



# TERMOS E CONDIÇÕES DE TRANSPORTE DA DHL EXPRESS

("Termos e Condições")

## AVISO IMPORTANTE

Ao contratar os serviços da DHL, o Remetente aceita, em seu nome Consignatário do Envio ("Consignatário") e de todos os interessados no Envio, a aplicação dos presentes Termos e Condições.

O termo «Envio» refere-se aos documentos ou encomendas a transportar, acompanhados da respetiva guia, pelo meio escolhido pela DHL, seja ele aéreo, terrestre ou efetuado por outro transportador. A «guia de transporte» deve incluir a identificação da expedição ou documento emitido pelos sistemas automáticos da DHL ou do Remetente, tal como a etiqueta, o código de barras e a guia de transporte propriamente dita ou nota de envio, bem como qualquer versão eletrónica dos mesmos. Todos os Envios serão transportados sujeitos à responsabilidade limitada de acordo com o estabelecido nos presentes Termos e Condições. Caso o Remetente deseje uma maior cobertura de riscos, poderá subscrever, para o efeito, um seguro mediante o pagamento de um montante previamente estipulado (para mais informações, é favor ler o texto que se inclui abaixo). A expressão «DHL» engloba todos os membros da Rede da DHL Express.

### 1 Desalfandegamento e Conformidade Legal

A fim de poder prestar os seus serviços, a DHL poderá levar a cabo, em nome do Remetente ou do Consignatário, qualquer uma das seguintes atividades: 1) Preencher a documentação necessária, modificar os códigos dos produtos ou dos serviços e adiantar quaisquer direitos aduaneiros, impostos ou outras taxas resultantes de regulamentação específica devidos de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis ("Direitos Aduaneiros"); 2) Atuar como agente do Remetente ou do Consignatário de forma verdadeira e legal ou designar um despachante para efetuar o desalfandegamento e os controlos de exportação e 3) Reencaminhar o Envio para o despachante do Consignatário ou para outra morada a pedido de pessoa que a DHL razoavelmente entenda estar autorizada para o efeito. O Remetente ou Consignatário fornecerão qualquer autorização extra que seja exigida pela lei para a DHL libertar a remessa.

### 2 Envios Inaceitáveis

Um envio é considerado inaceitável se:

- contem armas de fogo completas, explosivos e munições, dispositivos explosivos ou peças de teste, armas de ar comprimido, réplicas ou armas de fogo de imitação; produtos contrafeitos; dinheiro; lingotes (de qualquer metal precioso); animais vivos, são também proibidas partes ou restos de animais, tais como marfim; restos humanos ou cinzas; pedras preciosas ou semipreciosas; cannabis ou seus derivados; ou bens ilegais tais como narcóticos ou outras drogas ilegais,
- estiver classificado como substância tóxica, mercadoria perigosa, produto proibido ou restrito pela, ADR (European Road Transport Regulation on Dangerous Goods) ou pela IATA (International Air Transport Association), ICAO (International Civil Aviation Organization) ou outra organização relevante ("Produtos Perigosos"),
- contem qualquer outro item que a DHL não possa transportar de acordo com a lei e em segurança,
- o endereço indicado para o mesmo não estiver correto, estiver incorretamente registado ou a embalagem se encontrar defeituosa ou inapta a garantir o transporte seguro do Envio de acordo com o manuseamento e as diligências normais,
- remetente, Consignatário ou qualquer outra parte com interesse direto ou indireto na Remessa consta de qualquer lista de sanções aplicáveis como "denied parties" ou restrita.



### 3 Entregas e Envios de Entrega Impossível

Os Envios não podem ser entregues em Apartados Postais ou Códigos Postais. Os Envios serão entregues na morada do Consignatário fornecida pelo Remetente, mas não necessariamente ao Consignatário nomeado. Os Envios para moradas que disponham de uma área central de receção serão depositados na mesma.

A DHL poderá notificar o Consignatário de uma entrega iminente ou de uma entrega perdida. Poderão ser oferecidas opções de entrega alternativas ao Consignatário, tais como a entrega numa data diferente, sem assinatura exigível, redireccionamento ou recolha num Ponto de Serviço DHL.

