



# TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE DE DHL PARCEL – ESPAÑA

## 1. Alcance

1.1 Los presentes Términos y Condiciones son de aplicación a los siguientes servicios ("los Servicios"):

DHL PARCEL EUROPLUS DOMÉSTICO	Transporte terrestre de envíos entre empresas con origen o destino España y Portugal
DHL PARCEL EUROPLUS INTERNACIONAL	Transporte terrestre de envíos entre empresas con origen o destino España y Europa (excepto Portugal).
DHL PARCEL IBERIA	Transporte de envíos con entrega a particulares, con origen o destino España y Portugal.
DHL PARCEL RETURN IBERIA	Transporte de envíos desde particulares a empresas, con origen o destino España y Portugal.
DHL PARCEL CONNECT	Transporte de envíos con entrega a particulares, con origen España y destino internacional (países red Parcel Connect excepto Portugal).
DHL PARCEL RETURN CONNECT	Transporte desde particulares a empresas, con origen fuera de España (países red Parcel Connect, excepto Portugal) y destino España.

1.2 Al contratar los Servicios de DHL, usted, como "Remitente", acepta tanto en su nombre como en nombre del receptor del Envío ("Destinatario") y de cualquier otra persona con interés en el Envío, que los presentes Términos y Condiciones se apliquen a los Servicios.

1.3 El término "Envío" incluye todos los paquetes que viajen bajo la misma carta de porte, pudiendo ser transportados cualquier medio de transporte que DHL elija en los tramos no terrestres. La "Carta de porte" (incluyendo las versiones electrónicas) deberá incluir un identificador del Envío o documento producido por DHL o algún sistema automatizado del Remitente, como una etiqueta, código de barras o nota de entrega. Cada Envío constará de un paquete, a menos que un Servicio permita el envío de varios paquetes bajo una misma Carta de porte. La responsabilidad por cada Envío transportado se limitará a lo establecido en los presentes Términos y Condiciones. Si el Remitente requiere una mayor protección, podrá contratar un seguro con un coste adicional.

1.4 Los Servicios incluyen el transporte de Envíos desde la recepción del mismo por parte de DHL hasta su reparto, incluyendo asimismo los servicios opcionales o servicios auxiliares adicionales seleccionados.

1.5 No se aplicará ningún otro término ni condición del Remitente a los Servicios.

## 2. Envíos inaceptables

El Remitente está de acuerdo en que un Envío se considere inaceptable y, por tanto, quede excluido del transporte ("Envío Prohibido") si:

- Contiene falsificaciones, copias sin licencia de productos, no respeta las restricciones comerciales o embargos aplicables, o está siendo enviado a una parte denegada (por la ONU, la UE, Estados Unidos u otro listado público), o se trata de cualquier otro artículo que no se pueda transportar legalmente;
- Requiere un manejo o permisos especiales, incluida la mercancía perecedera que requiere control de temperatura o humedad;
- Tiene un embalaje inadecuado o defectuoso;
- Contiene animales vivos o plantas, o restos humanos o de animales;
- Está clasificado como material peligroso, mercancía peligrosa, prohibida o contiene artículos restringidos por cualquier organización pertinente; por la IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo) o por la ICAO (Organización de Aviación Civil Internacional) para los Envíos transportados por aire, o por el ADR (Acuerdo Europeo relativo al Transporte Internacional de Mercancías Peligrosas por Carretera) en el caso de Envíos transportados por carretera, excepto las excepciones relativas al transporte de mercancías peligrosas embaladas en cantidades limitadas (LQ). Queda prohibido el transporte de baterías de litio salvo que vayan acompañadas de la preceptiva etiqueta señalada por el ADR y de una Carta de porte en la que se indique "Transporte según la Disposición Especial 188".
- Su valor bruto (incluido el IVA) es superior a 25.000 euros por Envío (siempre se aplicarán los límites de responsabilidad de DHL);\*
- Contiene metales preciosos, joyas y piedras preciosas con un precio de compra de más de 50 euros por pieza, relojes, objetos de arte, antigüedades, piezas únicas u otros objetos de valor especial y de "alto riesgo", dinero en efectivo, tarjetas bancarias, instrumentos negociables, sellos, valores, acciones y letras de cambio.;
- Contiene armas, pseudo armas, munición o artículos de uso militar.

