Condições Gerais

CTT Expresso – Produto DHL PARCEL: CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE
(“Termos e condições”)

Os serviços indicados nos presentes **termos e condições são prestados pela CTT Expresso** – Serviços Postais e Logística, S.A. com sede na Av. dos Combatentes, n.º 43, 14.º piso, São Domingos de Benfica, 1600-042, Lisboa, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa e com o número de pessoa coletiva 504 520 296, com o capital social de € 47.880.000,00 (“CTT Expresso”), porém em resultado da fusão da DHL Parcel Portugal, Lda. na CTT Expresso – Serviços Postais e Logística, S.A., durante um período transitório, aos produtos comercializados sob a designação DHL Parcel aplicam-se as presentes **Condições Gerais de Transporte**, sendo a duração dest**e** período determinada pela CTT Expresso em função das necessidades de integração operacional e comercial**.**

0. Definições

Estes Termos e Condições aplicam-se aos seguintes serviços de transporte (os "Serviços"):

DHL PARCEL EUROPLUS DOMÉSTICO: Envios entre empresas com origem e destino em Portugal e Espanha.

DHL PARCEL CONNECT PLUS: Envios entre empresas com origem e destino em Portugal e Europa (exceto Espanha).

DHL PARCEL IBERIA: Envios de empresas com entrega a particulares com origem e destino em Portugal e Espanha.

DHL PARCEL RETURN IBERIA: Envios devolvidos por clientes particulares para empresas com origem e destino em Portugal e Espanha.

DHL PARCEL CONNECT: Envios de empresas com entrega a clientes particulares e com origem em Portugal e destino internacional (países da rede DHL Parcel Europa, exceto Espanha).

DHL PARCEL RETURN CONNECT: envios de clientes particulares com origem fora da Portugal (países da rede DHL Parcel Europa, exceto Espanha) e destino Portugal.

DHL PARCEL FOR YOU IBERIA: Envios entre clientes particulares com origem num ServicePoint DHL e com destino a Espanha e Portugal.

DHL PARCEL FOR YOU INTERNATIONAL: Envios entre clientes particulares com origem num ServicePoint DHL e destino internacional (países da rede DHL Parcel Europa, exceto Espanha).

1. Âmbito

1.1 Ao contratar os serviços da CTT Expresso, como "Remetente", concorda em seu nome, em nome do recetor do envio ("Destinatário") e de qualquer outra pessoa que tenha interesse no envio, que os presentes Termos e Condições se aplicam aos serviços de transporte prestados pela CTT Expresso .

1.2 O termo "Envio" é referente a todos os volumes e/ou paletes a transportar, acompanhados (as) por uma carta de porte única e transportados (as) por qualquer meio à escolha da CTT Expresso, para seções não terrestres. A “carta de porte” (incluindo as versões eletrónicas) deve incluir a identificação do envio ou um documento emitido pelos sistemas automáticos da CTT Expresso ou pelo Remetente, como por exemplo: a etiqueta, o código de barras, a carta de porte ou a nota do envio. Cada envio corresponde a um volume, exceto quando um serviço permite o envio de vários volumes sob a mesma carta de porte. A responsabilidade por cada Envio transportado será limitada às disposições destes Termos e Condições. Se o Remetente necessitar de uma maior proteção, poderá contratar um seguro com um custo adicional.

1.3 O Serviço inclui o transporte de Envios desde a receção dos mesmos até à sua entrega, incluindo também os serviços opcionais ou serviços auxiliares adicionais selecionados.

1.4 Não serão aplicados nenhuns outros termos e condições do Remetente aos Serviços.

2. Envios não aceites

O Remetente concorda que um Envio seja considerado inaceitável e, portanto, seja excluído do transporte ("Envio proibido"), no caso de:

a) Conter falsificações, cópias não licenciadas de produtos, produtos falsificados, animais ou plantas vivas, restos humanos ou animais, bens facilmente perecíveis ou bens que exijam manuseamento especial (por exemplo, controlo de temperatura ou humidade);
b) Conter bens militares ou outros bens que estejam sujeitos a proibição, licença, autorização ou permissão (como armas ou bens de dupla utilização) para sua importação, exportação, trânsito ou transferência sob controlo de exportação, leis e regulamentos de sanções ou outras restrições regulamentares ("Bens Controlados");
c) Conter barras (de qualquer metal precioso), cannabis ou seus derivados; ou bens ilegais, como narcóticos ou outras drogas ilegais;
d) Conter mercadorias sujeitas a procedimentos reguladores (por exemplo, movimentação de bens de consumo) ou autorizações especiais de transporte (a menos que seja acordada outra forma);
e) Conter mercadorias classificadas como materiais e bens perigosos, produtos proibidos ou restritos pelo ADR (European Road Transport Regulation on Dangerous Goods) para os envios transportados por via rodoviária, pela IATA (International Air Transport Association) e ICAO (International Civil Aviation Organization) para envios transportados por via aérea ou outra organização relevante. Para mais informações relativas a Mercadorias Perigosas embaladas em Quantidades Limitadas (LQ) e baterias de lítio) pode entrar em contato Apoio ao Cliente - DHL eCommerce - Portugal
f) Conter uma embalagem inadequada ou defeituosa
g) O Remetente, o Destinatário ou qualquer terceiro com interesse no Envio, direta ou indiretamente envolvido no envio ou transação, é uma pessoa singular ou coletiva ou entidade sujeita a sanções da ONU, UE, EUA ou, quando aplicável, de outros governos e instituições internacionais ("Parte Negada");
h) O valor bruto (incluindo IVA) ser superior a 25.000 Euros por Envio (não aplicável a DHL Parcel Europlus Domestic /DHL Parcel Connect Plus, devido à existência de um seguro que cobre o valor total do Envio, com um limite de 100.000 Euros);
i) Conter metais preciosos e pedras preciosas, antiguidades, peças de arte únicas ou outros artigos de valor especial e de "alto risco”, moedas, cartões bancários, instrumentos negociáveis, selos postais, títulos, ações e letras de câmbio com um valor total de mais de 500 Euros por Envio;
j) Todos os Envios que sejam entregues ao mesmo Destinatário no mesmo dia conterem mercadorias nos termos da alínea i) com um valor total superior a 500 Euros.

A CTT Expresso não tem a obrigação de verificar se um Envio é aceitável, tendo em conta a disposição anterior. Caso exista alguma suspeita de se tratar de um Envio Proibido, quer seja por motivos de segurança, aduaneiros ou por razões de regulamentação, a CTT Expresso tem o direito de abrir e verificar/inspecionar o Envio. Qualquer verificação/inspeção do envio por parte da CTT Expresso não desobriga o Remetente das suas obrigações. Se um envio for considerado inaceitável, a CTT Expresso pode (i) recusar o Envio sem apresentar os motivos, (ii) devolver o Envio a custo do Remetente, reter o Envio para ser recolhido pelo Remetente ou (iii) aceitar e transportar o Envio sem notificar o Remetente e, posteriormente, solicitar um custo adicional adequado ao tratamento especial necessário.

3. Obrigações do Remetente

O Remetente tem as seguintes obrigações:

a) Preparar e embalar adequadamente o Envio para garantir um transporte seguro com cuidados necessários no manuseamento através de um sistema automatizado;
b) Etiquetar (i) o Envio adequadamente, (ii) facultando todas as informações necessárias para a descrição do produto, indicando o país de origem, avaliação aduaneira e classificação da tarifa aplicável à mercadoria (para fins aduaneiros) e (iii) devem também ser indicadas as moradas completas do Destinatário e do Remetente. Qualquer declaração de valor disponibilizada para fins aduaneiros ou para outros fins informativos não será expressamente entendida como uma declaração de interesse ou valor, no sentido das convenções internacionais de transporte (por exemplo, CMR, Convenção de Montreal) ou disposição aplicável semelhante que preveja uma ampliação da responsabilidade;
c) Obter todas as autorizações necessárias relativas aos dados pessoais facultados à CTT Expresso, nomeadamente os dados do Destinatário (contacto de e-mail e número de telefone), conforme necessário para a realização do transporte, despacho aduaneiro e entrega;
d) Cumprir todas as leis e regulamentos aplicáveis à importação, trânsito, exportação, alfândega, controlo de exportação e sanções de autoridades governamentais ou organismos internacionais ("Leis do Comércio") e não solicitar à CTT Expresso que ofereça quaisquer serviços que causem, direta ou indiretamente, uma violação das leis comerciais aplicáveis;
e) Facultar informação e anexar ao Envio a documentação necessária para tratar os envios do Remetente em conformidade com as Leis comerciais aplicáveis. Todas as informações fornecidas pelo Remetente devem ser verdadeiras, completas e exatas. A CTT Expresso não terá qualquer obrigação de verificar a exatidão e os detalhes que constam na documentação. Caso falte algum documento, o Remetente deverá apresentá-lo imediatamente mediante solicitação no prazo de cinco dias úteis. Na falta de receção no prazo referido, a CTT Expresso pode tratar o Envio como “Envio Proibido” de acordo com o referido na Cláusula 2. Se o Remetente identificar erros ou incoerências deverá notificar imediatamente a CTT Expresso;
f) Exportar e classificar as mercadorias, não entregar Mercadorias Controladas à CTT Expresso e notificar imediatamente por escrito a CTT Expresso, no caso de ter conhecimento ou motivos para acreditar que o Envio contém Mercadorias Controladas;
g) Garantir que na entrega ao destino final, qualquer utilizador final conhecido cumpra as leis comerciais aplicáveis e que nem o Remetente ou qualquer holding, nem o Destinatário, ou qualquer terceiro contratado direta ou indiretamente pelo Remetente, seja uma Parte Negada;
h) Registar e apresentar informações e documentos relativos aos seus Envios, conforme exigido pelas autoridades governamentais competentes

