TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SITIO WEB

Reglas para el uso de www.rentapallet.com, de la Sala del Inversionista y del portal My RAP

Guatemala · El Salvador · Honduras · Nicaragua · Costa Rica · Panamá · República Dominicana · Colombia

Código GC-TC-01 · Versión 1.0 · 7 de octubre de 2026
Documento regional único · Documento público · Pendiente de aprobación por el Director General

Contenido

Control del documento 3
1. Titular del sitio 4
2. Aceptación y capacidad 4
3. Alcance 4
4. Uso permitido y prohibido 5
5. Cuenta en el portal My RAP 5
6. Información, servicios y pedidos 6
7. Propiedad intelectual 6
8. Enlaces y contenido de terceros 6
9. Limitación de responsabilidad 6
10. Datos personales y cookies 7
11. Bolsa de empleo 7
12. Sala del Inversionista 7
13. Canal de Ética 8
14. Integridad 8
15. Accesibilidad 8
16. Cambios y vigencia 9
17. Ley aplicable y controversias 9
18. Contacto, reclamos y notificaciones 9
19. Disposiciones generales 9
Anexo A. Datos por país 11
Anexo B. Reglas de uso de las tarimas 11
Anexo C. Textos cortos y documentos del sitio 12

Control del documento

Código	Versión	Fecha de emisión	Vigencia	Próxima revisión
GC-TC-01	1.0	07/10/2026	Desde su aprobación por el Director General	07/10/2027

Versión	Fecha	Descripción del cambio
—	—	Términos y Condiciones (www.rentapallet.com/terminos-y-condiciones/, 7 secciones) y Política de Uso (www.rentapallet.com/politica-de-uso/). Quedan sustituidos; las reglas de uso de las tarimas pasan al Anexo B.
1.0	07/10/2026	Primera emisión como documento regional único para los ocho países: identifica al titular, define el alcance y la jerarquía frente al contrato comercial, regula la cuenta My RAP, la propiedad intelectual, la bolsa de empleo, la integridad, la accesibilidad, la ley aplicable por país y el contacto. Incluye la Sala del Inversionista (no es una oferta; prevalece el Prospecto Informativo), el Canal de Ética, la alerta de fraudes, el emisor y las tenedoras entre las sociedades y la remisión a la Política de Tratamiento de Datos Personales (SI-PO-08).

Clasificación: documento público. **Gestión:** Gobierno Corporativo, con el apoyo de Legal, Tecnología (TI), Comercial, Desarrollo Humano (bolsa de empleo) y Relación con Inversionistas (Sala del Inversionista). **Aprobación:** elabora Gobierno Corporativo; revisa Tecnología; aprueba el Director General. Legal valida la ley aplicable (sección 17) y el Anexo A antes de la publicación.

Aprobaciones

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
_____ **Catalina Nicholls** Coordinadora de Gobierno Corporativo Fecha: ____/____/_____	_____ **Milton Villegas** Gerente del Departamento de Tecnología (TI) Fecha: ____/____/_____	_____ **Carlos Luis Monge** Director General (CEO) Fecha: ____/____/_____

1. Titular del sitio

Estos términos explican las reglas para usar nuestro sitio web, la Sala del Inversionista y el portal My RAP. Al entrar, usted acepta cumplirlas. Si no está de acuerdo, le pedimos que no use el sitio. Las reglas del servicio de alquiler de tarimas están en su contrato y en el Anexo B.

El sitio **www.rentapallet.com**, en español y en inglés, con su Sala del Inversionista, y el portal **My RAP** (my.rentapallet.com) son operados por el Grupo Rent a Pallet. El titular del sitio y del dominio es RENT A PALLET S.A., cédula jurídica 3-101-304244, con domicilio en Santa Ana, San José, Costa Rica, teléfono (506) 4010-4100. Las sociedades del Grupo con las que usted puede contratar o cuya información consulta, son:

País	Razón social	Aplicación
Costa Rica	RENT A PALLET S.A.	Términos regionales
Guatemala	LOGÍSTICA RAP, S.A.	Términos regionales
El Salvador	RENT A PALLET EL SALVADOR, S.A. DE C.V.	Términos regionales
Honduras	LOGÍSTICA RAP S.A.	Términos regionales
Nicaragua	TRÉBOL SOCIEDAD ANÓNIMA	Términos regionales
Panamá	RENT A PALLET PANAMÁ S.A.	Términos regionales
República Dominicana	CRP&P RENT A PALLET S.A.S.	Términos regionales
Colombia	COLOMBIANA DE ESTIBAS S.A. (COLESTIBAS)	Términos regionales
Panamá (emisor y tenedoras)	Costa Rican Pallet & Pooling Co., Corp. y sociedades tenedoras	Emisor de los bonos; Sala del Inversionista
Costa Rica, Guatemala y El Salvador	Sociedades de American Pallet & Logistics (APL)	Términos regionales, en lo que actúen por cuenta del Grupo

La identificación de cada sociedad y la ley aplicable están en el Anexo A.

2. Aceptación y capacidad

Usar el sitio o el portal, o enviar un formulario, significa que usted ha leído y acepta estos términos y las políticas a las que remiten. El sitio y el portal My RAP están dirigidos a **empresas**. Las secciones abiertas al público —la **Sala del Inversionista**, la **bolsa de empleo**, el **Canal de Ética** y los formularios de contacto— pueden usarlas también **personas mayores de 18 años**. Quien actúe en nombre de una empresa declara que tiene facultades para obligarla. Si no cumple estas condiciones, no debe usar el sitio ni el portal.

3. Alcance

Estos términos regulan el acceso y el uso de **www.rentapallet.com**, de la Sala del Inversionista, del portal My RAP y de los formularios del sitio. No reemplazan el contrato comercial. Si hay diferencias, se aplica este orden de prelación:

#	Documento	Qué regula	Prevalece sobre
1	Contrato comercial o cotización aceptada	Precios, plazos, servicio y responsabilidades entre RAP y el cliente	Todos los demás
2	Anexo B de estos términos	Reglas de uso de las tarimas	Estos términos
3	Estos términos y condiciones	Uso del sitio y del portal	—

Los datos personales y las cookies se rigen por la **Política de Tratamiento de Datos Personales (SI-PO-08)** y la **Política de Cookies** (sección 10). En la Sala del Inversionista prevalecen el **Prospecto Informativo**, los hechos de importancia y la información registrada ante la SMV y Latinex (sección 12).

4. Uso permitido y prohibido

El sitio y el portal se pueden usar para fines **lícitos y empresariales**: informarse sobre los servicios, solicitar cotizaciones, hacer gestiones, consultar su cuenta, consultar la Sala del Inversionista, postularse a una vacante y reportar al Canal de Ética.

Está prohibido:

- Usar el sitio para actividades ilegales, fraude, lavado de activos o para vulnerar derechos de terceros.
- Entrar sin autorización a áreas restringidas, eludir medidas de seguridad o intentar acceder a cuentas ajenas.
- Usar programas automáticos (bots, rastreadores, extracción masiva de datos) o cargas que afecten el funcionamiento del sitio.
- Introducir virus, códigos maliciosos o cualquier elemento que dañe el sitio o los equipos de otras personas.
- Copiar, modificar, descompilar o aplicar ingeniería inversa al sitio o al software del portal.
- Suplantar a otra persona o empresa, o entregar información falsa.
- Usar nuestras marcas, logos o contenidos sin autorización.

Si se incumple esta sección, Rent a Pallet puede **bloquear el acceso, suspender la cuenta, terminar la relación** y tomar las acciones legales que correspondan.

Fraudes que usan el nombre de RAP. RAP **no solicita pagos, cambios de cuenta bancaria ni datos de acceso** por este sitio ni por mensajes que no provengan de sus canales oficiales. Si recibe una comunicación que dice ser de RAP y le pide dinero o información sensible, **no responda y repórtela** por el Canal de Ética (tools.rentapallet.com/etica · etica@rentapallet.com).

5. Cuenta en el portal My RAP

- **Acceso:** solo para representantes autorizados de los clientes. Las credenciales son personales e intransferibles.
- **Información veraz:** quien se registre debe dar información completa y actualizada.
- **Seguridad:** el usuario protege su contraseña y avisa de inmediato de cualquier uso no autorizado.
- **Responsabilidad del cliente:** la empresa responde por la actividad de sus usuarios y debe pedir la baja de quien ya no deba tener acceso.

- **Suspensión:** Rent a Pallet puede suspender o cerrar una cuenta, sin aviso previo, si hay incumplimiento, riesgo de seguridad o sospecha de fraude. El acceso termina cuando acaba la relación comercial.

6. Información, servicios y pedidos

Rent a Pallet ofrece el **alquiler de tarimas** para transporte y almacenamiento, la **recolección, el mantenimiento y la redistribución** de las tarimas según el contrato, y **atención al cliente** sobre estos servicios.

- **Información referencial:** lo que muestra el sitio es informativo y no es una oferta vinculante. Las condiciones obligan a las partes solo cuando se aceptan en una cotización o contrato. El contenido del sitio no constituye asesoría legal, financiera, tributaria ni de inversión, y puede cambiar sin previo aviso.
- **Documentos publicados:** las políticas, reglamentos y cartas del sitio son versiones vigentes a la fecha de su publicación. Si hay diferencia con el documento firmado y archivado, prevalece este último. Las metas y planes a futuro, por ejemplo de sostenibilidad, son declaraciones de intención y no garantías de resultados.
- **Sin tienda en línea:** el sitio no vende productos ni cobra pagos. Los precios, la disponibilidad y las condiciones se acuerdan con el equipo comercial de cada país.
- **Prelación:** si el contrato dice algo distinto de estos términos, se aplica el contrato (sección 3).
- **Derechos legales:** estos términos no limitan los derechos que la ley del país reconozca a una persona como consumidora.

7. Propiedad intelectual

Las marcas **Rent a Pallet** y **RAP**, el logo, el diseño del sitio, los textos, las fotografías y el software del portal son de Rent a Pallet o de quienes nos los licencian, y están protegidos por las leyes nacionales e internacionales. Usted puede ver y descargar el contenido del sitio solo para uso empresarial interno y sin modificarlo. Cualquier otro uso, como reproducirlo o publicarlo, requiere autorización escrita previa. Las marcas de terceros pertenecen a sus dueños. Los documentos públicos de gobierno corporativo, integridad y sostenibilidad publicados en el sitio pueden descargarse y compartirse sin modificarlos y citando la fuente.

Lo que usted nos envía. Quien entrega información por un formulario, una consulta o una postulación declara que tiene derecho a hacerlo, mantiene su propiedad y autoriza a Rent a Pallet a usarla solo para atenderlo y gestionar la relación.

8. Enlaces y contenido de terceros

El sitio puede tener enlaces a otros sitios o mostrar contenido de terceros, como mapas, videos o los sitios de la SMV, de Latinex y de las calificadoras de riesgo. Rent a Pallet no controla esos sitios ni responde por su contenido, sus políticas o sus prácticas. Un enlace no significa que Rent a Pallet los recomiende. Cada sitio se rige por sus propias condiciones.

9. Limitación de responsabilidad

- **Disponibilidad:** el sitio y el portal se ofrecen “tal como están”. Procuramos que funcionen de forma continua, pero pueden interrumpirse por mantenimiento, fallas técnicas o causas ajenas.

- **Información:** hacemos lo posible por mantenerla correcta y actualizada, pero no garantizamos que esté libre de errores.
- **Daños:** Rent a Pallet no responde por daños indirectos, incidentales o consecuentes, ni por demoras causadas por circunstancias fuera de su control, en la medida que la ley lo permita.
- **Uso indebido:** el usuario responde por los daños que cause a Rent a Pallet o a terceros por incumplir estos términos.
- **Límites de la ley:** nada de lo anterior limita la responsabilidad que la ley no permita excluir, como la derivada de dolo o culpa grave.

10. Datos personales y cookies

Rent a Pallet trata los datos personales conforme a la **Política de Tratamiento de Datos Personales (SI-PO-08)**, publicada en el pie de página como «Política de privacidad», y a los avisos cortos de cada formulario, entre ellos el **Aviso de Privacidad del Canal de Ética y Comunidades** y el **Aviso del Procesador de Datos (SI-PO-08-A2)**. Usa cookies conforme a la **Política de Cookies (SI-PO-08-A3)**: las cookies de analítica y publicidad **no se activan hasta que usted las acepte** en el banner del sitio, y puede cambiar su elección en cualquier momento. Quien entregue datos de otras personas, como empleados de su empresa, declara que tiene autorización para hacerlo. Le pedimos no enviar por los formularios datos sensibles que no sean necesarios. Los derechos sobre sus datos se ejercen por datospersonales@rentapallet.com.

