, cuando corresponda, documentación aduanera,

certificados de origen, certificados sanitarios o fitosanitarios, licencias, permisos, autorizaciones y cualesquiera otros documentos exigidos por la normativa o por las autoridades competentes.

- 6.3** Salvo obligación legal o servicio específicamente contratado, SISTREL no estará obligada a verificar la exactitud material, suficiencia o validez de la documentación suministrada por el cliente. El cliente responderá de las consecuencias y costes derivados de documentación o información ausente, incorrecta, insuficiente, inexacta o presentada fuera de plazo, salvo en la medida en que la causa sea legalmente imputable a SISTREL.

## **7. Mercancías peligrosas (ADR), especiales, prohibidas o restringidas**

- 7.1** El cliente deberá declarar de forma expresa y previa si la mercancía está sujeta al ADR o a cualquier otra regulación sobre mercancías peligrosas, o si requiere temperatura controlada, manipulación especial, seguridad reforzada, segregación, autorización o cualquier condición específica de transporte, carga, descarga o almacenamiento.
- 7.2** Cuando resulte aplicable, el cliente deberá facilitar la clasificación, número ONU, grupo de embalaje, etiquetas, cantidades, fichas, instrucciones y demás información o documentación exigible. La aceptación y ejecución del servicio quedarán condicionadas a su viabilidad legal y operativa y a la disponibilidad de medios debidamente habilitados.
- 7.3** El cliente no podrá encomendar a SISTREL mercancías cuya posesión, transporte, importación, exportación, tránsito o entrega sea ilícita o esté prohibida, restringida o sujeta a autorización sin haber informado previamente y aportado la documentación y autorizaciones legalmente exigibles. Asimismo, deberá facilitar la información razonablemente necesaria para el cumplimiento de medidas restrictivas, sanciones internacionales, controles de exportación y demás normativa de comercio exterior aplicable. SISTREL podrá rechazar o suspender la aceptación de una operación cuando su ejecución pueda resultar ilícita o exponer razonablemente a SISTREL o a sus colaboradores a una infracción legal o regulatoria.

## **8. Gastos en destino, impuestos y cargos de terceros**

- 8.1** Salvo inclusión expresa en la oferta, los aranceles, impuestos, tasas, inspecciones, almacenajes, demoras, gastos de terminal, despachos, controles y cualesquiera otros cargos de autoridades o terceros serán por cuenta de la parte a quien legal o contractualmente correspondan.

## **9. Precio, combustible y revisión de costes**

- 9.1** El precio será el indicado en la oferta o presupuesto y se basará en la información y condiciones comunicadas por el cliente. Cualquier variación o discrepancia posterior respecto de los datos facilitados o de la realidad del servicio ejecutado podrá dar lugar a la correspondiente revisión del precio.
- 9.2** En los transportes por carretera, la revisión del precio derivada de la variación del coste del combustible se efectuará, cuando resulte legalmente aplicable, conforme a la redacción vigente del artículo 38 de la Ley 15/2009, de 11 de noviembre, y a las fórmulas, criterios y disposiciones que en cada momento resulten legalmente aplicables, incluyendo los incrementos y reducciones que procedan con carácter imperativo.
- 9.3** Asimismo, podrán repercutirse, cuando proceda conforme al contrato y a la ley, variaciones de peajes, tasas, ferris, recargos obligatorios, cambios regulatorios y costes adicionales directamente causados por modificaciones posteriores solicitadas por el cliente o por información inicialmente incorrecta, incompleta o inexacta.

## **10. Condiciones de pago y morosidad**

- 10.1** El pago se realizará mediante anticipo o dentro del plazo indicado en la correspondiente oferta, contrato o factura.
- 10.2** Los pagos deberán realizarse íntegramente, sin retención, deducción o compensación unilateral, salvo autorización expresa de SISTREL, compensación expresamente acordada entre las partes, compensación

legalmente procedente, resolución judicial o arbitral aplicable o cuando una norma imperativa disponga otra cosa.

**10.3** El incumplimiento del plazo de pago aplicable facultará a SISTREL para exigir los intereses de demora y, en su caso, los costes de recobro legalmente procedentes conforme a la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, y demás normativa aplicable.

**10.4** SISTREL podrá suspender la aceptación de nuevos servicios mientras existan importes vencidos y exigibles pendientes de pago, sin perjuicio de cualesquiera otros derechos de cobro o reclamación que legalmente correspondan. La eventual suspensión deberá ejercerse respetando las obligaciones imperativas y los compromisos que ya hayan adquirido carácter vinculante.

