

CONDICIONES ACCESO Y PRESTACIÓN SERVICIO		 LOGÍSTICA MULTIMODAL CASTILLA Y LEÓN
03/02/2025 (V 1.0)	Página 1 de 6	
CONDICIONES GENERALES DE ACCESO Y PRESTACIÓN DE SERVICIO		

Condiciones generales de Acceso y Prestación del Servicio

1. Objeto y Régimen de Aplicación

El presente Anexo regula las condiciones de acceso y uso del servicio de manipulación de Unidades de Transporte Intermodal (UTI) prestado por la terminal ferroviaria, titularidad y gestión de una **empresa privada**.

Este documento es de aplicación a todos los clientes que soliciten los servicios de Logística Multimodal Castilla y León S.A. como gestor de la terminal de contenedores de Burgos – Villafría como:

- Manipulación de UTIs (carga, descarga, movimientos internos).
- Servicios asociados (almacenaje temporal, entrega/recepción de UTIs).
- Acarreos/Transporte de UTIS con origen o destino la terminal.
- Reparación y servicio pre-trip de UTIs.
- Servicios extraordinarios (operativa fuera de horario).

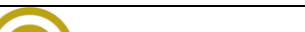
La prestación se realiza en **régimen de derecho privado**, con libertad para fijar procedimientos internos, garantizando siempre criterios de eficiencia, seguridad y trato no discriminatorio entre clientes.

2. Ámbito de Prestación de los Servicios

La terminal prestará sus servicios exclusivamente dentro de:

- El recinto operativo de la terminal.
- Las vías 9 y 10 asignadas a las operaciones de carga y descarga de UTIs.
- Las zonas de almacenamiento y manipulación autorizadas.
- Los accesos viarios habilitados para camiones.

El servicio se presta únicamente con los medios propios de la terminal (grúas reachstacker y personal habilitado autorizado) no permitiéndose la auto-prestación por parte de clientes.

CONDICIONES ACCESO Y PRESTACIÓN SERVICIO		
03/02/2025 (V 1.0)	Página 2 de 6	
CONDICIONES GENERALES DE ACCESO Y PRESTACIÓN DE SERVICIO		

3. Forma de Presentar una Solicitud de Servicio

3.1. Procedimiento obligatorio

Para solicitar cualquier servicio, el cliente deberá:

1. **Enviar la solicitud por correo electrónico** a la dirección designada por la terminal.
2. **Utilizar el modelo autorizado “Solicitud de servicio de manipulación de UTIS”.**
3. Presentar la solicitud con **al menos 24 horas de antelación.**
4. Facilitar todos los datos requeridos:
 - Tipo de operación solicitada.
 - Fecha y franja horaria deseada.
 - Tren asociado (si aplica).
 - Número y tipo de UTIs.
 - Matrículas de camiones y datos de acceso.
 - Riesgos especiales o particularidades.

3.2. Aceptación

La terminal confirmará la solicitud por escrito indicando:

- Aceptación o rechazo razonado.
- Hora asignada.
- Requisitos o condiciones específicas si existen.

Sin confirmación expresa, el servicio NO se considera aceptado.

3.3. Modificaciones o anulaciones

- Los cambios de última hora deberán comunicarse por email tan pronto como sea posible.
- La terminal no garantiza la replanificación inmediata.
- Las anulaciones en el mismo día podrán tener coste, si implican recursos ya movilizadas.

CONDICIONES ACCESO Y PRESTACIÓN SERVICIO		 LOGÍSTICA MULTIMODAL CASTILLA Y LEÓN
03/02/2025 (V 1.0)	Página 3 de 6	
CONDICIONES GENERALES DE ACCESO Y PRESTACIÓN DE SERVICIO		

4. Condiciones Generales de Prestación del Servicio

4.1. Aplicación

Los servicios se ejecutarán:

- En los horarios regulares publicados.
- En los intervalos asignados conforme a la solicitud aceptada.
- Conforme a la disponibilidad de personal y recursos.

La terminal podrá alterar horarios asignados cuando existan:

- Demoras en trenes o camiones.
- Incidencias operativas o de seguridad.
- Sobrecarga en recursos.

Se informará al cliente con la mayor antelación posible.

4.2. Información obligatoria del cliente

El cliente deberá comunicar:

- Alteraciones de su planificación operativa.
- Riesgos asociados a las cargas.
- Estado anómalo de contenedores o unidades.
- Necesidades especiales o condiciones de la mercancía.

