

## **Términos y Condiciones Generales de Contratación de DHL GLOBAL FORWARDING**

### **1. Ámbito de aplicación.**

- 1.1. Los presentes Términos y Condiciones Generales de Contratación (TGC) se observarán obligatoriamente para regular la prestación de servicios por parte de **DHL GLOBAL FORWARDING (DHL)**, sus afiliadas, asociadas, agencias y sucursales en la medida que no contraríen normas de orden público de la legislación aplicable en el país donde se presta el servicio.
- 1.2. En todo lo no previsto por las partes o en aquellos puntos en que hubiere oscuridad o ambigüedad prevalecerán los TGC.
- 1.3. Los servicios prestados por **DHL** en su calidad de transportista ("carrier"), estarán regulados además por las condiciones de contratación específicas de tales servicios establecidos en la guía aérea, guía de transporte, conocimiento de embarque, y carta de porte, los cuales complementarán los TGC.
- 1.4. En caso de conflicto entre los TGC y las Condiciones de Contratación específicas de tales servicios, las últimas prevalecerán.

### **2. De los diferentes servicios prestados por DHL:**

**DHL** presta los siguientes servicios comerciales:

- 2.1. **Agenciamiento de carga/ "freight forwarding"/ consolidación de carga.** En la prestación de estos servicios, **DHL** interviene como mero intermediario en nombre y por cuenta del cliente (mandato) al celebrar contratos con los transportadores, transportadores no operadores de naves ("NVOCC"), operadores de transporte multimodal (OTM), corredores marítimos, agentes aduanales, depositarios y demás sujetos que presten sus servicios en ejecución de la operación.
- 2.2. **Transporte internacional o nacional (efectivo o contractual) de carga:** **DHL** emite un documento de transporte propio (conocimiento de embarque, guía aérea o carta de porte) asumiendo la obligación de transportar las mercancías que le han sido entregadas por el cliente o por el remitente que éste indique. A fin de cumplir el contrato de transporte, **DHL** está plenamente facultada para efectuar el transporte con sus propios medios o subcontratarlo a terceros (transportistas efectivos), todo a su elección. El transporte será internacional cuando el lugar de recepción y el lugar de entrega de la mercadería, indicados en el documento de transporte, estén ubicados en dos países diferentes.
- 2.3. **Deposito o servicios de almacenamiento:** **DHL** se obliga a recibir las mercancías y a almacenarlas bajo su custodia, y está facultada, a tales efectos, para procurar el almacenamiento con sus propios medios o subcontratarlo con terceros (depositarios efectivos).
- 2.4. **Agenciamiento de Aduanas:** **DHL** actúa como mandatario del Cliente ante las autoridades aduanales. El Cliente deberá a su costo, cuenta y riesgo, proporcionar toda información y/o documentación necesaria para lograr el cumplimiento de la normativa vigente. De la misma manera, corresponde al Cliente, el pago de todos los gastos, tasas, impuestos, tarifas y demás emolumentos asociados con las operaciones aduanales. El Cliente responderá por la exactitud y veracidad de los datos, informaciones y documentación suministrados a **DHL** para adelantar las gestiones encomendadas y será responsable ante la autoridad aduanera y ante **DHL** por la declaración inexacta, falsa o incompleta.
- 2.5. Cuando **DHL** contrate como principal por cualquier servicio, tendrá entera libertad de prestar los servicios por sí misma o subcontratar, bajo cualquier término, la totalidad o parte de los mismos.
- 2.6. Cuando **DHL** actúe como agente por cuenta del Cliente, **DHL** tendrá facultad, y el Cliente expresamente autoriza a **DHL**, para suscribir todos y cualquier contrato a nombre del Cliente que sean necesarios o deseables para cumplir las instrucciones del Cliente, ya sea que dichos contratos estén sujetos a las condiciones del negocio de las partes con quienes se suscriben dichos contratos o no. **DHL**, a solicitud del Cliente, suministrará evidencia de cualquier contrato suscrito como agente del Cliente. En el tanto que **DHL** incumpla con la obligación de suministro de dicha evidencia, se presumirá que contrató con el Cliente como principal para el cumplimiento de las instrucciones del Cliente.

3. **Propuesta y aceptación de los clientes.** Las propuestas, órdenes y aceptaciones de los clientes serán transmitidas a **DHL** por escrito o por medios electrónicos los cuales deberán estar debidamente firmados por el Cliente. Si las instrucciones del Cliente fueran transmitidas verbalmente y **DHL** actuara con base en su entendimiento de las mismas, el Cliente aceptará las consecuencias económicas o de cualquier otra índole derivadas de tal actuación. En todo caso, corresponde al Cliente probar que **DHL**: - actuó en contravención a las instrucciones transmitidas de forma verbal, - que su instrucción y su transmisión fue completa, correcta y exacta.

Las instrucciones están supeditadas a la aceptación de **DHL** y deberán contener toda la información necesaria para poder cumplirlas diligentemente; en particular y sin que por ello esté limitado, el Cliente deberá incluir toda la información relativa al manejo de mercancías

restringidas, peligrosas, explosivas, corrosivas, perecederas, valiosas o que por su naturaleza requieran tratamiento especial.

### **4. Disposiciones especiales relativas a los servicios de transporte aéreo, marítimo o terrestre; agenciamiento de carga, naviero, de aduanas y almacenaje.**

- 4.1. **Examen de las órdenes o propuestas y verificación de las mercaderías.** **DHL** examinará las órdenes propuestas por los clientes antes de su aceptación. La inspección, pesaje, medida o verificación de las mercancías o del contenido de sus contenedores sólo tendrá lugar a solicitud expresa del Cliente y por su cuenta y riesgo. Si **DHL** observare alguna ambigüedad o inexactitud, tomará, por cuenta y riesgo del Cliente, todas las acciones que considerare necesarias en interés del Cliente y éste resultará obligado a rembolsar su costo.
- 4.2. **Plazos de entrega.** La garantía del plazo de entrega deberá ser pactada expresamente y por escrito debiendo, al menos, detallar el plazo último de entrega así como el recargo adicional pactado. A falta de recargo adicional dicha garantía no tendrá ningún valor.

### **4.3. Mercancías valiosas o de alto valor.**

El Cliente deberá declarar con precisión la naturaleza valiosa de las mercancías antes de que se verifique la prestación del servicio. En ausencia de tal declaración del Cliente o de insuficiencia o inexactitud de las mismas, **DHL** considerará y tratará las mercancías como no valiosas. Sin previo consentimiento por escrito de un representante de **DHL** debidamente autorizado al efecto, **DHL** no aceptará o tratará con bienes que requieran manipulación especial en relación con su transporte, manipulación o seguridad, debido a su naturaleza, incluyendo – pero sin limitación – lingotes de oro, monedas, piedras preciosas, joyería, objetos de valor, antigüedades, arte, restos humanos, ganado, mascotas, plantas, etc. Salvo de acuerdo con instrucciones previamente recibidas y aceptadas por escrito por **DHL**, **DHL** no aceptará o tratará con bienes de naturaleza peligrosa o dañina, ni con bienes aptos para la propagación de parásitos u otras pestes, ni con bienes que puedan contaminar o afectar otros bienes. Si dichos bienes son aceptados en virtud de un arreglo específico, pero, posteriormente, en la opinión de **DHL**, constituyen un riesgo a otros bienes, propiedad, la vida o salud, **DHL** podrá, cuando sea razonablemente posible, contactar al Cliente para requerir que remueva o de otros modo disponga de los bienes, pero se reserva el derecho, en todo evento, de hacerlo a costo del Cliente. Sin perjuicio de lo anterior, cuando el Cliente entregue a **DHL** o cause que **DHL** trate o manipule bienes de naturaleza peligrosa o dañina o bienes aptos para la propagación de parásitos u otras pestes, o bienes que puedan contaminar o afectar otros bienes, sea que fueron declarados a **DHL** o no, el Cliente será responsable de toda pérdida o daño que surja en conexión con dichos bienes e indemnizará a **DHL** contra cualesquiera sanciones, reclamos, daños, costos y gastos que surjan en relación con los mismos, y los bienes podrán ser tratados en la forma en que **DHL** o cualquier otra persona en cuya custodia se encuentren en el momento relevante, considere oportuno y apropiado.

### **4.4. Primera carga y última descarga.**

A menos que lo contrario se haya estipulado expresamente, la primera operación de carga de las mercancías en el medio de transporte así como la carga de los contenedores serán responsabilidad del embarcador o cargador. Del mismo modo, la última operación de descarga será responsabilidad del consignatario o destinatario.

- 4.5. **Seguro de transporte de mercancías (seguro de daño).** **DHL** solamente tomará seguro de transporte de mercancías por cuenta y orden del Cliente, a expresa solicitud de éste y enteramente a su costo. Asimismo todos los seguros contratados por **DHL** a nombre del Cliente, estarán sujetos a las excepciones y condiciones de las pólizas de los aseguradores o ajustadores que asumen el riesgo. Salvo pacto en contrario, **DHL** no tendrá la obligación de contratar un seguro por separado sobre los bienes, pero podrá declararlo sobre cualquier póliza general o abierta que haya contratado. En el tanto que **DHL** acuerde suscribir un seguro, **DHL** actúa únicamente por cuenta del Cliente.

### **4.6. Almacenaje imprevisto durante el tránsito ("unforeseen intermediate storage")**

Si el consignatario se rehúsa a recibir las mercancías en destino, o si el envío es detenido o desviado durante su tránsito por razones fuera del control de **DHL**, las mercancías serán depositadas para su almacenamiento por cuenta y riesgo del Cliente, quedando el viaje terminado y, en consecuencia, se entenderá que **DHL** ha cumplido con sus obligaciones contractuales. Tan pronto como sea posible, **DHL** deberá informar al Cliente y al asegurador, en caso de que **DHL** hubiera contratado un seguro de transporte bajo instrucciones del Cliente- de dicho almacenaje imprevisto y de la terminación del contrato de transporte antes mencionada.

- 4.7. **Valores al cobro o "Cash-On-Delivery" (C.O.D.)** La cobranza de cualquier suma de dinero correspondiente al valor de las mercancías contra entrega de las mismas solamente será realizada cuando existan instrucciones específicas por escrito del Cliente. En dicho caso, las

mercancías serán entregadas al consignatario solamente al recibir DHL una confirmación de pago irrevocable emitida por un banco a favor del Cliente o contra un cheque de pago librado por un banco a favor del Cliente en la moneda establecida. DHL no será responsable por las pérdidas a que pudieren dar lugar las diferencias de tipo de cambio.

**4.8. Almacenaje General.** Todos los bienes que vayan a ser almacenados serán entregados en una bodega, debidamente marcados y empacados para su manipulación. El Cliente suministrará al momento de o antes de dicha entrega, un manifiesto que indique las marcas, señas o tamaños con instrucciones claras de cómo manipular las mercancías durante el almacenaje. Si existe un acuerdo previo, las mercancías pueden ser recibidas o entregadas durante horas que no sean las horas regulares laborales, sujeto a un recargo. Las instrucciones para el traslado de bienes del almacén no son efectivas hasta su aceptación por DHL, y todos los cargos devengados hasta el momento del traslado corren por cuenta del El Cliente. Si un traslado incluye la manipulación de las mercancías, dicho servicio será cobrado al Cliente. DHL no será responsable por las demoras, sobreestadía o detención, retrasos de los camiones, remolques u otros contenedores entrantes ni salientes a menos que se deba directamente a errores y/o omisiones directamente imputables a DHL y de conformidad con lo establecido en el inciso la cláusula 6.8 La mano de obra en bodega requerida para los servicios que no sean la manipulación y almacenaje ordinarios así como los servicios especiales o de valor agregado solicitados por el Cliente serán cobrados al Cliente.

**4.9. Costos adicionales y reembolso.** DHL no será responsable por el cobro incorrecto de fletes, tributos aduaneros, impuestos, tasas, contribuciones, o cualquier otro gasto devengado y cobrado a causa o con ocasión de servicios contratados, a menos que el Cliente acredite que dicho cobro incorrecto ha sido causado por culpa de DHL. Contra presentación de la documentación apropiada relativa a los desembolsos efectuados por DHL, el Cliente tiene la obligación de efectuar el pago inmediato de los montos adicionales de flete, tributos aduaneros, impuestos, tasas, contribuciones, o cualquier otro gasto pagado por DHL a causa o con ocasión de los servicios prestados.

**4.10. Método y Ruta de Transporte.** A menos que lo contrario se hubiere acordado expresamente por escrito, DHL podrá decidir y seleccionar el método, ruta y procedimiento que considere más adecuado para el manejo, transporte y estiba de las mercancías. Si el Cliente, consignatario o dueño de los bienes no tomaran posesión de los mismos en el momento y lugar acordado y donde DHL se encuentra facultada para entregar, DHL tendrá derecho a almacenar los bienes y cualquier parte de los mismos, bajo riesgo exclusivo del Cliente, consignatario o dueño, en cuyo momento la responsabilidad de DHL en relación con los bienes, o cualquier parte de los mismos, almacenados de acuerdo con lo aquí establecido, cesará enteramente. Todos los costos incurridos por DHL como resultado de la falta de la entrega de los bienes debido a causas atribuibles al Cliente, consignatario o dueño, serán considerados como flete devengado y dichos costos serán pagados por el Cliente a solicitud de DHL.

**4.11. Disposición de bienes en abandono o en deterioro.** DHL estará facultada, con costo al Cliente, de disponer o gestionar la disposición (por medio de venta o de cualquier modo que sea razonable bajo las circunstancias) de los bienes en abandono o en deterioro en los siguientes eventos: i) Una vez que se haya notificado por escrito al Cliente con 30 días de anticipación o, si después de 90 días de que los bienes estén bajo la custodia de DHL, el Cliente no haya podido ser localizado y no puedan ser entregados según las instrucciones dadas por el Cliente y se han llevado a cabo los esfuerzos razonables para contactar a las partes que pueden tener interés en las mercancías; y ii) Una vez que se haya notificado por escrito al Cliente con 30 días de anticipación, sobre aquellos bienes que hayan perecido, o se hayan deteriorado o alterado o están en inmediato prospecto de hacerlo de modo tal que hayan causado o pueden razonablemente considerarse que causarán pérdida o daños a DHL, o a terceras partes o que su almacenamiento pueda contravenir cualquier ley o regulación aplicable.

**5. Términos y Condiciones de Pago.** Las facturas de DHL serán inmediatamente exigibles vencido el plazo estipulado para su pago. El Cliente renuncia a todos los requerimientos legales para ser constituido en mora. Una vez vencido el plazo para el pago, DHL está facultada para cobrar los intereses moratorios a la tasa más alta autorizada por la legislación local. Cuando el Cliente instruyera a DHL para que ésta solicite el pago del almacenaje, fletes, tributos aduaneros, honorarios aduaneros, etc., al consignatario de las mercancías o a cualquier tercero y éstos no procedieran al pago de los montos exigidos por DHL, el Cliente será responsable de los mismos. Todos aquellos servicios adicionales que DHL preste, tales como restauración, controles de calidad, controles de inventarios, disponibilidad de mano de obra para tareas, disponibilidad de equipos, etc., serán por cuenta del

Cliente. Las facturas por los servicios prestados por DHL no podrán ser objeto de compensación.

**6. Responsabilidad del Cliente.** El Cliente será responsable de sus acciones y omisiones y de las de sus dependientes, subcontratistas, auxiliares y demás personas a su cargo. En particular, será responsable respecto de todas las consecuencias que surjan de:

**6.1.** Embalaje, etiquetado y marcado que no resulte apropiado a los requerimientos del transporte o servicio contratado;

**6.2.** Instrucciones o documentación incorrectas, inexactas o incompletas;

**6.3.** Etiquetado o marcas de las mercancías incorrectas, inexactas, incompletas o insuficientes;

**6.4.** Falta o demora en la entrega de la documentación necesaria.

**6.5.** La falta de declaración por escrito al momento de la celebración del acuerdo sobre la naturaleza peligrosa, corrosiva, explosiva o perecedera de las mercancías.

**6.6. Responsabilidad de DHL - Responsabilidad como agente de carga o "freight forwarder".** Cuando DHL recurriera a transportadores, agentes aduanales, depositarios, estibadores entre otros, DHL será solamente responsable por la diligente selección de los mismos así como de la correcta transmisión de las instrucciones recibidas del Cliente. En caso de daño, pérdida o demora causada por los transportistas, agentes aduanales, depositarios, estibadores, entre otros, DHL estará obligada a dejar constancia formal del reclamo del Cliente frente a dichos prestadores de servicios para conservar los posibles derechos del Cliente. A solicitud del Cliente, y en la medida que fuere posible y conveniente, DHL procederá contra dichos prestadores de servicios por cuenta y riesgo del Cliente. En ese caso, DHL estará facultada para recibir el reembolso de sus gastos y el pago de una adecuada comisión. A solicitud del Cliente, DHL cederá cualquier derecho que pudiere tener contra el prestador de servicios a su Cliente.

**6.7. Responsabilidad como Transportista Internacional o Nacional de Carga.** DHL será responsable como transportista únicamente por el trayecto contratado. En cualquier caso, DHL estará exonerada de toda responsabilidad conforme a las causas de exoneración previstas en los Convenios Internacionales y legislación vigentes. DHL no será responsable como transportista sino como intermediario cuando el Cliente hubiera recibido un documento de transporte emitido por una persona diferente a DHL.

**6.8. Responsabilidad como Depositario.** DHL empleará en la prestación de los Servicios Logísticos toda la diligencia razonable exigible a un operador logístico. DHL no será responsable de ninguna pérdida, daño o deterioro de las Mercancías en Inventario salvo que dicha pérdida, daño o deterioro haya resultado de la falta de empleo del cuidado que un operador logístico razonablemente diligente hubiera utilizado bajo las mismas circunstancias. DHL llevará a cabo la custodia de las mercancías más no el análisis de las Mercancías. El Cliente reconoce que DHL no tiene ningún conocimiento técnico o específico sobre las Mercancías y por tanto DHL no será responsabilizada por ningún defecto, falla técnica o malfuncionamiento de las Mercancías, cualquiera que sea el origen de dicho fallo. En ningún caso será DHL responsable por daños o pérdidas a las Mercancías causados por vicio inherente de la cosa, vicios ocultos, embalaje y marcas incorrectas o deficientes, merma natural de productos, eventos más allá del control razonable de DHL, y toda causa extraña no imputable a DHL. DHL no será responsable por la pérdida de mercancías, debido a la merma de inventario, desaparición misteriosa, a menos que el Cliente compruebe que dicha merma se debió a la falta de diligencia razonable en el manejo de las mercancías.