DHL no tiene la obligación de verificar si un Envío es inaceptable. Si existe la sospecha razonable de encontrarse ante cualquier Envío Prohibido o por seguridad, aduanas u otros motivos regulados, DHL tendrá derecho a abrir e inspeccionar un Envío. La inspección por parte de DHL no liberará al Remitente de sus obligaciones. Si un Envío es considerado inaceptable, DHL podrá (i) rechazar el Envío sin dar los motivos, (ii) devolver el Envío a costa del Remitente o mantener el Envío para ser recogido por el Remitente, o (iii) aceptar y transportar el Envío sin notificárselo al Remitente y,

posteriormente, solicitar un cargo adicional por haberse requerido el manejo especial del mismo.

## 3. Obligaciones del Remitente

El remitente tiene las siguientes obligaciones:

- Preparar y empaquetar adecuadamente el Envío para garantizar un transporte seguro con el cuidado habitual en el manejo a través de un sistema automatizado;
- (i) etiquetar adecuadamente el Envío y (ii) completar el Envío con la dirección completa del Destinatario y el Remitente. Cualquier declaración del valor proporcionada para aduanas o para otros fines informativos no se entenderá expresamente como una declaración de interés o valor, en el sentido de las convenciones internacionales de transporte (por ejemplo, CMR, Convenio de Montreal) y disposiciones de los bienes asegurados en virtud de la UPU o de cualquier disposición aplicable comparable que prevea una ampliación de la responsabilidad como consecuencia de dicha declaración;
- Obtener todas las autorizaciones necesarias en relación con los datos personales facilitados a DHL, incluyendo los datos del Destinatario que pudieran ser necesarios para el transporte, despacho de aduanas y entrega, tales como la dirección de correo electrónico y número de teléfono; y
- cumplir con todos los requisitos de aduanas, importación, exportación, sanciones, embargos y otras leyes y reglamentos, y adjuntar al Envío cualquier documento que sea necesario para cumplir con las leyes y reglamentos aplicables. DHL no tiene ninguna obligación de verificar la exactitud e integridad de los documentos. Si faltara algún documento, el Remitente lo enviará inmediatamente, a más tardar dentro de los siguientes cinco días (5) hábiles. A falta de recepción en dicho plazo, DHL podrá tratar el Envío como Envío Prohibido en virtud de la Sección 2.

El Remitente deberá indemnizar y mantener indemne a DHL por cualquier pérdida o daño que se derive de la falta de cumplimiento por parte del Remitente de las leyes o reglamentos aplicables y por el incumplimiento del Remitente de sus obligaciones contenidas en las secciones 2 y 3. Dicha indemnización incluye los daños causados a las personas, instalaciones, terceros o a otros Envíos debido a la entrega a DHL de Envíos Prohibidos, así como las sanciones, multas, acciones y reclamaciones interpuestas por las autoridades debido a las infracciones en materia de aduanas o el incumplimiento de las leyes de importación y exportación por parte del Remitente.

## 4. Servicios y obligaciones de DHL

4.1. DHL transportará los Envíos a su destino y los entregará en la dirección del Destinatario especificada por el Remitente, salvo indicación expresa en otro sentido, si bien no necesariamente al Destinatario nombrado personalmente. Los Envíos a direcciones con un área de recepción central serán entregados a esa zona\*\*. En caso de ausencia del Destinatario o de la persona autorizada por este a recoger el envío, o cuando DHL no pueda razonablemente hacer la entrega, DHL podrá entregarlos a un vecino del destinatario\*\*\* o mantenerlos guardados para su recogida por el Destinatario en un Servicepoint de DHL o una instalación de almacenamiento similar, por un período de 10 días naturales a partir del día siguiente al día del primer intento de entrega. Lo anterior no aplicará a los Envíos DHL PARCEL EUROPLUS, que serán almacenados directamente en la delegación de DHL de destino si la entrega en su destino no fuera posible. DHL informará al Destinatario de tal falta de entrega.

