



CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN PROGRAMADA EN EL GRAN ÁREA METROPOLITANA (GAM)

Vigente a partir del 15 de junio de 2026

Las presentes Condiciones Generales regulan el beneficio de Recolección Programada brindado por **TRANSHERSOL SOCIEDAD ANÓNIMA**, nombre comercial **Transportes Transcama**, en adelante **LA EMPRESA**.

Para efectos del presente documento se entenderá por:

- **LA EMPRESA:** TRANSHERSOL SOCIEDAD ANÓNIMA.
- **CLIENTE:** Persona física o jurídica que solicita el servicio de recolección.
- **RECOLECCIÓN:** Retiro de mercadería en las instalaciones del CLIENTE para su posterior transporte por LA EMPRESA.

La solicitud del servicio implica la aceptación íntegra de las presentes condiciones.

1. Objeto del servicio

El servicio de Recolección Programada constituye un beneficio complementario ofrecido por LA EMPRESA para facilitar el traslado de mercadería destinada a ser transportada hacia Pérez Zeledón y los demás destinos atendidos por Transportes Transcama en la Zona Sur de Costa Rica.

La disponibilidad del beneficio estará siempre sujeta a la capacidad operativa de LA EMPRESA.

2. Cobertura geográfica

El servicio estará disponible únicamente dentro del área de cobertura definida por LA EMPRESA, tomando como referencia su terminal ubicada en Colima de Tibás.

Como referencia general, la cobertura comprenderá un radio aproximado de ocho (8) kilómetros alrededor de dicha terminal.

La determinación final sobre la inclusión o exclusión de una dirección corresponderá exclusivamente a LA EMPRESA, considerando criterios de:

- Distancia.
- Accesibilidad.
- Seguridad.
- Condiciones de tránsito.
- Condiciones de las vías.
- Viabilidad operativa.
- Eficiencia logística.

Las solicitudes fuera del área podrán ser aceptadas de forma excepcional, sujetas a disponibilidad y al cobro de tarifas adicionales.

3. Horario de operación

Las recolecciones se realizarán de lunes a viernes entre las **7:30 a.m. y las 5:30 p.m.**

No se prestará el servicio durante:

- Feriados nacionales.
- Asuetos institucionales.
- Cierres operativos.
- Emergencias.
- Casos fortuitos o fuerza mayor.





4. Programación de solicitudes

Toda solicitud deberá realizarse con una anticipación mínima de **veinticuatro (24) horas hábiles**.

La aceptación de la solicitud estará sujeta a:

- Disponibilidad de rutas.
- Capacidad operativa.
- Condiciones climáticas.
- Condiciones de tránsito.
- Disponibilidad de espacio en las unidades.
- Cualquier otro factor que pueda afectar la operación.

La confirmación de una solicitud no garantiza una hora específica de recolección.

5. Monto mínimo

El beneficio aplicará únicamente para envíos cuyo valor del flete sea igual o superior a **¢15.000**.

LA EMPRESA podrá rechazar solicitudes que no alcancen dicho monto mínimo.

6. Frecuencia del beneficio

Cada CLIENTE tendrá derecho a **una (1) recolección gratuita por día hábil**.

Las solicitudes adicionales podrán:

- Reprogramarse.
- Consolidarse en una sola visita.
- Generar cargos adicionales.

Todo dependerá de la disponibilidad operativa.

7. Horario de atención

El CLIENTE podrá indicar una franja horaria preferida.

No obstante, LA EMPRESA organizará las rutas conforme a criterios de optimización logística, por lo que no garantiza horarios exactos de llegada.

8. Condiciones de la mercadería

Al momento de la recolección, la mercadería deberá encontrarse:

- Totalmente lista para despacho.
- Correctamente embalada.
- Adecuadamente protegida.
- Debidamente identificada.
- Con toda la documentación necesaria.

LA EMPRESA podrá rechazar la recolección cuando estas condiciones no se cumplan.

9. Tiempo de espera

El conductor esperará un máximo de **quince (15) minutos** a partir de su llegada.

Vencido dicho plazo, la visita podrá considerarse fallida y la recolección deberá ser reprogramada.

LA EMPRESA podrá aplicar cargos adicionales cuando las esperas ocasionen afectaciones a la programación de rutas.



10. Cancelaciones

Las cancelaciones deberán notificarse antes de que el vehículo haya iniciado su desplazamiento hacia el punto de recolección.

Las cancelaciones reiteradas, la ausencia del CLIENTE o la imposibilidad recurrente de efectuar la recolección podrán ocasionar la suspensión temporal o definitiva del beneficio.