**10.5** Cuando existan circunstancias objetivas que impliquen un incremento material del riesgo de crédito, incluyendo impagos, retrasos reiterados, superación del límite de crédito concedido, deterioro significativo de la solvencia o incumplimiento de garantías acordadas, SISTREL podrá, para nuevas operaciones, reducir o retirar crédito comercial, exigir pago anticipado, pago parcial previo o garantías razonables, informando al cliente antes de aceptar nuevos servicios. Lo anterior no afectará retroactivamente a obligaciones ya asumidas con carácter vinculante.

## **11. Modificaciones y cancelaciones**

**11.1** Toda modificación solicitada por el cliente respecto de la fecha, ruta, origen, destino, destinatario, mercancía, número de bultos, peso, dimensiones, vehículo o cualquier otra condición esencial estará sujeta a disponibilidad y podrá implicar revisión del precio y/o de los plazos.

**11.2** La cancelación de servicios por parte del cliente podrá generar los costes efectivamente incurridos por SISTREL, los compromisos económicos ya asumidos frente a terceros, los cargos de cancelación expresamente pactados o comunicados y, cuando resulte aplicable, cualesquiera cantidades o indemnizaciones que correspondan conforme a la normativa aplicable, atendiendo al momento de la cancelación y al grado de ejecución del servicio.

## **12. Seguro de mercancías**

**12.1** La contratación de un seguro de mercancías a todo riesgo o de cualquier cobertura adicional deberá ser solicitada expresamente y por escrito por el cliente y aceptada por SISTREL antes del inicio del transporte.

**12.2** En ausencia de seguro adicional específicamente contratado, la mercancía no dispondrá por ese solo hecho de una cobertura equivalente a un seguro a todo riesgo. La eventual responsabilidad por pérdida, avería o retraso se determinará exclusivamente conforme al régimen legal y contractual aplicable al servicio.

**12.3** Cuando exista seguro adicional, resultarán aplicables las condiciones, exclusiones, franquicias, límites y procedimiento de siniestro establecidos en la póliza correspondiente.

## **13. Subcontratación y porteadores efectivos**

**13.1** SISTREL, como operador de transporte, podrá encomendar total o parcialmente la ejecución material de los servicios a porteadores, transportistas, operadores, almacenes, transitarios, agentes o subcontratistas cualificados.

**13.2** La subcontratación no alterará frente al cliente las obligaciones imperativas que correspondan a SISTREL de acuerdo con la posición jurídica que legalmente asuma en cada operación.

## **14. Responsabilidad del cliente sobre la mercancía**

**14.1** El cliente será responsable de que la mercancía sea puesta a disposición para el transporte debidamente embalada, acondicionada, etiquetada, identificada y documentada, de forma apta para el servicio contratado y sin riesgos o características especiales no declarados.

**14.2** El cliente será responsable de la veracidad, exactitud, suficiencia y completitud de la información facilitada a SISTREL y responderá, en los términos legalmente aplicables, de los daños, perjuicios, gastos

adicionales, paralizaciones, inspecciones, sanciones o reclamaciones derivados de información incorrecta, incompleta o inexacta, documentación insuficiente, embalaje o acondicionamiento inadecuados y, cuando legal o contractualmente le corresponda, de la carga o estiba, salvo en la medida en que el daño sea imputable a SISTREL o al porteador conforme a la normativa aplicable.

## **15. Impedimentos, fuerza mayor y circunstancias extraordinarias**

**15.1** Ninguna de las partes responderá por incumplimientos causados por acontecimientos que, conforme a la normativa aplicable, constituyan fuerza mayor o circunstancias inevitables fuera de su control razonable, incluyendo, entre otros, huelgas, condiciones meteorológicas adversas, conflictos, restricciones administrativas, cierres, bloqueos o incidencias extraordinarias, sin perjuicio de los deberes de información, mitigación y actuación diligente que correspondan.

**15.2** Ante impedimentos al transporte o a la entrega, SISTREL podrá solicitar instrucciones al cliente y adoptar las medidas razonables y legalmente previstas para proteger la mercancía, el vehículo y los intereses de las partes. Los costes derivados de tales medidas que no sean legalmente imputables a SISTREL podrán ser repercutidos a la parte a quien corresponda.