No caso de o Envio ser considerado inaceitável nos termos descritos no Ponto 2, ou ser subvalorizado pela Alfândega, ou ainda no caso de o Consignatário não ser identificado ou razoavelmente localizado ou recusar a receção ou pagamento dos Direitos Aduaneiros ou outros custos do Envio, a DHL levará a cabo os esforços razoáveis para devolver o Envio ao Remetente. Neste caso, as despesas decorrentes do processo de devolução serão imputadas ao Remetente. No caso de não ser possível a devolução do Envio, este poderá ser abandonado, descartado ou vendido sem que, por isso, esta última incorra em qualquer tipo de responsabilidade para com o Remetente ou quaisquer terceiros. A DHL poderá destruir qualquer Envio que não possa ser devolvido pela DHL ao Remetente em conformidade com as leis aplicáveis, bem como qualquer Envio de Produtos Perigosos.

### 4 Inspeção

A DHL tem o direito de abrir e inspecionar um Envio sem aviso prévio por motivos de segurança, de alfândega ou outras razões previstas na lei.

### 5 Despesas e Taxas de Envio

As Despesas de Envio da DHL serão calculadas em função do peso real e do peso volumétrico por unidade, aplicando-se o mais elevado e qualquer unidade poderá ser pesada e medida de novo pela DHL para confirmação/retificação dos cálculos efetuados.

O pagamento de Direitos Aduaneiros ou outras taxas devidas, como indicado no site da DHL do país de destino pode ser exigido ao Consignatário em momento anterior ao da entrega. Aqui também está incluído o valor relativo a uma taxa de serviço para as situações em que a DHL utilize um qualquer crédito que detenha perante as Autoridades Aduaneiras ou pague quaisquer Direitos Aduaneiros em nome do Consignatário. O Remetente deverá pagar ou reembolsar a DHL por todos os direitos aduaneiros ou outros valores devidos pelos serviços da DHL ou incorridos pela DHL em nome do Remetente ou Consignatário, se este último não o pagar.

### 6 Responsabilidade da DHL

- 6.1. **A responsabilidade da DHL em relação a qualquer Envio transportado por via aérea (incluindo transporte rodoviário auxiliar ou paragens no caminho) encontra-se limitada pela Convenção de Montreal ou a Convenção de Varsóvia conforme aplicável ou na ausência de tal convenção, ao montante que, em cada caso, for de valor inferior: (i) ao valor de mercado atual ou declarado, ou (ii) ao valor correspondente a 26 direitos especiais de saque por quilograma (aproximadamente \$US 35,00 por quilograma). Tais limites são igualmente aplicáveis a todas as outras formas de transporte, exceto nos envios realizados apenas por estrada, caso em que os limites abaixo mencionados se aplicarão.**

**Para envios transfronteiriços transportados por estrada, a responsabilidade da DHL encontra-se ou será considerada limitada pela Convenção para o Transporte Internacional de Mercadorias por Estrada (CMR) ao montante que, em cada caso, for de valor inferior: (i) ao valor de mercado atual ou declarado, ou (ii) ao valor correspondente a 8.33 direitos especiais de saque por quilograma (aproximadamente \$US 11,00 por quilograma). Tais limites também se aplicarão ao transporte rodoviário nacional na ausência de quaisquer limites de responsabilidade obrigatória ou de montante inferior que se encontrem previstos na lei aplicável ao transporte nacional.**



Se o Remetente considerar tais limites insuficientes, deverá fazer uma declaração especial de valor e solicitar um seguro, em conformidade com o Ponto 8 infra, ou celebrar os seus próprios contratos de seguro.

A responsabilidade da DHL está exclusivamente limitada à perda direta ou dano sofrido por um Envio e aos limites por quilograma especificados neste Ponto. Estão excluídos qualquer outro tipo de perda ou de dano (incluindo, mas não limitado a lucros cessantes, lucros, juros, negócios futuros), independentemente de estes serem especiais ou indiretos, inclusivamente no caso de o risco de determinada perda ou dano ter sido comunicado à DHL.

- 6.2. A DHL fará todos os esforços razoáveis para entregar o Envio de acordo com as programações de entrega normais da DHL, mas estes horários não são vinculativos e não fazem parte do contrato. A DHL não será responsável por perdas ou danos ocasionados por atrasos, mas para certos Envios, o Remetente poderá reclamar uma compensação limitada por atraso, de acordo com o estabelecido nos termos e condições da Garantia de Devolução, que estão disponíveis no site (<https://mydhl.express.dhl/>) ou através do Serviço a Clientes da DHL.