4.2. DHL podrá utilizar dispositivos electrónicos para dejar constancia de la entrega de un Envío. Dicha documentación electrónica constituirá una prueba suficiente de la entrega.

4.3. Si un Envío se considera que es inadmisibles de conformidad con la Sección 2 o se ha infravalorado a efectos aduaneros, el Destinatario no puede ser identificado o localizado, o se niega a la recepción o al pago de los gastos de aduana u otros gastos del Envío, DHL hará esfuerzos razonablemente necesarios para devolver el Envío al Remitente a costa del Remitente. En su defecto, el envío podrá ser liberado, eliminado o vendido de conformidad con las leyes aplicables y sin incurrir en ningún tipo de responsabilidad respecto al Remitente o cualquier otra persona, y se aplicarán las ganancias a los gastos de aduana, gastos de envío y a los costes administrativos relacionados, tras lo cual las ganancias restantes serán devueltas al Remitente. Cuando la legislación local lo permita, DHL tendrá derecho a destruir cualquier Envío que cualquier ley impida a DHL devolver al Remitente, así como cualquier Envío de mercancías peligrosas o de mercancías perecederas.

4.4 DHL hará todo el esfuerzo razonable para entregar el Envío de acuerdo con sus tiempos de tránsito regulares y que son estimados.

4.5. DHL podrá, a su discreción, seleccionar la ruta para el transporte y subcontratar la totalidad o parte del Servicio.

4.6. Opciones de entrega al Destinatario

En el caso de envíos DHL PARCEL CONNECT y DHL PARCEL IBERIA, DHL pondrá a disposición del Destinatario del Envío las siguientes opciones de entrega, una vez que el Destinatario haya recibido el correspondiente aviso:

**"Vecino preferido":** El Destinatario puede seleccionar un vecino al que entregar el Envío. Por vecino se entiende vivienda con proximidad inmediata al lugar de entrega original. En caso de que la nueva dirección no cumpla esta premisa, DHL no garantiza la entrega del Envío en la nueva dirección facilitada. En caso de que no se pueda entregar

# TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE DE DHL PARCEL – ESPAÑA

el Envío al “vecino preferido”, DHL seguirá el proceso general de entrega descrito en el punto 4.1. anterior.

“**Servicepoint preferido**”: El Destinatario puede seleccionar un Servicepoint en el que recoger su Envío.

“**Día de entrega preferido**”: El Destinatario puede elegir un día alternativo de entrega. DHL hará todo lo posible por realizar la entrega ese día, no obstante, no se trata de un servicio garantizado. En caso de que no se pueda entregar el Envío el “Día de entrega preferido” DHL seguirá el proceso general de entrega descrito en el apartado 4.1.

DHL no asume responsabilidad alguna por cualquier daño o pérdida causados al Remitente o Destinatario como consecuencia de la elección de alguna de las modalidades de entrega anteriormente descritas y por lo tanto, no imputable a circunstancias bajo el control de DHL.

4.7. Puede encontrar más detalles acerca de los Servicios de DHL disponibles en cada país, así como acerca de las opciones de entrega aplicables en [www.dhlparcel.es](http://www.dhlparcel.es), en el Servicio de atención al cliente de DHL o en un Servicepoint de DHL.

## 5. Cargos y Derechos

A no ser que se acuerde de otra manera:

5.1. El precio para el transporte y otros Servicios (“Cargos”) se abonará de acuerdo con las tarifas de DHL aplicables en ese momento. A menos que se especifique lo contrario, los Cargos excluyen impuestos y cargos de aduana (“Derechos”). El Remitente deberá pagar los Cargos antes de la realización del Envío y DHL solicitará al Destinatario pagar o reembolsar los Derechos.