## **16. Responsabilidad por pérdida, avería y retraso**

**16.1** La responsabilidad derivada del transporte se regirá por las normas imperativas aplicables a cada operación, incluyendo, cuando corresponda, la Ley 15/2009, de 11 de noviembre, la Ley 16/1987, de Ordenación de los Transportes Terrestres (LOTT) y su normativa de desarrollo, el Convenio CMR y cualesquiera otros convenios o normas nacionales o internacionales que resulten aplicables.

**16.2** Los supuestos de responsabilidad, causas y presunciones de exoneración, valoración de la mercancía, responsabilidad por retraso, límites indemnizatorios y pérdida del beneficio de limitación serán los establecidos por la normativa aplicable. En ningún caso estas Condiciones pretenden excluir o reducir derechos cuando una norma imperativa lo prohíba.

**16.3** Salvo que una norma imperativa disponga otra cosa o concurra dolo o una conducta que legalmente excluya la limitación, la responsabilidad de SISTREL no se extenderá a daños indirectos o consecuenciales, lucro cesante, pérdida de beneficios, pérdida de mercado o clientela, ni penalizaciones contractuales de terceros que no formen parte de la indemnización legalmente exigible.

**16.4** En ningún caso la responsabilidad de SISTREL excederá de los límites legales de responsabilidad aplicables ni, cuando proceda conforme a derecho, del valor declarado o indemnizable de la mercancía.

**16.5** Cuando un servicio comprenda sucesivamente distintos modos de transporte, la responsabilidad correspondiente a cada fase se determinará conforme al régimen imperativo aplicable al modo de transporte en el que se haya producido el hecho causante. Cuando no resulte posible determinar la fase en la que se produjo la pérdida, avería, retraso o hecho generador de responsabilidad, se aplicará el régimen legal que corresponda al transporte multimodal de acuerdo con las normas aplicables.

## **17. Reservas y reclamaciones**

**17.1** Las pérdidas o averías manifiestas deberán hacerse constar por escrito en el momento de la entrega, con una descripción general de la pérdida, falta o daño apreciados.

**17.2** Para pérdidas o averías no manifiestas y para retrasos se aplicarán los plazos y requisitos de reserva establecidos por la normativa aplicable. En transporte terrestre nacional, cuando corresponda y salvo modificación legal posterior, las reservas por pérdidas o averías no manifiestas deberán formularse dentro de los siete (7) días naturales siguientes a la entrega y las reservas escritas por retraso dentro de los veintinueve (21) días desde el día siguiente al de la entrega de las mercancías al destinatario. En transportes sometidos al Convenio CMR prevalecerán sus propios plazos, reglas de cómputo y requisitos. Estos plazos de reserva no deberán confundirse con los plazos de prescripción o caducidad para el ejercicio de las acciones correspondientes.

**17.3** La ausencia de reservas producirá los efectos probatorios o jurídicos previstos por la normativa aplicable, sin sustituir ni modificar los plazos legales de prescripción o caducidad de las acciones.

## **18. Gestión de siniestros e indemnizaciones**

- 18.1** El reclamante deberá aportar, en la medida razonablemente necesaria para acreditar la reclamación, carta de porte o documento equivalente, prueba de entrega, reservas formuladas, factura o prueba del valor de la mercancía, fotografías y cualquier otra documentación relevante.
- 18.2** La intervención de aseguradoras, peritos, porteadores efectivos u otros terceros podrá formar parte de la gestión del siniestro, pero no alterará por sí sola los derechos y obligaciones derivados de la normativa aplicable.
- 18.3** Cualquier indemnización se determinará conforme al régimen legal de responsabilidad aplicable, al daño efectivamente acreditado y, cuando exista, a la cobertura del seguro específicamente contratado. No podrán exigirse cantidades superiores a las legal o contractualmente procedentes.

## **19. Protección de datos personales**

- 19.1** Los datos personales tratados en la relación comercial y operativa serán gestionados conforme al Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos (RGPD), a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), y a la demás normativa aplicable.
- 19.2** Los datos podrán tratarse, sobre las bases jurídicas que correspondan, para gestionar ofertas, contratos, operaciones de transporte, comunicaciones, facturación, cumplimiento de obligaciones legales, seguridad, prevención del fraude y formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones.
- 19.3** SISTREL facilitará la información adicional que legalmente resulte exigible sobre identidad del responsable, finalidades, bases jurídicas, destinatarios, transferencias, plazos de conservación y ejercicio de derechos a través de su información o política de privacidad y/o de la documentación corporativa que corresponda.

