TÉRMINOS Y CONDICIONES DE TRANSPORTE DE DHL EXPRESS
("TÉRMINOS Y CONDICIONES")

AVISO IMPORTANTE:

Al contratar los servicios de DHL Express México, S.A. de C.V. (en lo sucesivo DHL) con domicilio en Avenida Fuerza Aérea Mexicana Número 540, Colonia Federal, Alcaldía Venustiano Carranza, Ciudad de México, CP. 15700, con RFC DEM8801152E9, usted en calidad de "Consumidor" y/o "Remitente", acuerda en su nombre y en nombre del destinatario del Envío ("Destinatario") que cada Envío se transporta de conformidad con los presentes Términos y Condiciones, los cuales se tienen por reproducidos al reverso de la Guía con la que se documentará cada uno de los envíos que se le encomienden a DHL, cuya naturaleza jurídica es un contrato de adhesión.

"Envío" significa todos los documentos o paquetes que viajan amparados por una guía 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 medio de transporte. Se entenderá como "Guía", cualquier identificador del Envío cuyo documento debe ser producido por los sistemas automatizados de DHL y que pueden ser impresos e incluidos en un lugar visible en el Envío por el Remitente o DHL mediante: etiqueta, código de barras, guía o carta 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, deberá contratar el servicio de Protección del Valor del Envío pagando un precio adicional. 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 consumidor y/o Remitente y/o del Destinatario con el objeto de prestar sus servicios: (1) completar cualquier documento, modificar códigos de producto o servicio y adelantar el pago de cualquier arancel, impuesto o cualquier otro cargo regulatorio exigidos por la legislación y normativa aplicables ("Aranceles aduaneros"); (2) actuar como 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 Consumidor y/o Remitente y/o 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 ("Envío inaceptable") si:

a) Contiene artículos falsos, billetes o anuncios de lotería nacional o extranjera, materiales y residuos peligrosos biológicos infecciosos, psicotrópicos y estupefacientes, cannabis o sus derivados; o productos ilegales tales como narcóticos u otras drogas, armas de fuego reales o de imitación o reproducciones, pistolas de aire, dispositivos explosivos, munición o piezas de prueba, así como partes de las mismas, animales vivos, partes o restos de animales prohibidos o perecederos, lingotes de cualquier metal precioso, dinero, títulos valor negociables y/o al portador, piedras preciosas o semipreciosas; restos humanos o cenizas, obras de arte, pornografía, artículos falsos, artículos ilegales tales como marfil o cualquier otro bien cuya transportación requiera de permiso específico o bien lo restrinja alguna ley en particular, o la propia Guía. El Consumidor y/o Remitente acepta que DHL desconoce el contenido de los Envíos consignados para su transportación, eximiendo el Consumidor y/o Remitente a DHL de cualquier responsabilidad derivada de la transportación de Envíos prohibidos conforme a lo establecido en el presente apartado.

b) 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), ADR (European Road Transport Regulation on dangerous goods), u otra organización pertinente ("Mercancía peligrosa");

c) Contiene cualquier otro artículo que DHL no pueda transportar de forma segura o legal.

d) 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.

e) 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.

Las guías una vez generadas tienen una vigencia de 7 días naturales para su uso, por lo que el Remitente o Consumidor deberá entregar a DHL el envío con la guía correspondiente dentro de dicho periodo, en caso contrario DHL no estará obligado a prestar el servicio.

3. Entregas e imposibilidades de entrega

Los Envíos no pueden ser enviados a apartados de correos o códigos postales. Los Envíos serán entregados en la dirección del Destinatario facilitada por el Remitente y/o Consumidor, 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. La responsabilidad de DHL respecto del envío terminará una vez entregado el envío en la dirección de destino o cuando no sea posible realizarse la entrega por cuestiones ajenas a DHL (ejemplo: caso fortuito o fuerza mayor, no pago de aranceles por parte el Consumidor o Remitente, no cumplimiento de requisitos legales a cargo del Consumidor o Remitente respecto los envíos, dirección incorrecta o incompleta, por ser envíos inaceptables, etc.)

Si el Envío es considerado inaceptable de acuerdo con 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 organismo impidan devolver en todo o 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 al Remitente, por motivos de seguridad, de aduanas o por otros motivos de regulación.