5. Coordinación de Actividades

Dado que en la terminal pueden coincidir trabajadores de distintas empresas, se establece:

5.1. Interlocutores

Cada parte designará un **interlocutor operativo único**, responsable de:

- Coordinar operaciones.
- Comunicarse con el personal de la terminal.
- Facilitar documentación e información previa.
- Gestionar incidencias.

CONDICIONES ACCESO Y PRESTACIÓN SERVICIO		
03/02/2025 (V 1.0)	Página 4 de 6	
CONDICIONES GENERALES DE ACCESO Y PRESTACIÓN DE SERVICIO		

5.2. Límites operativos

El cliente:

- **No podrá dar instrucciones directas** al personal de la terminal.
- **No podrá acceder** a zonas restringidas sin autorización.
- **No podrá intervenir** en equipos o instalaciones.

5.3. Coordinación en tiempo real

Ante retrasos, incidencias o incompatibilidades operativas:

- La terminal podrá reorganizar operaciones.
- Se buscarán alternativas viables dentro de la disponibilidad existente.
- Las prioridades se establecerán según:
 1. Servicios asociados a trenes programados.
 2. Servicios con reserva confirmada.
 3. Servicios ocasionales por orden de solicitud.

6. Condiciones de Seguridad Operacional

6.1. Principios generales

Toda operación deberá realizarse conforme a:

- Las normas de seguridad propias de la terminal.
- La legislación aplicable en materia ferroviaria y de prevención de riesgos.
- Las instrucciones del personal de la terminal.
- La terminal pone a disposición del cliente:
 - “Procedimiento interno de operación segura en la terminal.”
 - “Instrucciones de seguridad para acceso, circulación y trabajo”.

6.2. Obligaciones del cliente

El cliente debe garantizar que su personal:

- Usa **EPIs obligatorios** en todo momento.
- Asegurar que los conductores y operarios conocen:
 - Las zonas autorizadas para vehículos y personas.

CONDICIONES ACCESO Y PRESTACIÓN SERVICIO		 LOGÍSTICA MULTIMODAL CASTILLA Y LEÓN
03/02/2025 (V 1.0)	Página 5 de 6	
CONDICIONES GENERALES DE ACCESO Y PRESTACIÓN DE SERVICIO		

- Las instrucciones del personal de la terminal.
- Las normas internas de circulación y estacionamiento.
- Respetar señalización, límites de velocidad y zonas prohibidas.
- Conocer los riesgos inherentes a la operativa ferroviaria.
- No permanecer en zonas de maniobra durante las cargas/descargas.
- No manipular ni aproximarse a equipos de elevación.
- Facilitar información sobre cualquier riesgo asociado a las UTIs que entrega (p. ej. mercancía dañada, carga mal trincada).
- Abstenerse de dar órdenes directas al personal operativo de la terminal.
- Comunicar cualquier incidente o situación de riesgo detectado durante las operaciones.

Cuando aporte o retire UTIs en mal estado (abolladuras, riesgos estructurales, puertas dañadas, fugas), deberá comunicarlo previamente.

6.3. Obligaciones de la terminal

La terminal:

- Garantiza que su personal está habilitado y formado.
- Mantiene maquinaria y equipos en condiciones seguras.
- Señaliza adecuadamente las zonas operativas.
- Informar al cliente de cualquier incidente que afecte a sus operaciones.

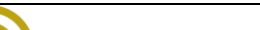
6.4. Emergencias

En caso de incidente grave:

- Se suspenderá la operativa.
- Se activarán los procedimientos internos.
- Se restablecerá el servicio cuando las condiciones lo permitan.

7. Responsabilidades

- La terminal responde por daños derivados de negligencia de su personal.
- El cliente responde por daños causados por su personal, vehículos, mercancías o UTIs.

CONDICIONES ACCESO Y PRESTACIÓN SERVICIO		
03/02/2025 (V 1.0)	Página 6 de 6	
CONDICIONES GENERALES DE ACCESO Y PRESTACIÓN DE SERVICIO		

- No existe responsabilidad por causas de fuerza mayor.

8. Confidencialidad y Protección de Datos

Ambas partes tratarán la información intercambiada con carácter reservado y conforme a la normativa vigente (LOPDGDD).

9. Reclamaciones

Las reclamaciones se presentarán por escrito.

La terminal responderá en un plazo máximo de 30 días.

10. Firma de conformidad

Cliente:

Nombre y cargo:

Firma y fecha:

Terminal:

Nombre y cargo:

Firma y fecha: