DHL PARCEL

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE



DHL Parcel España:
Términos y condiciones generales de transporte

0. Definiciones

DHL Parcel Europlus Doméstico	Envíos entre empresas con origen o destino España y Portugal.
DHL Parcel Connect Plus	Envíos entre empresas con origen o destino España y Europa (excepto Portugal).
DHL Parcel Iberia	Envíos desde empresas con entrega a particulares, con origen o destino España y Portugal.
DHL Pacel Return Iberia	Envíos de retorno desde particulares a empresas, con origen o destino España y Portugal.
DHL Pacel Connect	Envíos desde empresas con entrega a particulares, con origen España y destino internacional (países red Parcel Europe, excepto Portugal).
DHL Pacel Return Connect	Envíos de retorno desde particulares a empresas con origen fuera de España (países red Parcel Europe, excepto Portugal) y destino España.
DHL Pacel For You Iberia (solo online)	Envíos entre particulares con origen en un Servicepoint de DHL y destino España y Portugal.
DHL Parcel For You Internacional (solo online)	Envíos entre particulares con origen en un Servicepoint de DHL y destino internacional (países red Parcel Europe, excepto Portugal)

1. Alcance

1.1 Al contratar los Servicios de DHL Parcel, 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 de transporte prestados por DHL Parcel (“los Servicios”).
1.2 El término "Envío" incluye todos los paquetes que viajen bajo la misma carta de porte, pudiendo ser transportados por cualquier medio de transporte que DHL Parcel 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 Parcel 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.
1.3 Los Servicios incluyen el transporte de Envíos desde la recepción del mismo por parte de DHL Parcel hasta su reparo, incluyendo asimismo los servicios opcionales o servicios auxiliares adicionales seleccionados.
1.4 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:
a) contiene falsificaciones, copias sin licencia de productos, animales vivos o plantas, restos humanos o animales, productos fácilmente perecederos o bienes que requieren un manejo especial (por ejemplo, control de temperatura o humedad);
b) contiene bienes de uso militar u otros bienes que están sujetos a una prohibición, licencia, autorización o permiso (como bienes de doble uso o armas) para su importación, exportación, tránsito o transferencia bajo control de exportación, leyes y regulaciones de sanciones u otras restricciones regulatorias ("Bienes Controlados")
c) contiene lingotes (de cualquier metal precioso), cannabis o sus derivados; o bienes ilegales, como narcóticos u otras drogas ilegales. ;

DHL Parcel España:
Términos y condiciones generales de transporte

d) contiene mercancía sujetas a procedimientos reglamentarios (por ejemplo, circulación de productos sujetos a impuestos especiales) o a una autorización especial de transporte (a menos que se acuerde otra cosa);
e) contiene mercancía clasificada como material peligroso, mercancía peligrosa, artículos prohibidos o restringidos por el ADR (Acuerdo Europeo relativo al Transporte Internacional de Mercancías Peligrosas por Carretera) para envíos transportados por carretera, IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo) y OACI (Organización de Aviación Civil Internacional) para envíos transportados por vía aérea, u otra organización relevante (póngase en contacto con el Servicio al Cliente de DHL Parcel para Mercancías Peligrosas embaladas en Cantidades Limitadas (LQ) y baterías de litio);
f) Tiene un embalaje inadecuado o defectuoso;
g) El Remitente, el Destinatario o cualquier tercero con interés en el Envío, directa o indirectamente involucrado en el envío o transacción, es una persona física o jurídica o entidad sujeta a sanciones de las ONU, la UE, los Estados Unidos o, cuando corresponda, otros gobiernos e instituciones internacionales ("Parte Denegada")
h) su valor bruto (incluido el IVA) supera los 25.000 EUR por Envío (no aplicable a DHL Parcel Europlus Domestic / DHL Parcel Connect Plus cuando se haya concertado un seguro que cubra el valor total del Envío, con un límite de 100.000 EUR);
i) contiene metales preciosos y piedras preciosas, antigüedades, piezas de arte únicas u otros artículos de valor especial y "alto riesgo", moneda, tarjetas bancarias, instrumentos negociables, sellos postales, valores, acciones, letras de cambio, y tiene un valor total de más de 500 euros por envío;
j) todos los Envíos remitidos para su entrega al mismo Destinatario el mismo día que contengan mercancías descritos en el apartado i) superen un valor total de 500 EUR.
DHL Parcel no tiene la obligación de verificar si un Envío es aceptable bajo la disposición anterior. Ante sospecha razonable de cualquier Envío Prohibido o por razones de seguridad, aduanas u otras razones regulatorias, DHL Parcel tendrá derecho a abrir e inspeccionar un Envío. Cualquier inspección por parte de DHL Parcel no liberará al Remitente de sus obligaciones. Si un Envío se considera inaceptable, DHL Parcel podrá (i) rechazar los Envíos sin proporcionar los motivos, (ii) devolver el Envío a costa del Remitente o conservar el Envío para su recogida por el Remitente, o (iii) aceptar y transportar el Envío sin notificar al Remitente y posteriormente solicitar un cargo adicional apropiado por cualquier manejo especial necesario.

3. Obligaciones del remitente

El remitente tiene las siguientes obligaciones:
a) Preparar y empaquetar adecuadamente el Envío para garantizar un transporte seguro con el cuidado habitual en su manejo mediante sistemas automatizados;
(b) i) etiquetar adecuadamente el Envío, (ii) proporcionar información precisa sobre la descripción del producto, el país de origen, la valoración en aduana y la clasificación arancelaria aplicable de las mercancías (para fines aduaneros) y (iii) marcar el Envío con una dirección completa del Destinatario y el Remitente. Cualquier declaración de valor proporcionada con fines aduaneros u otros fines de información no se entenderá expresamente como una declaración de interés o valor en el sentido de convenios internacionales de transporte (por ejemplo, CMR, Convenio de Montreal), o una disposición similar que prevea una responsabilidad ampliada;
c) obtener todas las autorizaciones necesarias en relación con los datos personales facilitados a DHL Parcel, 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
d) cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables de importación, tránsito, exportación, aduanas, control de exportaciones y sanciones de autoridades gubernamentales u organizaciones internacionales ("Leyes comerciales") y no solicitar a DHL Parcel que proporcione ningún servicio que cause, directa o indirectamente, una violación de las Leyes comerciales aplicables.
e) proporcionar cualquier información y adjuntar al Envío cualquier documento requerido para manejar los envíos del Remitente de conformidad con las Leyes Comerciales aplicables. Toda la información proporcionada por el Remitente será verdadera, completa y precisa. DHL Parcel no tendrá la obligación de comprobar la exactitud e integridad de los documentos. Si falta algún documento, el Remitente deberá enviarlo inmediatamente tras ser requerido y, a más tardar, dentro de los cinco días hábiles. A falta de recepción oportuna, DHL Parcel puede tratar el Envío como un Envío Prohibido de conformidad con la Sección 2. Si el Remitente identifica errores o inexactitudes, el Remitente notificará de inmediato a DHL Parcel el error/inexactitud; clasificar la mercancía de exportación, no entregar ningún Bien Controlado a DHL Parcel y notificar inmediatamente a DHL Parcel por escrito cuando el Remitente tenga conocimiento o razones para creer que el Envío contiene Bienes Controlados;

DHL Parcel España:
Términos y condiciones generales de transporte

g) garantizar que la entrega al destino final, cualquier usuario final conocido y el uso final cumplan con las Leyes Comerciales aplicables y que ni el Remitente ni ninguna sociedad de cartera, ni el Destinatario o cualquier tercero contratado directa o indirectamente por el Remitente sea una Parte Denegada
h) mantener los registros y presentar información y documentos relacionados con sus envíos, según lo requieran las autoridades gubernamentales pertinentes.
El Remitente indemnizará y mantendrá a DHL Parcel indemne de y contra todas las acciones, responsabilidades, reclamaciones, juicios, laudos, pérdidas o daños que surjan del incumplimiento por parte del Remitente de las leyes o regulaciones aplicables y por el incumplimiento por parte del Remitente de sus obligaciones contenidas en las Secciones 2 y 3. Esta indemnización incluirá los daños causados a personas, instalaciones, terceros u otros envíos debido a la entrega de Envíos Prohibidos, así como cualquier multa, acción, reclamación y sanción impuesta por las autoridades debido a infracciones de las leyes aduaneras, de importación y exportación aplicables por parte del Remitente.