**6.9. Límite de Responsabilidad.** La responsabilidad de DHL está limitada de la siguiente forma.

6.9.1 Cuando DHL actúe como agente de carga, o transportista: i. Respecto de envíos aéreos, a 19 Derechos Especiales de Giro neto por kilo de mercancía averiada o pérdida; ii) Respecto de envíos marítimos, a 2,5 Derechos Especiales de Giro por kilo de mercancía averiada o pérdida o 666,67 Derechos Especiales de Giro por unidad de flete averiado o perdido, según el límite que resultare más alto; iii) Respecto de envíos terrestres domésticos e internacionales, a 2 Derechos Especiales de Giro por kilo de mercancía averiada o pérdida; iv) En caso de demora, la responsabilidad de DHL será al monto del flete cobrado. v) En caso de errores y/o omisiones, o serie de errores y/o omisiones, por parte de DHL en su gestión de agente de carga o coordinador de embarques, depositario de mercancías, estará limitada al monto de los honorarios cobrados por el servicio específico donde se presentó el evento y como máximo a la suma de 10,000 Derechos Especiales de Giro

6.9.2 Respecto a merma, pérdida o daño de mercancías en la prestación del servicio de Almacenaje. La

- responsabilidad de DHL estará limitada al 4% por ciento de la facturación anual del servicio y sujeto al margen de tolerancia establecido en la cotización de los servicios.
- 6.9.3 Cuando DHL actúe como agente aduanal su responsabilidad estará limitada a 50 dólares americanos por transacción.
- 6.9.4 Cuando DHL actúe como depositario de mercancías en una operación de consolidación y desconsolidación (crossdock), la responsabilidad estará limitada a la suma de 2 Derechos Especiales de Giro (DEG) por kilo de mercancía dañada o perdida, o al valor de la misma, el que sea menor
- 6.9.5 En ningún caso DHL será responsable por daños indirectos tales como lucro cesante, pérdidas de mercados, multas, penalidades o cualquier otro tipo de daño consecuencial.
- 6.9.6 DHL no será responsable por el valor de la mercancía en caso de robo total o parcial de la misma durante el tránsito terrestre o accidente vial, a menos que se demuestre fehacientemente que tal hecho fue consecuencia directa de su culpa grave debidamente comprobada, para lo cual se deberá acreditar las respectivas constancias expedidas por las autoridades competentes.
- 6.9.7 Para los propósitos de esta cláusula 6.8, el valor de los bienes será el valor declarado en los documentos de transporte y el valor de los Derechos Especiales de Giro (DEG) será calculado a la fecha de recibo del reclamo por parte del Cliente.
- 6.9.8 Sujeto a la cláusula 6.8, la responsabilidad de DHL por pérdida o daño resultante por no haber entregado o coordinado la entrega de las mercancías en tiempo razonable, o no se hayan respetados las fechas de salida o de llegada, no podrá exceder bajo ninguna circunstancia, la suma equivalente al doble de los cargos cobrados por el servicio específico.
7. **Responsabilidad extendida.** En cualquier caso la responsabilidad de DHL estará sujeta a las limitaciones contempladas por los Convenios Internacionales y las condiciones de contratación específicas propias de cada servicio, las normas de orden público contempladas en las leyes aplicables en el país y vigentes que regulen su actividad y estos TGC. No obstante, previo a la prestación del servicio, las partes podrán acordar límites superiores, siempre que conste por escrito, y se proceda al ajuste y pago por el Cliente del recargo adicional por tal extensión de responsabilidad.
8. **Aviso de daño.** El Cliente deberá notificar por escrito cualquier daño o pérdida ocurrida a las mercaderías objeto del servicio prestado por DHL, dentro de los plazos que se detallan a continuación. La falta de aviso oportuno extingue los derechos y acciones del Cliente contra DHL por tales causas i) **Transporte - Daño aparente.** El destinatario o consignatario deberá notificar por escrito a DHL la pérdida o daño de las mercancías, especificando la naturaleza de tal pérdida o daño, en el momento en que las mercancías hayan sido entregadas. En caso contrario, se presume que DHL ha entregado las mercancías tal como aparecen descritas en el documento de transporte. ii) **Daño oculto:** Cuando el daño o pérdida de las mercancías no resulte evidente, el consignatario deberá notificar por escrito a DHL dentro de los 3 días calendario siguientes a la fecha en que las mercancías hayan sido entregadas. iii) **Depósito y demás servicios - Daño aparente:** Con relación a cualquier pérdida o daño aparente, todo reclamo del Cliente deberá ser notificado por escrito a DHL al momento en que el Cliente conoció del evento.