5. Precio del Envío y tasas

El precio del Envío de DHL se calcula en función del peso real o volumétrico, aplicándose el que resulte mayor, y cualquier pieza podrá ser pesada y medido de nuevo por DHL para confirmar este cálculo. El peso volumétrico = Largo X Ancho X Alto en Cms / 5000. Este es un método estándar utilizado en la industria de carga y aérea según Resolución de la IATA. Las tarifas aplicables serán las publicadas en la página www.dhl.com.mx o bien aquellas otorgadas por escrito por DHL al Consumidor y/o Remitente, las cuales podrán ser modificadas en cualquier momento y sin previo aviso, por DHL.

Por la prestación de servicios se podrán generar cargos adicionales, los cuales se detallan en la Guía de Servicios y Precios que DHL publique en www.dhl.com.mx o la que la sustituya como su página oficial WEB, asimismo podrá solicitar servicios adicionales.

El pago de las contribuciones o cargos aduaneros o de importación o exportación y otros cargos debidos generados en el país de Destino podrán ser requerido al Destinatario antes de realizar la entrega.

Las cantidades mencionadas en el párrafo anterior incluyen el pago de cantidades pagadas por DHL si éste 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. Si ni el Consumidor y/o Remitente y/o Destinatario pagan las cantidades descritas, DHL estará imposibilitado para realizar la entrega del envío.

6. Responsabilidad de DHL

6.1 La responsabilidad de DHL respecto de cualquier envío transportado está limitada al monto equivalente a 30 (TREINTA) UNIDADES DE MEDIDA Y ACTUALIZACIÓN (UMA), conforme al valor emitido por el INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA (INEGI), salvo por caso fortuito o fuerza mayor en cuyo caso DHL no tendrá responsabilidad alguna.

Si el Remitente considera que estos límites son insuficientes, podrá contratar el Servicio de Protección de Valor del Envío, como se indica en la Sección 8 o bien contratar su propio seguro.

La responsabilidad de DHL queda limitada estrictamente a la pérdida y daño directo al Envío y a los límites por Envío especificados en los presentes Términos y Condiciones. Quedan excluidos todos los demás tipos de pérdida o daño, tales como de manera enunciativa más no limitativa, el lucro cesante, la pérdida de intereses y de futuros negocios, daños indirectos o consecuenciales, 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 con 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, sólo para Envíos cuya transportación se solicitó y pagó un servicio de entrega garantizada, 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 Servicio 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. Protección del Valor del Envío.

El Remitente podrá contratar una Protección del Valor del Envío que cubra el valor total de lo auto declarado, en caso de pérdida o daño del Envío, siempre y cuando el Remitente así se lo indique a DHL, incluyendo completar la sección de Protección del Valor del Envío de la Guía, o a través de los sistemas automatizados de DHL, así como cubrir el costo adicional correspondiente por dicho servicio de protección, mismo que se calculará con base a la auto declaración del valor que emita el Remitente y las tarifas que para tales efectos se establezcan en la Guía de Servicios y Precios.

La Protección del Valor del Envío no cubre pérdida indirecta o daños consecuenciales.

En caso que el Consumidor y/o Remitente haya cubierto el monto de la protección antes mencionado, DHL únicamente será responsable hasta por el monto acreditable de los bienes transportados por DHL o el valor declarado por el Consumidor y/o Remitente, lo que sea menor.

En caso que el Remitente no contrate o no pague la Protección del Valor del Envío conforme al presente apartado, la responsabilidad de DHL sobre la integridad del Envío se encontrará ligada a los términos establecidos en el apartado 6 anterior.

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 relacionado con la seguridad informática incluidos ciberataques; "Fuerza Mayor" - ej. terremotos, robos, 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, representante, proveedores, empleados y agentes de y frente a toda responsabilidad, controversia, pérdida y daño que se derive del incumplimiento por parte del Remitente, de las siguientes declaraciones y garantías:

a) Queda toda la información facilitada por el Remitente o sus representantes es completa y exacta;

b) El envío es aceptable para su transporte de acuerdo a la Sección 2;

c) 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;

d) El Remitente o Consumidor 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, así como protección de datos, sanciones, embargos; y

e) El Remitente o Consumidor ha declarado a DHL cualquier mercancía militar o de doble uso contenida en el envío sujeta a autorizaciones gubernamentales.

f) El Remitente o Consumidor 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 proporcionados 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.

g) En el caso de que proporcione datos personales a DHL, el Remitente o Consumidor ha cumplido con sus obligaciones legales para tratar y compartir dichos datos, que incluyan 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 la 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 la legislación aplicable en la Ciudad de México. 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 fuera nulas o ineficaces, permanecerán subsistentes el resto de los Términos y Condiciones no afectados por la nulidad o ineficacia.

Para mayor información consulte el sitio web de DHL o contacte con Departamento de Servicio al Cliente de DHL.