



DHL EXPRESS

GUÍA DE SERVICIOS 2023

VENEZUELA

COMENZAR

[Conectando Tu Mundo](#)

[Estimado Cliente](#)

[Sostenibilidad](#)

[Oferta de Servicios](#)

[Cómo Enviar con DHL Express](#)

[Digitalización](#)

¿Está listo para realizar envíos?
Obtenga una cotización desde [MyDHL+](#)



CONECTANDO TU MUNDO

Operamos en
+220
países y territorios en
todo el mundo



+320
aviones



+2,300
vuelos diarios



+34,600
vehículos



+3,400
instalaciones



+111,800
áreas de servicio

El objetivo de Deutsche Post DHL Group es alcanzar 0 emisiones para el año 2050

MISSION 2050
ZERO EMISSIONS
GOGREEN

+523
millones
de envíos al año



+120,000
empleados



+370
certificaciones TAPA*



Cifras a nivel global, estimadas al cierre del año 2021
*TAPA = Por sus siglas en inglés: Transported Asset Protection Association

ESTIMADO CLIENTE

Bienvenido a la Guía de Servicios 2023 de DHL Express. Utilice esta guía para conocer cómo los productos, servicios y herramientas de DHL Express pueden ayudarle a cubrir sus necesidades de logística. DHL Express es el líder mundial especialista en transporte internacional y servicios de mensajería exprés. Durante más de 50 años hemos ampliado y mejorado de forma constante nuestro servicio con un equipo de 120,000 Especialistas Internacionales Certificados, que ayudan a más de 2.7 millones de clientes globalmente.

El mundo ha sido sacudido por el COVID-19 desde 2020. Estamos orgullosos de que DPDHL al día de hoy ha permitido a las cadenas de suministro mover más de 2,500 millones de dosis de vacunas, seguimos contribuyendo a la solución, y nos adaptamos cada día a una situación que sigue evolucionando. Aparte de la pandemia, la crisis de Ucrania también ha añadido complejidad al sistema logístico mundial.

En respuesta a estos y otros acontecimientos incontrolables, seguimos realizando importantes **inversiones** para reforzar la resistencia de nuestra red mundial y asegurar las cadenas de suministro críticas, con lo que seguimos demostrando nuestra capacidad para ofrecer servicios confiables a nuestros clientes en todo el mundo. Por ejemplo, hemos invertido en la expansión de nuestra red aérea, con nuevas colaboraciones con Cargojet y Singapore Airlines, además de la adquisición de seis aviones Boeing 777F. Inversiones como estas nos permiten hacer crecer la red de DHL y mejorar la calidad del servicio para usted, nuestro cliente.

La responsabilidad medioambiental sigue siendo un pilar de nuestra estrategia a largo plazo a través de la hoja de Ruta de Sostenibilidad de DPDHL. En 2022 firmamos acuerdos innovadores con bp y Neste para aumentar nuestro uso de Combustible Sostenible para Aerolíneas (SAF). Seguimos acelerando la electrificación de nuestra flota de última milla al tiempo que invertimos en tecnología de próxima generación, como el avión Alice totalmente eléctrico, diseñando y construyendo edificios neutros en carbono y ofreciendo una cartera de productos ecológicos. Lea más sobre esto en la página 4 y en el portal de Sostenibilidad de DPDHL.

Como parte de la Estrategia 2025, seguimos apuntando a la **digitalización** – que definimos como la aplicación consciente de la tecnología y la capacitación de las personas, como medio para mejorar – como un elemento clave para alcanzar el siguiente nivel de excelencia para nuestros clientes, para nuestros empleados y para impulsar la eficiencia operativa. En las páginas 15 y 16 encontrará información sobre algunos de los principales avances y beneficios de nuestras herramientas. Pruebe alguna de ellas en MyDHL+ si aún no lo ha hecho.

Nos esforzamos por continuar con éxito nuestra colaboración y seguimos comprometidos a apoyar su negocio en cualquier momento y lugar. La **globalización** sigue siendo una fuerza poderosa y le invitamos a leer la primera edición del informe global DHL Trade Growth Atlas, que esperamos se convierta en un recurso para entender y navegar por los cambios en el panorama del comercio mundial – vea la página 7 para más información. ¡Gracias por confiar en nosotros para ser su Socio Logístico de Preferencia! Díganos cómo podemos ayudarle poniéndose en contacto con nosotros en MyDHL+ o llamando al Servicio de Atención al Cliente 0800-CALL-DHL.

Sinceramente,

DHL Express Venezuela



SOSTENIBILIDAD

Todo lo que hacemos es para cumplir un propósito: **conectar a las personas, mejorando sus vidas**. Para cumplir con este propósito, necesitamos hacer que cada faceta de nuestro negocio sea sostenible. Nuestra estrategia de sostenibilidad establece nuestras ambiciones en tres áreas de interés: Medio ambiente, Social y Gobernabilidad (ESG). Encuentre casos de estudio y más detalles [aquí](#).



<29 millones

Reducción de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero a menos de 29 millones de toneladas

SBTi

Compromiso con la iniciativa de Objetivos Basados en Ciencia

NUESTRA META PARA EL 2030

7€ billones

Inversión de 7€ billones en tecnologías verdes

30%

Mezcla de SAF del 30% para todo el transporte aéreo

OPERACIONES NO CONTAMINANTES PARA LA PROTECCION DEL MEDIO AMBIENTE



Líder en aviación sostenible

El Combustible Sostenible para Aerolíneas (SAF), una de las formas clave de reducir el CO2 en la aviación, ya se utiliza en nuestra red. Se espera que dos colaboraciones históricas firmadas por DHL Express con bp y Neste en 2022 reduzcan unos **dos millones de toneladas** de emisiones de dióxido de carbono a lo largo del ciclo del combustible de aviación, lo que equivale a las emisiones anuales de gases de efecto invernadero de unos 400,000 automóviles. De este modo, estamos dando pasos significativos hacia nuestro compromiso de utilizar un **30%** de mezcla de SAF para todo el transporte aéreo en 2030.

Mirando hacia el futuro, DHL ya es pionera en innovaciones de próxima generación: [lea más sobre Alice](#), el avión totalmente eléctrico.



Última milla y transporte ecológico

Electrificar el **60%** de los vehículos de entrega de última milla y aumentar la proporción de combustibles sostenibles en el transporte de mercancías a más del **30%** para 2030.



Edificios neutros en carbono

Diseñar el **100%** de todos los edificios nuevos para que sean libres de emisiones de carbono.



Gama de productos ecológicos

Ofrecemos alternativas ecológicas para el **100%** de los principales productos y servicios.

UNA GRAN EMPRESA PARA TRABAJAR PARA TODOS

- Atraer y retener a los mejores talentos
- Sólida cultura de “La seguridad es lo primero”
- Lugar de trabajo diverso e inclusivo

EMPRESA DE GRAN CONFIANZA

- Cumplimiento de la normativa como parte integral de la actividad diaria
- Establecimiento de una gestión eficaz en toda la organización
- Proveedores y socios afines y cumplidores

OFERTA DE SERVICIOS

Servicios de Exportación

Servicios de Importación

Apoyando su Crecimiento

Servicios Opcionales

Cargos Adicionales

Servicios de Aduana

Nuestro servicio principal es el Time Definite International (TDI) que le ofrece una entrega segura puerta a puerta de mercancías y documentos desde y hacia prácticamente todos los países y territorios. Si necesita que sus envíos se entreguen a primera hora, a mediodía o al final de la jornada, nuestros servicios ofrecen visibilidad y seguimiento en tiempo real para que siempre sepa dónde están sus envíos.

SERVICIOS DE EXPORTACIÓN

DHL Express Worldwide

Nuestro servicio más popular ofrece entregas a lo largo del siguiente día laborable en todo el mundo para piezas hasta 70kg y envíos hasta 3,000kg.

Entregamos de forma segura y rápida con nuestra red integrada en más destinos internacionales que ninguna otra compañía de transporte exprés.

DHL Express 12:00

Con este servicio recibirá sus envíos antes de las 12:00 al siguiente día laborable posible. DHL Express 12:00 tiene garantía de devolución del dinero* y admite piezas hasta 70kg y envíos hasta 300kg.

DHL Express 9:00 (10:30 en EE.UU.)

Nuestro servicio premium Time Definite ofrece entregas antes de las 9:00 (10:30 en EE.UU.) en las rutas que permitan entregas al día siguiente o en dos días laborables. DHL Express 9:00 está disponible para las principales ciudades y centros de negocio de Europa, Oriente Medio, África, Asia y América. Tiene garantía de devolución del dinero* y permite piezas hasta 30kg y envíos hasta 300kg.

Conozca nuestros servicios internacionales

	DHL Express Worldwide	DHL Express 12:00	DHL Express 9:00 (10:30 en EE.UU.)
Descripción del servicio	Entrega al final del siguiente día laborable	Entrega antes de las 12:00 al siguiente día laborable	Entrega antes de las 9:00 (10:30 en los EE. UU.) al siguiente día laborable
Garantía de devolución del dinero	No	Sí*	Sí*
Cobertura de países y territorios	Más de 220	147	89
Intentos de entrega	2	2	2
Peso máximo de las piezas (no paletizadas)	70kg	70kg	30kg
Máximo de piezas por envío	–	10	10
Dimensiones máximas de las piezas (L x An x Al)**	120 x 80 x 80cm	120 x 80 x 80cm	120 x 80 x 80cm
Peso máximo por pallet	1,000kg	No se aceptan pallets	No se aceptan pallets
Peso máximo por envío	3,000kg	300kg	300kg
Dimensiones máximas de los pallets (L x An x Al)	300 x 200 x 160cm	No se aceptan pallets	No se aceptan pallets

*Aplican términos y condiciones adicionales. Más información en mydhl.express.dhl.

