



# TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE DE DHL EXPRESS

(“Términos y Condiciones”)

## AVISO IMPORTANTE

Al contratar los servicios de DHL, usted, en calidad de “Remitente”, acuerda, en su nombre y en nombre del destinatario del Envío (“Destinatario”) y de cualquier persona interesada en el Envío, que se aplicarán estos Términos y Condiciones.

“Envío” significa todos los documentos o paquetes que viajan amparados por una guía aérea de transporte y que pueden ser transportados por el medio de transporte que DHL considere idóneo, incluido el transporte aéreo, por carretera o a través de cualquier otro transportista. Se entenderá como guía aérea cualquier identificador del Envío o documento producido por los sistemas automatizados de DHL o del Remitente como: etiqueta, código de barras, conocimiento de embarque aéreo o carta de porte, así como cualquier versión electrónica de los mismos. Cada Envío se transporta de conformidad con una responsabilidad limitada de acuerdo con lo establecido en el presente documento. Si el Remitente requiere una protección mayor, podrá concertar un seguro que cubra el valor del envío, pagando un precio adicional (Véase más abajo para mayor información). La expresión “DHL” incluye cualquier miembro de la red DHL Express.

### 1 Despacho de aduanas y Cumplimiento normativo

DHL podrá llevar a cabo cualquiera de las siguientes actividades en nombre del Remitente o del Destinatario con el objeto de prestar sus servicios: (1) completar cualquier documento, modificar códigos de producto o servicio y adelantar cualquier arancel, impuesto o cualquier otro cargo regulatorio exigidos por la legislación y normativa aplicables (“Aranceles aduaneros”); (2) actuar como agente verdadero y legítimo del Remitente o del destinatario o designar a un agente de aduanas para control de exportaciones y despacho de aduanas ; y (3) reconducir el Envío al agente de aduanas del Destinatario o a otra dirección a petición de cualquier persona que DHL, a su razonable juicio, crea autorizada para ello. El Remitente y el Destinatario proporcionarán a DHL cualquier autorización adicional que la legislación aplicable requiera a DHL para el despacho del envío.

### 2 Envíos inaceptables

Un Envío es considerado inaceptable si:

- Contiene ,armas de fuego completas, munición, explosivos, artefactos explosivos o sus muestras, pistolas de aire comprimido, réplicas o imitaciones de armas de fuego; falsificaciones, dinero, lingotes (de cualquier metal precioso), animales vivos, restos de animales o partes de animales prohibidos como el marfil; restos humanos o cenizas; piedras preciosas o semipreciosas; cannabis o sus derivados; artículos ilegales como narcóticos y otras drogas ilegales.
- Está clasificado como sustancia tóxica, mercancía peligrosa, artículo prohibido o restringido por el ADR (European Road Transport Regulation on dangerous goods), la IATA (International Air Transport Association), la ICAO (International Civil Aviation Organization), u otra organización pertinente (“Mercancía peligrosa”).
- Contiene cualquier otro artículo que DHL no pueda transportar de forma segura o legal.
- Su dirección es incorrecta o no está indicada adecuadamente o su embalaje es defectuoso o inadecuado para su transporte seguro mediante un manejo y cuidado habitual.
- El Remitente, Destinatario o cualquier otra parte con interés directo o indirecto en el envío se encuentran comprendidos en cualquier lista aplicable como parte denegada o restringida.

### 3 Entregas e imposibilidades de entrega

Los Envíos no pueden ser enviados a apartados de correos o códigos postales. Los Envíos son entregados en la dirección del Destinatario facilitada por el Remitente pero no necesariamente a la persona indicada como Destinatario. Los envíos a direcciones que dispongan de un área central



de recepción serán entregados en dicha área.

DHL podrá notificar al Destinatario una entrega a realizar o una entrega fallida. Se le podrán ofrecer al Destinatario opciones de entrega alternativas, tales como entrega otro día, entrega sin necesidad de firma, redirección del envío o recogida en un Punto de Venta de DHL. El Remitente podrá descartar ciertas opciones de entrega bajo petición.