O Remetente deve indemnizar e considerar a CTT Expresso isenta de todas as ações, responsabilidades, reclamações, julgamentos, perdas ou danos que decorreram da falta de cumprimento das leis regulamentares aplicáveis e da violação das suas obrigações referidas nas Cláusulas 2 e 3. Esta indemnização inclui os danos causados a pessoas, instalações, terceiros ou outros envios devido à entrega de Envios Proibidos, bem como

quaisquer sanções, multas, ações e reclamações por parte das autoridades devido a infrações às leis aduaneiras, de importação e exportação aplicáveis por parte do Remetente.

4. Serviços e Obrigações da CTT Expresso

4.1 Na ausência de outros acordos de entrega com o Destinatário:

a) A CTT Expresso irá transportar os Envios para o seu destino e realizar a entrega ao Destinatária ou a uma pessoa autorizada pelo Destinatário na morada facultada pelo Remetente. Os envios para as moradas com área de receção central serão entregues nessa zona. Envios pequenos sem serviço adicional podem ser entregues na caixa de correio do Destinatário. Os envios não podem ser entregues em caixas postais. Em alguns destinos de entrega, os Envios podem ser entregues num ServicePoint, *Parcelstation, locker* ou numa instalação de armazenamento semelhante. Caso a entrega esteja planeada para um ServicePoint, a recolha por terceiros deve ser acompanhada do preenchimento do documento "Autorização para recolha de envio em ServicePoint" disponível no site.

b) Caso o Destinatário e a pessoa autorizada não estejam presentes no momento da entrega, de acordo com a legislação local, a CTT Expresso pode entregar o Envio a um Destinatário substituto informando o Destinatário que foi realizada tal entrega. Se o Remetente selecionar o serviço indicando a opção "Apenas um Destinatário", a CTT Expresso não irá realizar a entrega a um Destinatário substituto. Os Destinatários substitutos incluem familiares do Destinatário ou outras pessoas presentes nas instalações do Destinatário ou nas imediações (vizinhos).

Caso o volume ou as características funcionais de um envio não permitirem que a entrega seja feita apenas por uma pessoa, a entrega deverá ser realizada no nível da rua e com os meios de descarga necessários facultados pelo Destinatário, ou na estação de destino daCTT Expresso.

4.2 Nas entregas a clientes particulares, salvo acordo escrito em contrário, os envios que não sejam entregues mediante a situação acima descrita, serão guardados para serem recolhidos pelo Destinatário ou pela pessoa autorizada num ServicePoint DHL, DHL Parcelstation, Parceiro DHL, num cacifo ou no armazém durante o período de 7 dias úteis (5 dias no Parceiro), a contar desde a primeira tentativa de entrega. A CTT Expresso irá informar o Destinatário sobre a impossibilidade da entrega. Também serão aplicadas estas condições, caso a CTT Expresso não consiga, de forma razoável, realizar a entrega devido a circunstâncias extraordinárias ou dificuldades com a morada de entrega.

4.3 A CTT Expresso pode utilizar dispositivos eletrónicos para comprovar a recolha e/ou entrega de um Envio e incluir observações. Esta documentação eletrónica é válida como prova de entrega.

4.4 A CTT Expresso irá respeitar qualquer instrução legal emitida por qualquer autoridade governamental relativamente ao Envio, incluindo, mas não se limitando à detenção, inspeções ou confisco.

4.5 Se um Envio é considerado inaceitável ou se tiver sido desvalorizado para efeitos aduaneiros, se o Destinatário não puder ser facilmente identificado/localizado, ou no caso de o Destinatário recusar o pagamento das despesas aduaneiras ou das taxas do Envio, a CTT Expresso fará razoáveis esforços para devolver o Envio ao Remetente, a custos do Remetente. Caso contrário, o Envio poderá ser libertado, eliminado, destruído ou vendido de acordo com as leis aplicáveis e sem incorrer qualquer responsabilidade para o Remetente ou qualquer outra pessoa, aplicando-se os lucros na liquidação das despesas aduaneiras, despesas de Envio e custos administrativos relacionados com o lucro da venda que serão devolvidos ao Remetente. Quando a legislação local o permite, o Remetente autoriza a CTT Expresso a destruir qualquer Envio que devido a alguma lei ou circunstância seja impedida a sua DEVOLUÇÃO por parte da CTT Expresso ao Remetente, bem como qualquer Envio com mercadorias perigosas ou perecíveis.

4.6 Podem ser oferecidas alternativas de entrega ao Destinatário como "Reencaminhamento para um "ServicePoint DHL", "Dia Preferido" ou "Entrega num Vizinho", que deve ser perto da morada original, ou "Alteração da morada de entrega dentro da mesma localidade". Caso nenhuma das opções de entrega referidas for possível, a CTT Expresso irá proceder como indicado em 4.1. A CTT Expresso não assume nenhuma responsabilidade por quaisquer danos causados ao Remetente ou ao Destinatário devido à utilização das opções de entrega acima descritas e não atribuíveis às circunstâncias sob controlo da CTT Expresso.

4.7 A CTT Expresso fará todo o esforço razoável para entregar o Envio de acordo com os tempos de trânsito estimados.

4.8 A CTT Expresso pode, a seu critério exclusivo, selecionar a rota de transporte e subcontratar a totalidade ou parte do serviço.

4.9 Pode encontrar todas as informações detalhadas sobre todos os serviços para cada país, incluindo as opções de entrega em: www.dhlecommerce.pt, ou através dos contactos telefónicos 210 608223 ou 210 270 755 para envios com origem na Alemanha ou fora da Europa.

5. Encargos e Direitos

A não ser que seja acordado de outra forma:

5.1 O preço do transporte e de outros serviços ("Encargos") será cobrado de acordo com a tabela de preços aplicável da CTT Expresso. A menos que seja especificado o contrário, os encargos são taxas líquidas e excluem impostos, direitos aduaneiros, obrigações aduaneiras e outras taxas regulamentares pagas pela CTT Expresso para importar ou exportar o Envio ("Taxas"). A não ser que seja acordado o contrário, o Remetente deverá pagar os encargos antes da realização do Envio e a CTT Expresso irá solicitar ao Destinatário o pagamento ou reembolso dos direitos.

5.2 O Remetente ou o Destinatário, quando a CTT Expresso atua em nome do Destinatário, deverá pagar ou reembolsar a CTT Expresso de todos os Encargos e Direitos devidos por serviços prestados ou incorridos pela CTT Expresso em nome do Remetente ou do Destinatário. Poderá ser solicitado o pagamento dos Direitos antes da entrega. O pagamento realizado pelo Destinatário desresponsabiliza o Remetente de realizar o pagamento.

5.3 É responsabilidade do Remetente informar adequadamente o Destinatário dos encargos e direitos previstos. Se o Destinatário recusar pagar os Encargos e Direitos devidos, será considerada a recusa a aceitar a entrega e o Remetente continuará solidariamente responsável pelo referido pagamento.