## **20. Confidencialidad**

- 20.1** Las partes deberán tratar como confidencial la información comercial, tarifaria, operativa, técnica o empresarial de la otra parte que, por su naturaleza o por las circunstancias de su comunicación, deba razonablemente considerarse confidencial. Esta obligación no se aplicará a información que sea pública, que ya fuera legítimamente conocida por la parte receptora o que haya sido obtenida legítimamente de un tercero. Tampoco impedirá su revelación cuando sea exigida por la ley o por una autoridad competente, ni su comunicación, cuando resulte razonablemente necesaria, a aseguradoras, auditores, asesores profesionales u otros terceros sujetos a deberes de confidencialidad, o para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones, siempre dentro de los límites legalmente procedentes.

## **21. Comunicaciones electrónicas, incorporación de las Condiciones, aceptación y prueba**

- 21.1** Las ofertas, presupuestos, instrucciones, confirmaciones, incidencias y aceptaciones podrán formalizarse mediante correo electrónico u otros canales electrónicos habitualmente utilizados y aceptados por las partes, salvo que una norma imperativa exija una forma específica.
- 21.2** Estas Condiciones se considerarán puestas a disposición del cliente cuando se entreguen como documento adjunto o cuando se facilite, antes de la aceptación del servicio, un enlace electrónico accesible que permita su consulta. La aceptación expresa de la oferta, la emisión de una orden de transporte o una instrucción inequívoca de iniciar el servicio después de haber tenido acceso a la oferta y a estas Condiciones podrá constituir aceptación contractual en los términos legalmente aplicables.
- 21.3** SISTREL podrá conservar evidencias de la versión de estas Condiciones puesta a disposición, fecha, canal, contacto, oferta, comunicaciones y actos de aceptación con el fin de garantizar la trazabilidad contractual. Las versiones posteriores no modificarán retroactivamente operaciones ya aceptadas salvo acuerdo expreso.
- 21.4** Cada oferta, presupuesto u orden de transporte podrá identificar la versión concreta de estas Condiciones que resulte aplicable. SISTREL podrá conservar una copia o evidencia verificable de dicha

versión junto con la documentación correspondiente a la operación. La modificación o publicación de versiones posteriores no alterará las condiciones aplicables a operaciones previamente aceptadas, salvo acuerdo expreso o exigencia legal.

## **22. Legislación aplicable y resolución de controversias**

**22.1** Las relaciones contractuales se regirán por la legislación española, sin perjuicio de la aplicación preferente de las normas imperativas y convenios internacionales que correspondan, incluido el Convenio CMR cuando resulte aplicable.

**22.2** Las Juntas Arbitrales del Transporte serán competentes cuando exista sometimiento expreso o presunto conforme a la LOTT y dicho sometimiento no haya sido válidamente excluido en tiempo y forma.

**22.3** Fuera de los supuestos de arbitraje o de foros imperativos, y siempre que sea jurídicamente válido, las partes se someten a los Juzgados y Tribunales de Madrid, con renuncia a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

## **23. Integridad, nulidad parcial y actualización**

**23.1** La nulidad, invalidez o inaplicabilidad total o parcial de una cláusula no afectará a la validez de las restantes, que continuarán vigentes en la máxima medida permitida por la ley.

**23.2** SISTREL podrá actualizar estas Condiciones para operaciones futuras, identificando cada versión mediante número y fecha. La versión aplicable será la comunicada o puesta a disposición del cliente antes de la aceptación de la operación correspondiente.

## **24. Idioma**

**24.1** Estas Condiciones se facilitan en español y en inglés. La versión inglesa tiene finalidad informativa y contractual equivalente; no obstante, en caso de discrepancia de interpretación entre ambas versiones, prevalecerá la versión española en la medida legalmente permitida.



## GENERAL TERMS AND CONDITIONS - SISTREL GESTION, S.L.U.

### ENGLISH VERSION

Version 1.4 - 5 October 2026. These General Terms and Conditions form part of the contractual documentation of SISTREL GESTION, S.L.U. (hereinafter, "SISTREL") and must be read together with the specific terms of each quotation, offer, transport order or service. They are intended for business-to-business and professional relationships (B2B).

### 0. Scope, B2B nature and order of precedence

- 0.1** These General Terms and Conditions apply to services contracted with SISTREL by clients acting in the course of their business or professional activity (B2B). If mandatory consumer-protection rules exceptionally apply, such rules shall prevail to the extent required.
- 0.2** In the event of conflict, the following order of precedence shall apply: (i) the specific terms expressly accepted in the quotation, offer, transport order or contract; (ii) these General Terms and Conditions; and (iii) applicable default rules. Mandatory national or international rules shall prevail in all cases.