11. Bolsa de empleo

- **Datos del candidato:** los datos y la hoja de vida se usan solo para evaluar su candidatura y se conservan según la Política de Tratamiento de Datos Personales (SI-PO-08).
- **Información veraz:** el candidato debe dar información verdadera. Entregar datos falsos puede excluirlo del proceso.
- **Sin garantía:** postularse no garantiza una entrevista ni un empleo.
- **Sin costo:** Rent a Pallet **nunca pide pagos, depósitos ni comisiones** a los candidatos. Si alguien lo solicita en nombre de la empresa, repórtelo.
- **Igualdad:** las decisiones de selección se toman sin discriminación, conforme a la Política de Diversidad, Equidad e Inclusión (PO-DH-13).

12. Sala del Inversionista

La información de la Sala del Inversionista es solo informativa. No es una oferta, invitación ni recomendación de comprar, vender o suscribir valores. Las decisiones de inversión deben basarse en el **Prospecto Informativo** de la emisión, en los hechos de importancia y en la información oficial registrada ante la **Superintendencia del Mercado de Valores de Panamá (SMV)** y la **Bolsa Latinoamericana de Valores (Latinex)**.

- **Información oficial:** si hay diferencia entre lo publicado en el sitio y el Prospecto Informativo, los hechos de importancia o la información registrada ante la SMV y Latinex, prevalece la información oficial.
- **Hechos de importancia:** se comunican primero a la SMV y a Latinex, y después se reflejan en el sitio. El sitio no es el canal primario de divulgación.

- **Calificación de riesgo:** es una opinión técnica de una entidad independiente sobre la calidad crediticia de la emisión; no es una garantía de pago ni una recomendación de inversión.
- **Declaraciones a futuro:** las expectativas, proyecciones y planes publicados dependen de factores que RAP no controla y pueden diferir de los resultados reales.
- **Consultas:** las dudas de inversionistas se atienden por Relación con Inversionistas (inversionistas@rentapallet.com). Ese buzón no recibe denuncias; para ello existe el Canal de Ética (sección 13).

13. Canal de Ética

El **Canal de Ética** es el medio oficial del Grupo para reportar, de forma confidencial y, si se prefiere, anónima, conductas contrarias al Código de Ética y Conducta. Puede usarlo cualquier persona: colaborador, cliente, proveedor, candidato, inversionista o miembro de una comunidad. Su uso se rige por estos términos y, en lo sustantivo, por las **Garantías al Denunciante (GC-DP-05)**, la **Declaración sobre los Derechos de la Persona Investigada (GC-DP-08)** y el **Procedimiento de Quejas y Denuncias (PR-CU-08)**.

- **Buena fe:** reporte hechos que crea ciertos y no use el Canal para difamar o perjudicar a otras personas. Los reportes deliberadamente falsos pueden dar lugar a las medidas de las Sanciones por Incumplimiento (GC-DP-06).
- **Qué no es el Canal:** no es un canal de emergencias ni de servicio al cliente. Los reclamos comerciales (pedidos, entregas, calidad, facturación) se envían al contacto de reclamos (sección 18). Si un reclamo revela una conducta indebida, se tramita como denuncia.
- **Número de caso y clave de seguimiento:** cada reporte los recibe. Guárdelos: sin ellos no es posible consultar el estado de un caso anónimo.
- **Protección:** el Grupo no tolera represalias contra quien reporta de buena fe. Nada en estos términos limita su derecho a acudir directamente a las autoridades.
- **Datos:** el tratamiento de los datos del Canal se explica en el Aviso de Privacidad del Canal de Ética y Comunidades y en el Aviso del Procesador de Datos (SI-PO-08-A2).
- **Medios:** tools.rentapallet.com/etica y etica@rentapallet.com. La línea telefónica se publicará cuando exista personal capacitado para atenderla.