9. **Prescripción y Caducidad** - Los derechos y acciones de los clientes contra DHL relacionados con servicios de transporte nacional y/o local prescribirán y/o caducarán de conformidad con lo establecido en los Convenios, Tratados y normas legales vigentes. Sin perjuicio de lo anterior, cualquier reclamo formal presentado por el Cliente contra DHL con respecto a cualquier servicio suministrado por DHL, o que DHL se haya comprometido a suministrar será hecho por escrito y notificado a DHL dentro de los catorce días posteriores a la fecha en que el Cliente se enterara, o que razonablemente se debiera haber enterado de cualquier evento u ocurrencia que pudieran haber dado origen a dicho reclamo, y cualquier reclamo no hecho y notificado de la forma establecida será considerado renunciado y cancelado, excepto cuando el Cliente pueda demostrar que era imposible para él cumplir con este límite de tiempo y que hizo el reclamo dentro del término razonablemente posible para él.
10. **Indemnidad.**- El Cliente mantendrá a DHL indemne de y contra toda responsabilidad, pérdida, daño, gastos y costos de cualquier naturaleza (incluyendo, sin perjuicio de la generalidad de lo anterior, toda tarifa, impuestos, imposición, gravamen, depósitos o erogaciones de cualquier naturaleza, determinados por cualquier autoridad en relación con los bienes) que surjan de la actuación de DHL de acuerdo con las instrucciones del Cliente o que surjan de cualquier incumplimiento del Cliente con sus obligaciones bajo estos TGC, o de la negligencia del Cliente, o de cualquier responsabilidad asumida o incurrida por DHL ante terceros, con ocasión del cumplimiento con las instrucciones del Cliente, así como todo los reclamos, costos y demandas de cualquier tipo interpuestas por cualquier persona, en exceso de la responsabilidad de DHL bajo estos TGC.
11. **Exclusión de responsabilidad** - DHL será exonerada de toda responsabilidad cuando la pérdida, daño, avería o demora sea causada por circunstancias extrañas no imputables a ella a sus dependientes, auxiliares y subcontratistas, a saber: -Fuerza mayor o caso fortuito; - Culpa del Cliente, sus dependientes, auxiliares y representantes; - La falta o deficiencia en el embalaje, marcado y estiba realizado por el cliente. - Vicio propio de la mercancía; - Hecho del príncipe, huelgas, paros o similares guerra, rebelión, revolución, insurrección o lucha civil, usurpación o vacío de poder, cualquier acto hostil cometido por o contra un poder beligerante o autoridad legítimamente constituida, cualquier acto de terrorismo o similar, asonada, motín; sea que estos actos ocurran en cualquier parte del territorio en el que DHL preste el servicio.
12. **Derecho de retención y crédito privilegiado** De conformidad con la legislación aplicable, DHL dispondrá de un amplio derecho de retención sobre las mercancías y documentos en su poder como garantía de pago de todas las sumas exigibles adeudadas por el Cliente a DHL relativas a todas las transacciones realizadas con dicho Cliente y no solamente a aquellas referidas a las mercancías y documentos que DHL tuviere actualmente en su poder. DHL tendrá un crédito privilegiado, hasta el máximo permitido por la ley aplicable por cualquier suma exigible adeudada a DHL por el Cliente y podrá ejercer dicho privilegio de conformidad con las normas vigentes.
13. **Jurisdicción y Derecho aplicable.**  
A menos que lo contrario se hubiere acordado o resultare de la ley aplicable, las acciones contra DHL deberán ser instauradas únicamente en el lugar donde esté ubicado el domicilio principal de DHL y serán decididas de conformidad con el derecho aplicable y las TGC.