### 1. Purpose and contractual position of SISTREL

- 1.1** These Terms govern the organisation, contracting and management of national and international carriage of goods, logistics and ancillary or related services offered by SISTREL.
- 1.2** SISTREL acts as a transport operator and may entrust all or part of the physical performance of the services to third parties. In accordance with Spanish Law 15/2009, where SISTREL contracts carriage in its own name, it shall assume vis-à-vis the Client the legal position and liabilities imposed by applicable law, even where the physical carriage is performed by one or more actual carriers. The commercial description of SISTREL as an operator or intermediary shall not exclude any mandatory liabilities arising under applicable law.

### 2. Scope of the quotation and included services

- 2.1** Each quotation or offer shall include only the services, routes, dates, loading units, cargo characteristics, equipment, surcharges and other items expressly stated therein.
- 2.2** Any service, cost or activity not expressly included shall be deemed excluded. In particular, unless expressly included, special services, storage, extraordinary handling, additional waiting time, inspections, customs procedures or formalities, additional insurance and specific equipment or means shall not be included.
- 2.3** Specific terms in a quotation may amend these General Terms and Conditions only in respect of the particular service to which they relate.

### 3. Prior information, vehicle and operating conditions

- 3.1** The price and service conditions are calculated on the basis of the information provided by the Client before contracting, including, where relevant, origin and destination, postal codes, dates and time windows, number of packages or pallets, dimensions, weight, stackability, nature of the goods, temperature, declared value and any other special condition. The Client warrants that such information is accurate and sufficient.
- 3.2** Unless a specific type of vehicle has been expressly agreed, SISTREL shall assign a vehicle suitable for the characteristics of the service and the goods as communicated by the Client, subject to operational

availability. The Client shall inform SISTREL in advance of any requirement making a particular vehicle type, body, equipment or loading or unloading method necessary.

**3.3** The Client shall be responsible for informing SISTREL, before contracting, of any circumstance requiring a specific type of vehicle or special equipment, including, without limitation, the need for a tautliner trailer, refrigerated vehicle, flatbed trailer, tail lift, side, top or rear loading, access restrictions, handling equipment, appointment requirements or any other technical requirement necessary for the proper performance of the service.

**3.4** Any omission, inaccuracy or subsequent change to material information may result in a revision of the quoted price, revised timing, replacement of the transport equipment, inability to perform the service and/or recovery of the additional costs actually arising, to the extent permitted by applicable law.

#### **4. Accessibility, loading, unloading and waiting time**

**4.1** The Client shall ensure that loading and unloading points allow access and operation by vehicles up to 16.50 metres in length, 2.55/2.60 metres in width and 4 metres in height, unless another type of vehicle has been expressly contracted. The Client shall also ensure that the equipment, personnel, permits and safety conditions required for the operations falling within its responsibility are available.

**4.2** For full-load services, unless expressly agreed otherwise, a maximum of one (1) hour shall be included for the loading operation and a maximum of one (1) hour for the unloading operation.

**4.3** For loose-pallet services, the maximum waiting time included shall be fifteen (15) minutes, in all cases subject to the conditions of the assigned carrier or subcontractor.

**4.4** Waiting time exceeding the included periods may give rise to the costs or vehicle-immobilisation compensation applicable under the quotation, the costs actually incurred and/or applicable law.

**4.5** Responsibility for loading, unloading, stowage and securing operations shall be governed by the terms expressly agreed and by any applicable mandatory rules. Nothing in these Terms shall be interpreted as requiring a driver to carry out operations which the driver is legally prohibited or restricted from performing.

#### **5. Transit times and dates**

**5.1** Transit times, dates and schedules communicated by SISTREL are estimates and for guidance only, unless expressly accepted by SISTREL as guaranteed or otherwise required by mandatory law.

**5.2** Timing may be affected, among other circumstances, by traffic, driving restrictions, inspections, customs, weather, operational availability, third-party incidents or events reasonably outside SISTREL control, without prejudice to any mandatory obligations that may apply.

#### **6. Customs, documentation and regulatory requirements**

**6.1** Unless expressly contracted, customs, tax, sanitary, phytosanitary and foreign-trade procedures or formalities are excluded from the service. In particular, ATA, T1, T2, TIR, import, export or transit formalities shall only be deemed included where expressly requested by the Client and accepted by SISTREL.