14. Integridad

Rent a Pallet actúa conforme a su Código de Ética y Conducta y a sus políticas anticorrupción, antifraude y de prevención de lavado de activos. Está prohibido ofrecer, prometer o dar regalos, pagos o ventajas indebidas a colaboradores del Grupo, y usar el sitio o el portal para fraude, lavado de activos u otra conducta ilegal. Quien tenga conocimiento de una conducta indebida puede reportarla de forma confidencial y, si lo prefiere, anónima, por el Canal de Ética (sección 13). Rent a Pallet puede suspender o terminar la relación con quien incumpla.

15. Accesibilidad

Queremos que el sitio pueda ser usado por todas las personas, incluidas las que tienen alguna discapacidad. Trabajamos para cumplir las pautas de accesibilidad WCAG 2.1, nivel AA. Si encuentra una barrera o necesita la información en otro formato, escríbanos al contacto de la sección 18 y buscaremos una solución.

16. Cambios y vigencia

Estos términos rigen desde su publicación y por tiempo indefinido. Rent a Pallet puede modificarlos en cualquier momento. La versión vigente se publica en el sitio con su fecha de actualización. Los cambios importantes se avisan en el portal o por correo a los usuarios registrados con 15 días de anticipación. Seguir usando el sitio después del cambio significa que lo acepta. Las versiones anteriores se conservan archivadas.

17. Ley aplicable y controversias

- **Ley y tribunales:** si usted tiene un contrato o cotización con una sociedad del Grupo, se aplican la ley y los tribunales del país de esa sociedad (Anexo A). En los demás casos, se aplican las leyes de Costa Rica, país de la sociedad titular del sitio, y los tribunales de San José.
- **Sala del Inversionista:** se rige por las leyes de la República de Panamá, sede del Emisor, y por la regulación de la SMV.
- **Primero, el diálogo:** antes de acudir a un tribunal, las partes procuran resolver la controversia por comunicación directa o por el contacto de reclamos (sección 18), durante 30 días.
- **Uso desde otros países:** el sitio está dirigido a los ocho países donde opera el Grupo. Quien lo use desde otro país es responsable de cumplir su ley local.

18. Contacto, reclamos y notificaciones

Para qué	Dónde
Consultas comerciales y cotizaciones	Formulario del sitio y contactos de cada país en www.rentapallet.com
Consultas de inversionistas	inversionistas@rentapallet.com (Relación con Inversionistas)
Reclamos sobre el sitio o el servicio	reclamos@rentapallet.com. Respuesta en un máximo de 15 días hábiles.
Datos personales	datospersonales@rentapallet.com
Conducta indebida o integridad	Canal de Ética: etica@rentapallet.com · tools.rentapallet.com/etica
Barreras de accesibilidad	reclamos@rentapallet.com

Notificaciones. Las comunicaciones oficiales se hacen por escrito, al correo registrado por el usuario o al de Rent a Pallet indicado arriba, y se consideran recibidas al siguiente día hábil de su envío.

19. Disposiciones generales

- **Nulidad parcial:** si una cláusula resulta inválida, las demás siguen vigentes.
- **No renuncia:** que Rent a Pallet no exija un derecho en un momento no significa que renuncie a él.
- **Cesión:** Rent a Pallet puede ceder estos términos a otra sociedad del Grupo. El usuario no puede cederlos sin autorización escrita.
- **Fuerza mayor:** ninguna parte responde por incumplimientos causados por hechos fuera de su control.
- **Acuerdo completo:** estos términos, junto con el contrato comercial y las políticas citadas, son el acuerdo completo sobre el uso del sitio.

- **Idioma:** el texto en español prevalece sobre la versión en inglés.

Anexo A. Datos por país

Este anexo indica, para cada sociedad, la ley y los tribunales aplicables y su identificación.