5.2. El Remitente o el Destinatario, cuando DHL actúe en nombre del Destinatario, deberá pagar o reembolsar a DHL todos los Cargos y Derechos debidos por Servicios prestados por DHL o en los que haya incurrido DHL en nombre del Remitente o del Destinatario. Se requerirá el pago de los Derechos antes de la entrega. El pago realizado por el Destinatario liberará al Remitente de sus responsabilidades de pago.

5.3. Es responsabilidad del Remitente informar adecuadamente al Destinatario de los Cargos y Derechos previstos. Si el Destinatario se niega a pagar los Cargos y Derechos adeudados, ello se considerará una negativa a aceptar la entrega y el Remitente seguirá siendo responsable solidario de dicho pago. En el caso de que ninguna de las partes acceda a pagar dichos Cargos y Derechos, DHL actuará según lo establecido en el apartado 4.3.

## 6. Responsabilidad de DHL

6.1. La responsabilidad de DHL en relación a cualquier Envío está limitada con arreglo a las siguientes disposiciones obligatorias:

- Para los Envíos internacionales transportados por carretera, la responsabilidad de DHL será o se considerará que está limitada por la Convención para el Transporte Internacional de Mercancías por Carretera (CMR) a la menor de (i) el valor actual de mercado o el valor declarado, o (ii) 8,33 Derechos Especiales de Giro por kilogramo (lo cual equivale aproximadamente a 10 €/kg).
- Para los envíos nacionales transportados por carretera, la responsabilidad de DHL estará limitada en los términos previstos en la Ley del Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías y no podrá exceder de 1/3 IPREM/día/kg (lo cual equivale a 5,92€/kg);
- Para los Envíos transportados por vía aérea (incluyendo el transporte combinado por carretera o paradas en el camino), la responsabilidad de DHL está limitada por el Convenio de Montreal o el Convenio de Varsovia, según corresponda, o en ausencia de dichos convenios, a la menor de (i) el valor actual de mercado o el valor declarado, o (ii) 19 derechos especiales de giro por kilogramo (lo cual equivale a aproximadamente 24 €/kg).
- Para los Envíos transportados por vía marítima, la responsabilidad estará limitada por lo dispuesto en la legislación de transporte marítimo aplicable.

6.2. La responsabilidad de DHL se limita estrictamente a la pérdida y/o daño directos al envío y a los límites por kilogramo establecidos en esta Sección 6. Todos los demás tipos de pérdidas o daños quedan excluidos (incluyendo, pero no limitado a la pérdida de beneficios, ingresos, intereses y futuro negocio), ya sea tal pérdida o daño, especial o indirecto, e incluso si el riesgo de tal pérdida o daño fue comunicado a DHL. Excepto que sea de aplicación el Convenio de Montreal, esta limitación no se aplicará a los daños debidos a una conducta dolosa por parte de DHL, o que, de acuerdo con la legislación aplicable, se considere como equivalente a una conducta dolosa.

6.3. Salvo que se estipule otro plazo en cualquier ley aplicable, DHL deberá ser notificado por escrito en el momento de la entrega en caso de daño aparente causado al Envío y, a más tardar, dentro de los 7 días naturales siguientes a la entrega en el caso de transporte nacional y hábiles en el caso de transporte internacional.

Salvo que se estipule otra cosa en cualquier disposición o ley aplicable, las acciones derivadas del contrato de transporte prescriben al año.

## 7. Seguro de Envío

7.1. DHL responderá de las pérdidas y/o daños a los Envíos de conformidad con la limitación de responsabilidad establecida en los presentes Términos y Condiciones.

7.2. Si el Remitente considera insuficiente dicho límite, puede hacer una declaración de valor y DHL puede proporcionarle un seguro adicional que cubra el valor de los daños o pérdidas causados en un Envío, siempre que el Envío cumpla con los presentes Términos y Condiciones y el Remitente dé instrucciones por escrito a DHL en este sentido y pague la prima correspondiente.