**6.2** The Client shall provide, in advance and within the required time limits, all documentation and information necessary for the goods and the service, including, where applicable, customs documentation, certificates of origin, sanitary or phytosanitary certificates, licences, permits, authorisations and any other documents required by applicable rules or competent authorities.

**6.3** Unless required by law or by a specifically contracted service, SISTREL shall not be required to verify the substantive accuracy, sufficiency or validity of documents supplied by the Client. The Client shall be responsible for consequences and costs arising from missing, incorrect, insufficient, inaccurate or late information or documentation, except to the extent legally attributable to SISTREL.

## **7. Dangerous, special, prohibited or restricted goods**

- 7.1** The Client shall expressly declare in advance whether the goods are subject to ADR or any other dangerous-goods rules, or require temperature control, special handling, enhanced security, segregation, authorisation or any specific transport, loading, unloading or storage condition.
- 7.2** Where applicable, the Client shall provide the classification, UN number, packing group, labels, quantities, safety information, instructions and any other required information or documentation. Acceptance and performance of the service shall be subject to legal and operational feasibility and the availability of duly authorised equipment.
- 7.3** The Client shall not entrust SISTREL with goods whose possession, carriage, import, export, transit or delivery is unlawful, prohibited, restricted or subject to authorisation without prior disclosure and provision of the documentation and authorisations legally required. The Client shall also provide any information reasonably required for compliance with restrictive measures, international sanctions, export controls and other applicable foreign-trade rules. SISTREL may refuse or suspend acceptance of an operation where its performance may be unlawful or may reasonably expose SISTREL or its service providers to a legal or regulatory breach.

## **8. Destination costs, taxes and third-party charges**

- 8.1** Unless expressly included in the quotation, customs duties, taxes, fees, inspections, storage, demurrage, terminal charges, clearances, controls and any other charges imposed by authorities or third parties shall be borne by the party legally or contractually responsible for them.

## **9. Price, fuel and cost adjustment**

- 9.1** The price shall be the amount stated in the quotation or offer and shall be based on the information and conditions communicated by the Client. Any subsequent variation or discrepancy between the information provided and the actual service performed may result in a corresponding revision of the quoted price.
- 9.2** For road carriage, any price adjustment resulting from variations in fuel costs shall, where legally applicable, be made in accordance with the version in force of Article 38 of Spanish Law 15/2009 of 11 November and with any formulas, criteria and provisions legally applicable from time to time, including any mandatory increases or reductions.
- 9.3** Variations in tolls, fees, ferry costs, mandatory surcharges, regulatory changes and additional costs directly caused by subsequent changes requested by the Client or by initially incorrect, incomplete or inaccurate information may also be passed on where permitted by the contract and applicable law.

## **10. Payment terms and late payment**

- 10.1** Payment shall be made in advance or within the period stated in the applicable quotation, contract or invoice.
- 10.2** Payments shall be made in full, without unilateral withholding, deduction or set-off, except where expressly authorised by SISTREL, expressly agreed between the parties, legally available as a set-off, required by an applicable court or arbitral decision, or otherwise required by mandatory law.
- 10.3** Failure to comply with the applicable payment term shall entitle SISTREL to charge statutory late-payment interest and, where applicable, legally recoverable collection costs in accordance with Spanish Law 3/2004 of 29 December and other applicable rules.
- 10.4** SISTREL may suspend the acceptance of new services while due and payable amounts remain outstanding, without prejudice to any other collection or claim rights available by law. Any such suspension shall be exercised subject to mandatory legal obligations and commitments which have already become binding.
- 10.5** Where objective circumstances indicate a material increase in credit risk, including non-payment, repeated late payment, excess over the credit limit granted, significant deterioration in solvency or

failure to maintain agreed security, SISTREL may, in respect of new operations, reduce or withdraw trade credit or require advance payment, partial prepayment or reasonable security, provided that the Client is informed before new services are accepted. This shall not retroactively affect obligations which have already become binding.

## **11. Changes and cancellations**

- 11.1** Any change requested by the Client to the date, route, origin, destination, consignee, cargo, number of packages, weight, dimensions, vehicle or any other material condition shall be subject to availability and may involve a revised price and/or timing.
- 11.2** Cancellation of services by the Client may give rise to costs actually incurred by SISTREL, financial commitments already undertaken towards third parties, cancellation charges expressly agreed or communicated and, where applicable, any amounts or compensation available under applicable law, taking into account the time of cancellation and the degree of performance of the service.