4. Servicios y obligaciones de DHL Parcel

4.1 En defecto de cualquier otro acuerdo de entrega con el Destinatario:
a) DHL Parcel transportará los Envíos a su destino y los entregará al Destinatario o a una persona autorizada por el Destinatario en la dirección especificada por el Remitente. Los envíos a direcciones con un área de recepción central se entregarán a esa área. Los Envíos de pequeño formato sin servicio adicional pueden ser entregados en el buzón del Consignatario. Los envíos no se pueden entregar en apartados de correos. Para ciertos destinos de entrega, los Envíos también pueden ponerse a disposición del Destinatario en un Punto de Servicio, Estación de Paquetería, casillero o una instalación de almacenamiento similar;
b) Si ni el Destinatario ni una persona autorizada están presentes en el momento de la entrega, y sujeto a la legislación local, DHL Parcel puede entregar el Envío a un Destinatario sustituto e informará al Destinatario de dicha entrega. DHL Parcel no entregará a un Destinatario sustituto si el Remitente seleccionó un servicio *"Consignee only"*, donde esta opción esté disponible. Los consignatarios sustitutos incluyen a los familiares del destinatario, otras personas presentes en las instalaciones del destinatario o en las inmediaciones (vecinos).
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 Parcel de destino.
4.2 Para entregas a clientes particulares y a menos que se acuerde lo contrario por escrito, los Envíos que no puedan entregarse según lo dispuesto anteriormente se guardarán para su recogida por el Destinatario u otra persona autorizada en un punto de servicio de DHL, estación de paquetería de DHL, taquilla o una instalación de almacenamiento similar durante un período de al menos 7 días naturales a partir del día siguiente al día del primer intento de entrega. DHL Parcel informará al Destinatario de dicha falta de entrega. Esto también se aplicará cuando no se pueda esperar razonablemente que DHL Parcel realice la entrega debido a circunstancias extraordinarias o dificultades excesivas en la dirección de entrega.
4.3 DHL Parcel podrá utilizar dispositivos electrónicos para dejar constancia de la entrega de un Envío, incluidas observaciones. Dicha documentación electrónica constituirá una prueba suficiente de la entrega.
4.4 DHL Parcel seguirá cualquier instrucción legal emitida por cualquier autoridad gubernamental con respecto al envío, incluidas, entre otras, la detención, las inspecciones o el decomiso.
4.5 Si un Envío se considera inaceptable de conformidad con la Sección 2, o ha sido infravalorado para fines aduaneros, o el Destinatario no puede ser razonablemente identificado o localizado, o el Destinatario rechaza la entrega o se niega a pagar derechos de aduana u otros cargos de Envío, DHL Parcel hará todos los esfuerzos razonables para devolver el Envío al Remitente a cargo del Remitente, de lo contrario, el Envío podrá ser liberado, eliminado, destruido o vendido de acuerdo con las leyes aplicables y sin incurrir en responsabilidad alguna hacia el Remitente o cualquier otra persona, aplicando los ingresos contra los derechos de aduana, los cargos de Envío y los costos administrativos relacionados, tras lo cual las ganancias restantes se devolverán al Remitente. A menos que lo prohíba la legislación local, el Remitente también autoriza a DHL Parcel a destruir cualquier Envío que cualquier ley o circunstancia impida que DHL Parcel devuelva al Remitente, así como cualquier Envío con mercancías peligrosas o perecederas.
4.6 DHL Parcel pondrá a disposición del destinatario opciones de entrega alternativas, como “Entrega en Servicepoint”, “Día de entrega preferido” o “Entrega en Vecino”, quien deberá residir con proximidad inmediata al lugar de entrega original. En caso de que no pueda realizarse alguna de las entregas mencionadas, DHL Parcel procederá según descrito en el punto 4.1. DHL Parcel no asumirá responsabilidad alguna por cualquier daño o pérdida

DHL Parcel España:
Términos y condiciones generales de transporte

causados al remitente o destinatario como consecuencia de la elección de alguna de las modalidades de entrega anteriormente citadas y por lo tanto, no imputable a circunstancias bajo el control de DHL Parcel.
4.7 DHL Parcel hará todo el esfuerzo razonable para entregar el Envío de acuerdo con sus tiempos de tránsito regulares y que son estimados.
4.8 DHL Parcel podrá seleccionar la ruta para el transporte y contratar con terceros transportistas la totalidad o parte del Servicio.
4.9 Puede encontrar más detalles acerca de los Servicios y opciones de entrega de DHL Parcel disponibles para cada producto en cada país, incluidas las opciones de entrega alternativas aplicables, en www.dhlecommerce.es, en el servicio de atención al cliente 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 Parcel 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 Parcel solicitará al destinatario pagar o reembolsar los Derechos.
5.2 El remitente o el destinatario, cuando DHL Parcel actúe en nombre del destinatario, deberá pagar o reembolsar a DHL Parcel todos los Cargos y Derechos debidos por Servicios prestados por DHL Parcel o en los que haya incurrido DHL Parcel 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.

6. Responsabilidad de DHL Parcel

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

a) Para los Envíos internacionales transportados por carretera: la responsabilidad de DHL Parcel 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).
b) Para los envíos nacionales transportados por carretera, la responsabilidad de DHL Parcel 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 en la actualidad a 6,67€/kg);
c) Para los Envíos transportados por vía aérea (incluyendo el transporte combinado por carretera o paradas en el camino), la responsabilidad de DHL Parcel 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) 22 derechos especiales de giro por kilogramo (lo cual equivale a aproximadamente 27 €/kg).
d) 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 Parcel 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 Parcel. 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 Parcel, 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 Parcel 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 siguientes a la entrega excepto domingos y festivos en caso de daño o pérdida no aparente. Salvo que se estipule otra cosa en cualquier disposición o ley aplicable, las acciones derivadas del contrato de transporte prescriben al año.