7.3. El seguro no cubre pérdidas o daños indirectos, ni la pérdida o daños causados por retrasos. Quedan excluidos de la cobertura del seguro indicada en la Sección 7.2:

- La pérdida y daños en los Envíos Prohibidos en virtud de la Sección 2;
- La pérdida y daños en los Envíos causados por un embalaje insuficiente o defectuoso;
- La pérdida y daños en los Envíos causados por el Remitente; y
- La pérdida y daños en los Envíos reclamados fuera de los plazos establecidos

7.4. Puede encontrar más detalles del seguro de transporte aplicable a cualquier Servicio disponible previa petición o en [www.dhlparcel.es](http://www.dhlparcel.es).

## 8. Despacho de aduanas

DHL podrá realizar cualquiera de las siguientes actividades en nombre del Remitente con el fin de prestar sus Servicios:

8.1. Completar todos los documentos, modificar los códigos de productos o Servicios, y pagar los derechos e impuestos exigibles por las leyes y reglamentos aplicables.

8.2. Actuar como agente de aduanas del Remitente para cuestiones relativas al control de la exportación y como Destinatario únicamente con el propósito de designar un agente de aduanas para realizar los despachos de aduana y los ingresos.

8.3. Redirigir el Envío al agente de importación del Destinatario u a otra dirección a petición de cualquier persona que DHL crea razonablemente que está autorizado.

## 9. Circunstancias fuera del control de DHL

DHL no es responsable por ninguna pérdida o daño que surja por circunstancias que estén fuera del control razonable de DHL. Estas circunstancias incluyen, pero no se limitan a (i) daño eléctrico o magnético o supresión de imágenes electrónicas o fotográficas, datos o grabaciones; (ii) cualquier defecto o característica relacionada con la naturaleza del Envío, incluso si éste es conocido por DHL; (iii) cualquier acto u omisión de una persona no empleada o contratada por DHL (por ejemplo, el Remitente, el Destinatario, un tercero, agentes de aduanas u otro funcionario del gobierno); (iv) cualquier evento de fuerza mayor (por ejemplo, terremotos, ciclones, tormentas, inundaciones, niebla, guerra, accidente de avión, embargo, disturbios, conmoción civil o acción industrial; y (v) cualquier otro motivo previsto en la ley aplicable.

## 10. Otros

10.1. DHL recogerá, almacenará y procesará los datos personales facilitados por el Remitente o el Destinatario cuando sea necesario para la prestación de los Servicios, de conformidad con las leyes aplicables y la política de Privacidad de Datos de Deutsche Post DHL, que está disponible en [http://www.dhl.es/es/aspectos\\_legales.html#privacy](http://www.dhl.es/es/aspectos_legales.html#privacy). DHL notificará a los tribunales y autoridades públicas los datos de los clientes que puedan ser legalmente requeridos.

10.2. La invalidez o inaplicabilidad de cualquier disposición no afectará a ninguna otra disposición de estos Términos y Condiciones. Las partes deberán sustituir la disposición ineficaz por una nueva disposición que sea efectiva y se corresponda, dentro de lo posible, al significado y el propósito de la disposición que ha sido reemplazada, y respete los otros Términos de este acuerdo.

10.3. Usted y DHL acuerdan someter las disputas en relación con la interpretación y el cumplimiento de los presentes Términos y Condiciones y/o Servicios prestados a los Juzgados y Tribunales de San Sebastián y se regirán por la ley del país de origen del Envío. El Remitente se somete a dicha jurisdicción, salvo que contradiga la ley aplicable.

\* *Limitación no aplicable a DHL Parcel Europlus Doméstico y DHL Parcel Europlus Internacional.*

\*\* *En el caso de envíos DHL Parcel Europlus Doméstico y DHL Parcel Europlus Internacional, si el peso o volumen del Envío o las características funcionales del inmueble no permiten a una persona la entrega en la dirección especificada, ésta se efectuará a puerta de calle con los medios de descarga facilitados por el consignatario o en la delegación de DHL de destino.*

\*\*\* *En el caso de Envíos internacionales quedará sujeto a la legislación aplicable del país de destino.*