## **12. Cargo insurance**

- 12.1** All-risks cargo insurance or any additional cover must be expressly requested in writing by the Client and accepted by SISTREL before carriage begins.
- 12.2** In the absence of specifically contracted additional insurance, the goods shall not, merely by virtue of the carriage contract, benefit from cover equivalent to all-risks insurance. Any liability for loss, damage or delay shall be determined solely under the statutory and contractual liability regime applicable to the service.
- 12.3** Where additional insurance is contracted, the conditions, exclusions, deductibles, limits and claims procedure of the relevant policy shall apply.

## **13. Subcontracting and actual carriers**

- 13.1** SISTREL, as a transport operator, may entrust all or part of the physical performance of the services to qualified carriers, transport undertakings, operators, warehouses, freight forwarders, agents or subcontractors.
- 13.2** Subcontracting shall not alter the mandatory obligations owed by SISTREL to the Client according to the legal position assumed by SISTREL in each operation.

## **14. Client responsibilities regarding the goods**

- 14.1** The Client shall ensure that the goods are made available for transport properly packed, conditioned, labelled, identified and documented, suitable for the contracted service and free from undisclosed risks or special characteristics.
- 14.2** The Client shall be responsible for the truthfulness, accuracy, sufficiency and completeness of the information provided to SISTREL and, to the extent permitted by applicable law, shall be liable for loss, damage, additional costs, vehicle immobilisation, inspections, penalties or claims arising from incorrect, incomplete or inaccurate information, insufficient documentation, inadequate packing or conditioning and, where legally or contractually within the Client responsibility, loading or stowage, except to the extent attributable to SISTREL or the carrier under applicable law.

## **15. Impediments, force majeure and extraordinary circumstances**

- 15.1** Neither party shall be liable for non-performance caused by events that constitute force majeure or unavoidable circumstances outside its reasonable control under applicable law, including, without limitation, strikes, adverse weather conditions, conflicts, administrative restrictions, closures, blockades or extraordinary incidents, without prejudice to any duty to inform, mitigate or act diligently.
- 15.2** Where carriage or delivery is impeded, SISTREL may request instructions from the Client and take reasonable measures permitted by law to protect the goods, the vehicle and the parties' interests. Costs arising from such measures that are not legally attributable to SISTREL may be charged to the party responsible for them.

## **16. Liability for loss, damage and delay**

- 16.1** Transport liability shall be governed by the mandatory rules applicable to each operation, including, where relevant, Spanish Law 15/2009 of 11 November, Spanish Law 16/1987 on the Regulation of Land Transport (LOTT) and its implementing rules, the CMR Convention and any other applicable national or international rules or conventions.
- 16.2** Grounds of liability, exemptions and presumptions of exemption, valuation of the goods, liability for delay, compensation limits and loss of the right to limit liability shall be those provided by applicable law. Nothing in these Terms is intended to exclude or reduce rights where prohibited by mandatory law.
- 16.3** Except where mandatory law provides otherwise or where wilful misconduct or other conduct legally excluding limitation exists, SISTREL liability shall not extend to indirect or consequential loss, loss of profit, loss of earnings, loss of market or clientele, or third-party contractual penalties that do not form part of the compensation legally recoverable.
- 16.4** In no event shall SISTREL liability exceed the applicable statutory limits of liability or, where legally relevant, the declared or indemnifiable value of the goods.
- 16.5** Where a service successively involves different modes of transport, liability relating to each stage shall be determined in accordance with the mandatory liability regime applicable to the mode of transport during which the relevant event occurred. Where it is not possible to determine the stage during which the loss, damage, delay or other liability event occurred, the legal regime applicable to multimodal transport shall apply in accordance with applicable law.

## **17. Reservations and claims**

- 17.1** Apparent loss or damage shall be recorded in writing at the time of delivery, with a general description of the loss, shortage or damage observed.
- 17.2** For non-apparent loss or damage and for delay, the time limits and reservation requirements established by applicable law shall apply. For Spanish domestic land carriage, where applicable and subject to any subsequent legal amendment, reservations for non-apparent loss or damage shall be made within seven (7) calendar days following delivery, and written reservations for delay within twenty-one (21) days from the day following delivery of the goods to the consignee. For carriage governed by the CMR Convention, its own time limits, calculation rules and requirements shall prevail. Such reservation periods shall not be confused with the limitation or expiry periods applicable to the corresponding legal actions.
- 17.3** Failure to make reservations shall have the evidentiary or legal consequences provided by applicable law and shall not replace or alter statutory limitation or expiry periods.