DHL Parcel España:
Términos y condiciones generales de transporte

7. Seguro de envío

7.1 DHL Parcel 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 que los límites de responsabilidad anteriores son insuficientes, puede hacer una declaración especial de valor y solicitar un seguro. DHL Parcel puede concertar un seguro adicional que cubra el valor con respecto a la pérdida o daño del Envío, siempre que el Envío cumpla con estos Términos y Condiciones y el Remitente así lo indique a DHL Parcel por escrito y pague la prima aplicable.
7.3 Para el servicio DHL PARCEL FOR YOU IBERIA y DHL PARCEL FOR YOU INTERNATIONAL: DHL Parcel le ofrece la posibilidad de concertar un seguro del envío con una cobertura máxima de 200 euros, mediante el pago de la prima correspondiente. DHL Parcel le indemnizará por el importe acreditado en la factura, con el límite señalado, siempre que el Envío cumpla con los presentes Términos y Condiciones.
7.4 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:
a) La pérdida y daños en los Envíos Prohibidos en virtud de la Sección 2;
b) La pérdida y daños en los Envíos causados por un embalaje insuficiente o defectuoso;
c) La pérdida y daños en los Envíos causados por el remitente; y
d) La pérdida y daños en los Envíos reclamados fuera de los plazos establecidos.
7.5 Puede encontrar más detalles del seguro de transporte aplicable a cualquier Servicio disponible en www.dhlecommerce.es.

8. Despacho de aduanas

DHL Parcel podrá realizar cualquiera de las siguientes actividades en nombre del remitente con el fin de prestar sus Servicios: (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, (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, (3) Redirigir el Envío al agente de importación del destinatario u a otra dirección, a petición de cualquier persona que DHL Parcel razonablemente crea que está autorizado.

Cuando esté legalmente permitido, el Remitente designa a DHL Parcel (o sus agentes autorizados) para que actúe como su representante aduanero directo y agente verdadero y legal para realizar la entrada en aduana y / o importar legalmente el Envío. DHL Parcel no actúa como (1) exportador a efectos de control de las exportaciones o (2) exportador registrado a efectos de cumplimiento aduanero.

9. Circunstancias fuera del control de DHL Parcel

DHL Parcel no es responsable de ninguna pérdida o daño que surja de circunstancias fuera del control razonable de DHL Parcel. Estos incluyen, entre otros, daños eléctricos o magnéticos o borrado de imágenes, datos o grabaciones electrónicas o fotográficas; cualquier defecto o característica relacionada con la naturaleza del Envío, incluso si es conocido por DHL Parcel; cualquier acto u omisión de una persona no empleada o contratada por DHL Parcel, por ejemplo, remitente, destinatario, un tercero, funcionario de aduanas u otro funcionario gubernamental; fuerza mayor: por ejemplo, terremoto, ciclón, tormenta, inundación, niebla, guerra, accidente aéreo, embargo, disturbios, epidemias, pandemias, conmociones civiles o acciones industriales; escasez de mano de obra, materiales y servicios e incapacidad o retraso en la obtención de suministros; ciberataques de terceros u otras amenazas relacionadas con la seguridad de la información y cualquier otra defensa disponible en virtud de la legislación aplicable.

10. Otros

10.1 DHL Parcel 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 disponible en www.logistics.dhl/content/dam/dhl/local/es/core/documents/pdf/es-legal-política-de-privacidad-de-datos-dpdhl-es.pdf. DHL Parcel notificará a los tribunales y autoridades públicas los datos de los clientes que puedan ser legalmente requeridos.
10.2 La información proporcionada por el Remitente puede ser utilizada por DHL Parcel para cumplir con las obligaciones legales nacionales e internacionales (incluido el control de partes denegadas).
10.3 La invalidez o inaplicabilidad de cualquier disposición no afectará a ninguna otra disposición de estos Términos y Condiciones. Las partes sustituirán la disposición inválida por

DHL Parcel España:
Términos y condiciones generales de transporte

una nueva disposición, que logre en la mayor medida posible el objetivo económico, jurídico y comercial de la disposición inválida o inaplicable.

10.4 DHL Parcel y el Cliente que no sea consumidor o usuario, según la definición dada por la normativa española, acuerdan someter las disputas en relación con 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 irrevocablemente a dicha jurisdicción, salvo que contradiga la ley aplicable.

dhlecommerce.es