## 7 Reclamações

Todas as Reclamações deverão ser apresentadas por escrito e dirigidas à DHL num prazo de trinta (30) dias a contar da data em que o Envio for aceite pela DHL. Se estes prazos não forem cumpridos, a DHL será exonerada de qualquer responsabilidade. As reclamações encontram-se limitadas a uma reclamação por Envio, cuja liquidação se considerará completa e definitiva por todas as perdas ou danos relacionados com o Envio.

## 8 Seguro de Envio

A DHL poderá subscrever um seguro de perda ou dano sofrido ao Envio, cobrindo o valor total da mercadoria, desde que o Remetente instrua a DHL por escrito, preenchendo na a seção referente ao seguro ou através dos sistemas automáticos da DHL, e em qualquer dos casos, pagando o prémio correspondente. O Seguro de Envio não cobre danos ou perdas indiretos ou decorrentes de atrasos.

## 9 Circunstâncias Alheias ao Controlo da DHL

A DHL não se responsabiliza pelos danos ou perdas resultantes de circunstâncias alheias ao seu controlo. Estas circunstâncias incluem, sem limitação, os seguintes casos: danos elétricos ou magnéticos ou apagamento de imagens eletrónicas, fotográficas, dados ou gravações; qualquer defeito ou característica relacionada com a natureza do Envio, ainda que do conhecimento da DHL, qualquer acto ou omissão por parte de pessoas ou entidades não contratados pela DHL, por exemplo, pelo Remetente, pelo Consignatário, por terceiros, pelas alfândegas ou outros representantes governamentais; ataques cibernéticos de terceiros ou outras ameaças relacionadas com a segurança de informação; «Força Maior», como por exemplo, terremotos, furacões, tempestades, inundações, nevoeiro, guerras, acidentes aéreos, embargo, motins, epidemias, pandemias, tumultos civis, ou ações sindicais.

## 10 Representações, Garantias e Indemnizações devidas pelo Remetente

O Remetente responsabilizar-se-á e, por sua vez, eximirá a DHL e os seus diretores, trabalhadores e agentes da obrigação de o indemnizar por toda e qualquer responsabilidade, perda ou dano decorrentes do incumprimento pelo Remetente das seguintes declarações e garantias:

- o Envio considera-se aceitável para transporte em conformidade com o Ponto 2 deste Contrato,
- o Envio foi devidamente empacotado em instalações seguras por pessoas de confiança e foi protegido contra eventuais interferências não autorizadas durante a preparação, armazenamento e transporte do mesmo até às instalações da DHL,
- o Remetente cumpriu com as leis e regulamentos aplicáveis referentes às sanções e controlos relativos à exportação, alfândegas e outras leis e regulamentos aplicáveis relativos à importação, exportação, trânsito ou transferência dos bens,



- o Remetente declarou à DHL quaisquer bens duais ou militares sujeitos a autorizações governamentais que o Envio contenha,
- o Remetente providenciou toda a informação, permissões, licenças ou outras autorizações ou documentos governamentais conforme exigido pela lei aplicável ou solicitados pela DHL, e atesta que todas as informações, permissões, licenças ou outras autorizações governamentais e documentos fornecidos pelo Remetente ou seus representantes são verdadeiros, completos e exatos/precisos, incluindo o valor e descrição dos bens, bem como informação do Remetente e Consignatário,
- sempre que for providenciada à DHL dados pessoais, o Remetente atesta que cumpriu com as obrigações legais para processar e partilhar estes dados, incluindo informar os indivíduos envolvidos no processo que os dados pessoais foram partilhados, incluindo endereço eletrónico e número de telemóvel, requeridos para o transporte, desalfandegamento e entrega do Envio.

## **11 Percurso**

O Remetente está de acordo com o percurso e desvios do Envio, incluindo a possibilidade de este ter de fazer escala em vários pontos de paragem intermédios.

## **12 Legislação Aplicável**

Em caso de litígio resultante ou relacionado, de alguma maneira, com os presentes Termos e Condições, e em benefício da DHL, prevalecerá a jurisdição dos Tribunais do país de origem do Envio, bem como a legislação em vigor no mesmo. O Remetente submeter-se-á irrevogavelmente a esta jurisdição, a menos que a lei aplicável indique o contrário.

## **13 Nulidade ou Incumprimento de Cláusulas**

A invalidade ou inexecuibilidade/ incumprimento de qualquer uma destas cláusulas não afetará os restantes pontos dos presentes Termos e Condições.

**Mais informações estão disponíveis no site da DHL (<https://mydhl.express.dhl/>) e no site do país relevante ou no Serviço de Atendimento ao Cliente DHL local.**