11. Acceso al inmueble

El CLIENTE deberá garantizar condiciones seguras para el ingreso, maniobra y salida del vehículo.

LA EMPRESA podrá cancelar o rechazar una recolección cuando existan:

- Riesgos para el personal.
- Riesgos para los vehículos.
- Restricciones de acceso.
- Condiciones inseguras.
- Obstáculos físicos.
- Cualquier situación que comprometa la seguridad de la operación.

12. Carga y descarga

El CLIENTE será responsable de entregar la mercadería lista para su retiro.

Cuando la carga requiera montacargas, grúas, plataformas, personal adicional o cualquier equipo especializado, dichos recursos deberán ser proporcionados por el CLIENTE, salvo que exista un acuerdo previo por escrito.

13. Peso, volumen y características

LA EMPRESA podrá rechazar, reprogramar o asignar una unidad diferente cuando la carga:

- Exceda la capacidad del vehículo.
- Requiera manipulación especializada.
- No haya sido correctamente declarada.
- Presente dimensiones extraordinarias.
- Comprometa la seguridad del personal, del vehículo o del resto de la carga.

14. Mercadería restringida

LA EMPRESA podrá rechazar cualquier envío que represente riesgos para las personas, los vehículos, las instalaciones o la operación.

Entre otros, no se aceptarán:

- Materiales peligrosos.
- Sustancias tóxicas.
- Explosivos.
- Material inflamable.
- Material corrosivo.
- Material radiactivo.
- Sustancias químicas sujetas a regulación especial.
- Animales vivos.
- Plantas vivas.
- Mercadería con derrames o malos olores.
- Productos alimenticios sin empaque adecuado.

- Mercancías prohibidas por la legislación costarricense.
- Cualquier otra carga cuya naturaleza impida un transporte seguro.

15. Verificación del contenido

LA EMPRESA podrá solicitar información adicional sobre cualquier envío cuando lo considere necesario para garantizar la seguridad de la operación o el cumplimiento de la normativa aplicable.

Asimismo, podrá rechazar mercadería cuyo contenido no haya sido declarado correctamente o genere dudas razonables sobre su naturaleza.

16. Información suministrada

El CLIENTE garantiza que toda la información proporcionada es correcta y completa.

En particular será responsable de indicar correctamente:

- Dirección de recolección.
- Persona de contacto.
- Número telefónico.
- Cantidad de bultos.
- Peso aproximado.
- Dimensiones.
- Destino final.
- Naturaleza de la carga.

Los errores u omisiones serán responsabilidad exclusiva del CLIENTE.

17. Alcance del beneficio

La Recolección Programada constituye un beneficio exclusivo para mercadería que será transportada por LA EMPRESA hacia Pérez Zeledón y demás destinos atendidos en la Zona Sur.

Este beneficio no constituye un servicio de mensajería urbana, distribución local, entrega inmediata ni transporte independiente dentro del Gran Área Metropolitana.

18. Fuerza mayor

LA EMPRESA podrá modificar, suspender, reprogramar o cancelar recolecciones cuando existan circunstancias fuera de su control, incluyendo, entre otras:

- Accidentes.
- Derrumbes.
- Inundaciones.
- Fenómenos naturales.
- Congestión vial extraordinaria.
- Huelgas.
- Manifestaciones.
- Fallas mecánicas imprevistas.
- Restricciones gubernamentales.
- Cualquier otro evento constitutivo de caso fortuito o fuerza mayor.

Estas situaciones no generarán responsabilidad para LA EMPRESA.



19. Modificación del beneficio

LA EMPRESA podrá modificar, suspender o finalizar el Programa de Recolección Programada en cualquier momento, sin necesidad de previo aviso, cuando razones operativas, comerciales o de seguridad así lo requieran.

20. Integración con las Condiciones Generales de Transporte

Toda mercadería recolectada mediante este beneficio quedará sujeta, además, a las **Condiciones Generales del Servicio de Transporte** vigentes de TRANSHERSOL SOCIEDAD ANÓNIMA.

En caso de discrepancia entre ambos documentos, prevalecerán las Condiciones Generales del Servicio de Transporte en lo referente al traslado, custodia, responsabilidad y entrega de la mercadería.

21. Interpretación

Toda situación no prevista expresamente en estas Condiciones Generales será resuelta por LA EMPRESA conforme a criterios de razonabilidad, seguridad operativa, eficiencia logística, continuidad del servicio y atención al cliente.

Las decisiones adoptadas por LA EMPRESA respecto a la administración de este beneficio serán de aplicación inmediata para efectos operativos.