Si el Envío es considerado inaceptable de acuerdo a la Sección 2, se ha infravalorado a efectos de aduanas, si el Destinatario no puede ser razonablemente identificado o localizado, o el Destinatario rechaza pagar los aranceles aduaneros y/u otros cargos del Envío, DHL hará cuanto razonablemente esté a su alcance para devolver el Envío al Remitente; esto será a cargo del Remitente Si no es posible la devolución del Envío, éste podrá ser abandonado, destruido, enajenado o vendido sin incurrir en ningún tipo de responsabilidad hacia el Remitente ni ninguna otra persona,. DHL tendrá derecho a destruir cualquier Envío que la legislación aplicable u organismos impidan devolver en todo o en parte al Remitente, así como cualquier Envío de Mercancía peligrosa.

#### **4 Inspección**

DHL se reserva el derecho de abrir e inspeccionar un Envío sin notificación previa, por motivos de seguridad, de aduanas o por otros motivos de regulación.

#### **5 Precio del Envío, aranceles y tasas**

El precio del Envío de DHL se calcula en función del peso real o volumétrico por bulto, aplicándose el mayor, y cualquier bulto podrá ser pesado y medido de nuevo por DHL para confirmar este cálculo.

El pago de los derechos aduaneros y otros cargos debidos, como indicado en la web de DHL del país de destino, pueden ser requeridos al Destinatario antes de realizar la entrega. Esto incluye el pago de una cantidad si DHL utiliza su crédito con las autoridades aduaneras o paga cualquier importe en nombre de un Destinatario. El Remitente debe abonar o reembolsar a DHL todos los derechos arancelarios y otros cargos debidos por los servicios prestados por DHL o incurridos por DHL en representación del Remitente o del Destinatario en el caso de que este último no los abone.

#### **6 Responsabilidad de DHL**

**6.1 La responsabilidad de DHL en relación a cualquier Envío transportado por aire (incluyendo el transporte auxiliar por carretera o paradas en ruta) está limitada por el Convenio de Montreal o el Convenio de Varsovia, según aplique o, en ausencia de dicho Convenio, al menor de los siguientes importes (i) el valor de mercado o el valor declarado o (ii) 22 Derechos Especiales de Giro por kilogramo (aproximadamente USD 30.00 por kilogramo). Dichos límites también serán de aplicación para todo el resto de formas de transporte, excepto cuando los Envíos se hayan transportado únicamente por carretera, en cuyo caso aplicarán los límites establecidos a continuación.**

**Para envíos internacionales transportados por carretera, la responsabilidad de DHL está o se considera limitada por el Convenio para el Transporte Internacional de Mercancías por Carretera (CMR) al menor de los siguientes importes (i) valor actual de mercado o el valor declarado o (ii) 8,33 Derechos Especiales de Giro por kilogramo (aproximadamente USD 11.00 por kilogramo). Dichos límites también serán de aplicación para el transporte nacional de mercancías por carretera, en ausencia de legislación imperativa o de límites de responsabilidad inferiores establecidos en la legislación de transporte nacional aplicable.**

**Si el Remitente considera que estos límites son insuficientes, debe realizar una declaración de valor especial y solicitar un seguro tal y como se indica en la Sección 8, o bien concertar su propio seguro.**

**La responsabilidad de DHL queda limitada estrictamente a la pérdida y daño directo al Envío y a los límites por kilogramo especificados en la presente Sección 6. Quedan excluidos todos los demás tipos de pérdida o daño (tales como, a título meramente enunciativo, el lucro cesante, la pérdida de intereses y de futuros negocios), con**



independencia de que dicha pérdida o daño sea indirecto o de especial consideración, e incluso si se hubiera avisado a DHL sobre el riesgo de dicha pérdida o daño.

- 6.2 DHL hará cuanto razonablemente esté a su alcance para entregar el Envío de acuerdo a los tiempos de tránsito habituales de DHL, pero estos tiempos de tránsito no son vinculantes y no forman parte del contrato. DHL no se hace responsable de pérdidas o daños ocasionados por demoras, pero para ciertos envíos, el Remitente podrá solicitar una compensación limitada por retraso de acuerdo a los términos y condiciones de Garantía de Devolución, que están disponibles en el sitio web de DHL o en el Departamento de Atención al Cliente de DHL.**

## **7 Reclamaciones**

Todas las reclamaciones deben ser enviadas por escrito a DHL en un plazo de treinta (30) días a partir de la fecha en que DHL aceptó el Envío, a falta de lo cual DHL quedará eximida de toda responsabilidad. Las reclamaciones están limitadas a una por Envío y su finiquito será completo y final para toda pérdida y daño en relación a dicho Envío.