6. Responsabilidade da CTT Expresso

6.1 A responsabilidade da CTT Expresso em relação a qualquer Envio está limitada sob as seguintes disposições obrigatórias:

a) Para os Envios internacionais transportados por via rodoviária (que será considerado o meio de transporte padrão), a responsabilidade da CTT Expresso é considerada limitada pela Convenção para o Transporte Internacional de Mercadorias via rodoviária (CMR) ao valor menor de (i) valor atual de mercado ou o valor declarado, ou (ii) 8,33 Direitos de Saque Especiais por quilograma (aproximadamente 10 €/kg);

b) Para os Envios nacionais transportados por via rodoviária, a responsabilidade da CTT Expresso está limitada de acordo com os termos previstos no Decreto-Lei nº 239/2003 e não excederá 10 €/kg.

c) Para Envios transportados por via aérea (incluindo transporte rodoviário auxiliar ou paragens em rota), a responsabilidade da CTT Expresso está limitada pela Convenção de Montreal ou pela Convenção de Varsóvia, conforme aplicável, ou na ausência de tal Convenção, ao valor mais baixo de (i) o mercado atual ou o valor declarado, ou (ii) 22 Direitos Especiais de Saque por Kg (aproximadamente 27€/kg).

d) Para os envios transportados por via marítima, a responsabilidade está limitada pela legislação aplicável ao transporte marítimo.

6.2 A responsabilidade da CTT Expresso é limitada estritamente à perda e/ou danos diretos de um Envio e aos limites por quilograma estabelecidos na Cláusula 6. Todos os restantes tipos de perda ou dano ficam excluídos (incluindo, mas não limitado à perda de lucros, receitas, juros e de futuros negócios), seja tal perda ou dano, especial ou indireto, mesmo se o risco de tal perda ou dano tenha sido comunicado àCTT Expresso. Excetuando o que seja aplicável pela Convenção de Montreal, esta limitação não se aplica aos danos que resultam de uma má conduta intencional por parte daCTT Expresso, ou que, de acordo com a legislação aplicável, se considere equivalente a uma má conduta intencional.

6.3 A CTT Expresso deve ser notificada por escrito no momento da entrega em caso de aparentes danos no envio e, no prazo de 7 dias após realizada a entrega (excluindo domingos e feriados), no caso de perda ou danos no Envio não evidentes, salvo disposição em contrário da lei aplicável. Salvo contrariação da Lei compulsória, o prazo de prescrição para ações decorrentes do contrato de transporte será de um ano.

7. Seguro de Envio

7.1 A CTT Expresso responderá pelas perdas e danos causados aos Envios em conformidade com os limites de responsabilidade estabelecidos nos presentes Termos e Condições.

7.2 Se o Remetente considerar que os limites de responsabilidade acima descritos são insuficientes, poderá fazer uma declaração especial de valor e a CTT Expresso pode proporcionar-lhe um seguro adicional que cubra o valor dos danos ou perdas causados num Envio, sempre que o Envio cumpra com os presentes Termos e Condições e o Remetente dê instruções por escrito à CTT Expresso nesse sentido e pague o prémio correspondente.

7.3 Para os serviços DHL PARCEL FOR YOU IBÉRIA e PARCEL FOR YOU INTERNACIONAL, a CTT Expresso oferece a possibilidade de fazer uma garantia ampliada do Envio com cobertura máxima de 200 Euros através do pagamento do prémio aplicável. A CTT Expresso fará a indemnização ao Remetente tendo em conta o valor comprovado através da fatura, com o limite indicado, desde que o Envio esteja em conformidade com os presentes Termos e Condições.

7.4 O seguro não cobre perdas ou danos indiretos, nem perdas ou danos causados por atrasos. Ficam excluídas do seguro as seguintes coberturas:

a) Perda e danos nos Envios Proibidos conforme a Cláusula 2;
b) Perda e danos nos Envios causados por uma embalagem inadequada ou defeituosa;
c) Perda e danos nos Envios causados pelo Remetente;
d) Perda e danos nos Envios reclamados após o término do prazo de prescrição.

7.5 Pode encontrar mais detalhes do seguro de transporte aplicável a qualquer Serviço através de solicitação ou consultando em www.dhlecommerce.pt.

8. Despacho aduaneiro

A CTT Expresso pode realizar qualquer uma das seguintes atividades em nome do Remetente, com a finalidade de prestar os seus Serviços: (1) preencher quaisquer documentos, alterar códigos dos produtos ou serviços e pagar quaisquer direitos ou impostos exigidos ao abrigo das leis e regulamentos aplicáveis, (2) atuar como agente aduaneiro do Remetente para questões relativas a despacho aduaneiro e como Destinatário, exclusivamente com o objetivo de designar um agente aduaneiro para realizar o desalfandegamento e a entrada e (3) redirecionar o Envio para o agente de importação do Destinatário ou para outra morada mediante pedido de qualquer pessoa que a CTT Expresso DHL Parcel creia que está razoavelmente autorizada.