## **18. Claims handling and compensation**

- 18.1** The claimant shall provide, to the extent reasonably necessary to substantiate the claim, the consignment note or equivalent document, proof of delivery, reservations made, invoice or evidence of cargo value, photographs and any other relevant documentation.
- 18.2** Insurers, surveyors, actual carriers or other third parties may participate in the handling of a claim, but their involvement shall not by itself alter the rights and obligations arising under applicable law.
- 18.3** Any compensation shall be determined in accordance with the applicable liability regime, the loss actually proven and, where relevant, any specifically contracted insurance cover. No amount exceeding that legally or contractually recoverable may be claimed.

## **19. Personal data protection**

- 19.1** Personal data processed in the commercial and operational relationship shall be handled in accordance with Regulation (EU) 2016/679, General Data Protection Regulation (GDPR), Spanish Organic Law 3/2018 of 5 December on Personal Data Protection and Guarantee of Digital Rights (LOPDGDD), and other applicable data-protection rules.

**19.2** On the applicable legal bases, personal data may be processed for quotations, contracts, transport operations, communications, invoicing, legal compliance, security, fraud prevention and the establishment, exercise or defence of legal claims.

**19.3** SISTREL shall provide any additional information required by law concerning the identity of the controller, purposes, legal bases, recipients, transfers, retention periods and the exercise of data-subject rights through the applicable privacy information or policy and/or relevant corporate documentation.

## **20. Confidentiality**

**20.1** Each party shall treat as confidential any commercial, pricing, operational, technical or business information of the other party which, by its nature or the circumstances of disclosure, should reasonably be regarded as confidential. This obligation shall not apply to information which is public, was already lawfully known to the receiving party or was lawfully obtained from a third party. Nor shall it prevent disclosure where required by law or by a competent authority, or communication, where reasonably necessary, to insurers, auditors, professional advisers or other third parties subject to confidentiality obligations, or for the establishment, exercise or defence of legal claims, in each case to the extent legally appropriate.

## **21. Electronic communications, incorporation of the Terms, acceptance and evidence**

**21.1** Quotations, offers, instructions, confirmations, incidents and acceptances may be formalised by email or other electronic channels customarily used and accepted by the parties, unless mandatory law requires a specific form.

**21.2** These Terms shall be deemed made available to the Client where provided as an attachment or where, before acceptance of the service, an accessible electronic link is provided enabling the Client to consult them. Express acceptance of the quotation, issuance of a transport order or an unequivocal instruction to begin the service after access has been provided to the quotation and these Terms may constitute contractual acceptance to the extent permitted by law.

**21.3** SISTREL may retain evidence of the version of these Terms made available, date, channel, contact, quotation, communications and acceptance events in order to ensure contractual traceability. Later versions shall not retroactively amend operations already accepted unless expressly agreed.

**21.4** Each quotation, offer or transport order may identify the specific version of these Terms applicable to it. SISTREL may retain a copy or verifiable evidence of that version together with the documentation relating to the relevant operation. Any subsequent amendment or publication of later versions shall not alter the terms applicable to operations already accepted, unless expressly agreed or legally required.

## **22. Governing law and dispute resolution**

**22.1** Contractual relations shall be governed by Spanish law, without prejudice to mandatory rules and international conventions taking precedence where applicable, including the CMR Convention where relevant.

**22.2** Spanish Transport Arbitration Boards (Juntas Arbitrales del Transporte) shall have jurisdiction where there is express or legally presumed submission under the LOTT and such submission has not been validly excluded in due time and form.

**22.3** Outside arbitration or mandatory jurisdiction rules, and where legally valid, the parties submit to the Courts and Tribunals of Madrid, expressly waiving any other jurisdiction that might otherwise apply.

## **23. Severability and version updates**

**23.1** The invalidity, unenforceability or inapplicability of any provision, in whole or in part, shall not affect the remaining provisions, which shall remain in force to the maximum extent permitted by law.

**23.2** SISTREL may update these Terms for future operations, identifying each version by number and date. The applicable version shall be the one communicated or made available to the Client before acceptance of the relevant operation.

## **24. Language**

**24.1** These Terms are provided in Spanish and English. The English version is intended to have equivalent informational and contractual effect; however, in the event of any discrepancy in interpretation between the two versions, the Spanish version shall prevail to the extent permitted by law.