País	Sociedad	Ley aplicable	Tribunales	Identificación
Costa Rica	RENT A PALLET S.A.	Leyes de Costa Rica	Tribunales de San José	Cédula jurídica 3-101-304244
Guatemala	LOGÍSTICA RAP, S.A.	Leyes de Guatemala	Tribunales de la Ciudad de Guatemala	NIT 6850150-1
El Salvador	RENT A PALLET EL SALVADOR, S.A. DE C.V.	Leyes de El Salvador	Tribunales de San Salvador	NIT 0614-220210-102-0
Honduras	LOGÍSTICA RAP S.A.	Leyes de Honduras	Tribunales de Tegucigalpa	RTN 08019009263982
Nicaragua	TRÉBOL SOCIEDAD ANÓNIMA	Leyes de Nicaragua	Tribunales de Managua	RUC J0310000128790
Panamá	RENT A PALLET PANAMÁ S.A.	Leyes de Panamá	Tribunales de la Ciudad de Panamá	RUC 155667524-2-2018 DV 75
República Dominicana	CRP&P RENT A PALLET S.A.S.	Leyes de la República Dominicana	Tribunales de Santo Domingo	RNC 132418476
Colombia	COLOMBIANA DE ESTIBAS S.A. (COLESTIBAS)	Leyes de Colombia	Tribunales de Bogotá	NIT 830085346-9
Panamá (emisor)	Costa Rican Pallet & Pooling Co., Corp.	Leyes de Panamá	Tribunales de la Ciudad de Panamá	Folio 155689846, Registro Público de Panamá. Domicilio: Ave. Roberto Motta, Costa del Este, Parque Lefevre, Ciudad de Panamá

Los tribunales y la ley aplicables a la Sala del Inversionista se indican en la sección 17.

Anexo B. Reglas de uso de las tarimas

Estas reglas recogen las que hoy están en la Política de Uso y en la sección “Responsabilidad del Usuario” de los términos anteriores. Se aplican junto con el contrato comercial, que prevalece en caso de diferencia.

Tema	Regla
Propiedad	Las tarimas de Rent a Pallet son de su propiedad. El cliente las recibe solo en alquiler. No se pueden borrar sus marcas ni identificaciones.
Uso permitido	Exclusivamente para el transporte y el almacenamiento de mercancías, según las condiciones del contrato.
Uso prohibido	Subarrendar, transferir o ceder las tarimas sin autorización escrita; usarlas con fines ilícitos; modificarlas, desmontarlas o dañarlas intencionalmente.
Daño o pérdida	El cliente debe avisar a Rent a Pallet de cualquier daño o pérdida en el plazo que establezca el contrato.

Tema	Regla
Devolución	Las tarimas se devuelven en su estado original, salvo el desgaste normal por el uso.
Consecuencias	El incumplimiento puede causar la terminación inmediata del contrato, el cobro de cargos por daños o mal uso y, en casos graves, acciones legales.

Anexo C. Textos cortos y documentos del sitio

Textos listos para usar en el sitio, junto a los enlaces a los documentos completos.

Dónde	Texto
Enlaces del pie de página	**Política de privacidad · Términos y condiciones · Política de cookies · Canal de Ética**
Aviso breve al ingresar	Este sitio es informativo. Al usarlo acepta nuestros **Términos y Condiciones**. Su información personal se trata según nuestra **Política de Privacidad**.
Aviso en la Sala del Inversionista	La información de esta sección es solo informativa y no constituye una oferta ni una recomendación de inversión. Prevalecen el Prospecto Informativo y la información registrada ante la SMV y Latinex.
Aviso en el Canal de Ética	Reporte de buena fe. No use este canal para reclamos comerciales. Recibirá un número de caso y una clave de seguimiento.

Cómo se relacionan los documentos del sitio:

Documento	Qué hace	Dónde se muestra
Términos y Condiciones (este documento)	Fija las reglas de uso del sitio, de la Sala del Inversionista y del portal My RAP	Pie de página; aviso al ingresar
Política de Tratamiento de Datos Personales (SI-PO-08), publicada como «Política de privacidad»	Explica cómo se tratan los datos personales y cómo ejercer los derechos	Pie de página; Integridad y Transparencia
Avisos de privacidad cortos (Anexo B de la SI-PO-08)	Informan al usuario en el momento de entregar sus datos	Cada formulario
Aviso de Privacidad del Canal de Ética y Comunidades; Aviso del Procesador de Datos (SI-PO-08-A2)	Detalle del tratamiento de los datos del Canal	Página del Canal de Ética
Política de Cookies (SI-PO-08-A3)	Explica las cookies y permite aceptarlas o rechazarlas	Banner y pie de página