Quando legalmente permitido, o Remetente nomeia a DHL Parcel (ou os seus agentes autorizados) para agir como seu representante aduaneiro direto e agente verdadeiro e legal para fazer a entrada alfandegária e/ou importar legalmente o Envio. A DHL Parcel não atua como (1) exportador para efeitos de controlo de exportação ou (2) exportador de registo para efeitos de conformidade aduaneira.

9. Circunstâncias fora do Controle da CTT Expresso

A CTT Expresso não é responsável por quaisquer perdas ou danos que resultem de circunstâncias fora do controlo razoável da CTT Expresso. Estas circunstâncias incluem, mas não se limitam a danos elétricos ou magnéticos, eliminação de imagens, dados ou gravações eletrónicas fotográficas; qualquer defeito ou característica relacionada com a natureza do Envio, mesmo que seja do conhecimento da CTT Expresso ; qualquer ato ou omissão de uma pessoa não empregada ou contratada pela CTT Expresso, por exemplo: Remetente, Destinatário, terceiro, agente aduaneiro ou outro funcionário do governo; qualquer acontecimento inevitável, por exemplo: terramoto, ciclone, tempestade, inundação, nevoeiro, guerra, acidente de avião, embargo, motim, epidemia, pandemia, convulsão civil ou ação industrial; falta de mão-de-obra, materiais ou serviços e incapacidade ou atraso na obtenção de fornecimentos; ciberataques de terceiros ou outras ameaças relacionadas com segurança da informação e quaisquer outras defesas disponíveis ao abrigo da legislação aplicável.

10. Outros

10.1 A CTT Expresso irá recolher, armazenar e processar dados pessoais facultados pelo Remetente ou pelo Destinatário, conforme necessário para a prestação dos Serviços, em conformidade com as leis aplicáveis e a Política de Privacidade de Dados dos CTT , que se encontra disponível em: Grupo CTT | Política de Privacidade. A CTT Expresso irá comunicar os dados dos clientes aos tribunais e às autoridades públicas, se for legalmente exigido.

10.2 As informações facultadas pelo Remetente podem ser utilizadas pela CTT Expresso para cumprir as obrigações legais nacionais e internacionais (incluindo para *denied party screening*/processo de identificação ou não de uma parte envolvida na transação presente na watchlist de agenciais internacionais e/ou governamentais).

10.3 A invalidade ou inaplicabilidade de qualquer disposição não afetará nenhuma outra disposição destes Termos e Condições. As partes deverão substituir a disposição inválida por uma nova disposição que cumpra, dentro do possível, o objetivo económico, jurídico e comercial da disposição inválida ou inaplicável.

10.4 A CTT Expresso e o Cliente que não seja utilizador ou consumidor segundo a definição presente na legislação portuguesa, concordam em apresentar qualquer litígio que surja ao abrigo ou relacionado com estes Termos e Condições e/ou os Serviços prestados aos Tribunais de Lisboa; os litígios serão regidos mediante a lei do país de origem do Envio e o Remetente submete-se irrevogavelmente a tal jurisdição, a menos que seja contrário à lei aplicável.

11. Resolução Alternativa de Litígios

11.1 Em caso de litígio de consumo, de acordo com as disposições da Lei n.º 144/2015 de 8 de setembro, o consumidor pode recorrer à entidade competente para a resolução alternativa de litígios.

11.2 Sem prejuízo e em conformidade com as leis, estatutos e regulamentos aplicáveis a que as entidades de resolução alternativa de litígios estão vinculadas, considera-se competente para resolver litígios de consumo, a entidade local de resolução de litígios de consumo da celebração do contrato de venda, do bem ou de prestação de serviços, ou, em alternativa e, caso exista, uma entidade de resolução alternativa de litígios de consumo.

11.3 Se não existir uma entidade alternativa de resolução de litígios com jurisdição no local da celebração do contrato ou de prestação do serviço ou se o(s) existente(s) não se considerar(em) competente(s) devido ao seu valor, o consumidor pode recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, localizado em Lisboa com o contacto de email: cniacc@unl.pt e website: www.cniacc.pt. Para mais informações poderá ainda consultar o Portal do Consumidor em www.consumidor.gov.pt.

11.4 A DHL não é membro de nenhum centro de resolução alternativa de litígios e, exceto nos casos obrigatórios por lei, não é obrigada a resolver quaisquer litígios por este meio.