## **8 Seguro del Envío**

DHL podrá concertar un seguro para la pérdida o daño del Envío, que cubra el valor total de las mercancías, siempre y cuando el Remitente así se lo indique a DHL por escrito, relleno de la casilla designada al efecto en la Guía Aérea, o a través de los sistemas automatizados de DHL y satisfaga el precio aplicable. El seguro del Envío no cubre daños o pérdidas indirectas, ni las pérdidas o daños ocasionados por demoras.

## **9 Circunstancias ajenas al control de DHL**

DHL no es responsable de las pérdidas o daños derivados de circunstancias ajenas a su control. Estas circunstancias incluyen pero no se limitan a las siguientes: daño eléctrico o magnético a imágenes electrónicas o fotográficas, datos o grabaciones o borrado de los elementos mencionados anteriormente; cualquier defecto o característica relacionada con la naturaleza del Envío, incluso, si estos son conocidos por DHL; cualquier acción u omisión por parte de personas no empleadas o contratadas por DHL - ej. Remitente, Destinatario, terceros, aduanas u otros representantes gubernamentales; ataques relacionados con la seguridad informática incluidos ciberataques, "Fuerza Mayor" - ej. terremotos, huracanes, tormentas, inundaciones, niebla, guerras, accidentes aéreos, disturbios, embargos, epidemias, pandemias, conmoción civil o acciones sindicales.

## **10 Representaciones del Remitente, garantías e indemnidad**

El Remitente indemnizará y mantendrá indemne a DHL, sus directores, oficiales, empleados y agentes de y frente a toda responsabilidad, pérdida y daño que se derive del incumplimiento por parte del Remitente de las siguientes declaraciones y garantías:

- El envío es aceptable para su transporte de acuerdo a la Sección 2;
- El Envío fue preparado en instalaciones seguras por personal fiable y se protegió de interferencias no autorizadas durante su preparación, almacenamiento y traslado del mismo a DHL;
- El Remitente ha cumplido con la normativa aplicable en materia de control de exportaciones, sanciones, normativas y regulaciones de aduanas u otros requerimientos regulatorios y restricciones relacionadas con la importación, exportación, tránsito o transmisión de las mercancías;
- El Remitente ha declarado a DHL cualquier mercancía militar o de doble uso contenida en el envío sujeta a autorizaciones gubernamentales.
- El Remitente ha proporcionado toda la información, permisos, licencias u otras autorizaciones gubernamentales y documentos, como requerido por la legislación aplicable o a solicitud de DHL y toda la información, permisos, licencias y otras autorizaciones gubernamentales y documentos proporcionadas por el Remitente o sus representantes son verdaderas, completas y precisas, incluidos el valor y la descripción y las mercancías, y la información del remitente y del destinatario.



- En el caso de que proporcione datos personales a DHL el Remitente ha cumplido con sus obligaciones legales para tratar y compartir dichos datos, que incluyen informar a las personas afectadas de que los datos personales (incluidos el email y el número de teléfono del destinatario) son requeridos para el transporte, despacho de aduanas y entrega.

## **11 Ruta**

El Remitente acepta que el Envío pueda transportarse por cualquier ruta y pueda ser desviado, incluida la posibilidad de parar en lugares de escala intermedios.

## **12 Legislación aplicable**

Cualquier controversia que se derive o esté relacionada con estos Términos y Condiciones estará sujeta a la jurisdicción de los Tribunales del país de origen del Envío y se regirá igualmente por la legislación de dicho país. El remitente se somete irrevocablemente a dicha jurisdicción, a menos que la ley aplicable indique lo contrario. No obstante, si la legislación aplicable permitiera la elección de fuero o de jurisdicción, ésta será la determinada por DHL.

## **13 Nulidad e ineficacia**

Si alguna de las cláusulas o parte de las mismas fueran nulas o ineficaces, permanecerán subsistentes el resto de los Términos y Condiciones no afectados por la nulidad o ineficacia.

**Para más información visite el sitio web de DHL (<https://mydhl.express.dhl/es>) o contacte con el Departamento local de Atención al cliente DHL.**