**No se aceptarán envíos si no están correctamente embalados o si al transportarlos existe el riesgo de que pueda dañar los equipos, otros envíos o a nuestro personal. DHL se reserva el derecho de rechazarlos o devolverlos al remitente. Estas restricciones están sujetas a cambios que se notificarán con 30 días de anticipación.

OFERTA DE SERVICIOS

 Conectando Tu Mundo

 Sostenibilidad

 ▶ Oferta de Servicios

 Cómo Enviar con DHL Express

 Digitalización

 Servicios de
Exportación

 Servicios de
Importación

 Apoyando su
Crecimiento

 Servicios
Opcionales

 Cargos
Adicionales

 Servicios
de Aduana

SERVICIOS DE IMPORTACIÓN

Con nuestro servicio Import Express Worldwide usted puede importar envíos desde más de 200 países y territorios en el mundo. Esto es más de lo que cualquier otra empresa de mensajería y paquetería exprés puede ofrecer. Usted dispone de todo el control y puede gestionar todos los aspectos de sus importaciones de un modo muy sencillo. Disponemos del servicio de importación prepagada (denominado RPA) para nuestros clientes contados y para clientes corporativos el servicio de importaciones prepagadas a demanda (denominada IMPOD). En DHL Venezuela contamos con nuestra propia agencia de aduanas, para brindar el mejor servicio para el manejo de sus importaciones. Para más información sobre los productos de importación consultar al 0800-CALL-DHL.



OFERTA DE SERVICIOS

Servicios de
Exportación

Servicios de
Importación

Apoyando su
Crecimiento

Servicios
Opcionales

Cargos
Adicionales

Servicios
de Aduana

EL COMERCIO INTERNACIONAL Y USTED

Una serie de crisis han puesto al comercio internacional en el centro del debate sobre el crecimiento económico y la resistencia. ¿Cuáles son las perspectivas actuales de la globalización y el comercio? ¿Hay motivos de preocupación? ¿Sigue siendo el comercio una fuente atractiva de crecimiento? Hemos investigado a fondo los datos y hemos llevado a cabo un análisis exhaustivo y basado en hechos, y los resultados podrían sorprenderle. En colaboración con el Centro para el Futuro de la Administración de la Universidad de Nueva York (Stern) y nuestra Iniciativa de Globalización, el 'DHL Trade Growth Atlas' examina las tendencias de crecimiento del comercio mundial y los patrones comerciales de 173 países de todo el mundo que, en conjunto, representan más del 99% del comercio, el PIB y la población mundiales. A pesar de los recientes acontecimientos y el empeoramiento de las condiciones macroeconómicas en gran parte del mundo, el estudio ofrece en general una evaluación optimista de las perspectivas de crecimiento del comercio en el futuro.

Conocemos el valor de comprender el panorama del comercio internacional a largo plazo para navegar por los cambios a corto plazo en el crecimiento económico y comercial.

El comercio mundial sorprendió por su capacidad de resiliencia durante la pandemia de COVID-19

Es probable que el comercio crezca más rápido en 2022 y 2023 que en la década anterior

Cambio en la combinación de productos comercializados por las economías avanzadas y las emergentes



ELEVANDO EL POTENCIAL DEL COMERCIO ELECTRÓNICO INTERNACIONAL

Descubra para crecer

Visite [Exporta con DHL](#) para comprobar cómo DHL Express ayuda al comercio electrónico – desde empresas nuevas hasta grandes compañías – asesorándolas para crecer internacionalmente. Nuestras guías para países enfocadas en comercio electrónico, contemplan publicaciones como '[La guía definitiva del e-Commerce B2B](#)'; análisis de tendencias y las herramientas de inteligencia de mercado le permiten entender mejor el comportamiento de sus clientes y sus requisitos de envíos para dar el siguiente paso en su viaje al e-commerce.

Comercio electrónico internacional

Ayudamos a nuestros clientes a globalizarse con facilidad y rapidez para maximizar el enorme potencial del comercio electrónico internacional. En DHL ayudamos a nuestros clientes en su desarrollo internacional con:

- Cobertura global
- Opciones de transporte urgente
- Opciones de entrega flexible para los destinatarios (vea 'On Demand Delivery' en la página 15)
- Opciones de facturación de aranceles y expertos en aduanas
- Asesoramiento a nuestros clientes sobre la forma de aumentar las ventas y el crecimiento transfronterizo

Rápido, flexible y fácil

Los consumidores esperan todo "a demanda" en cualquier momento y en cualquier lugar. Las opciones de entrega de DHL Express ofrecen una ventaja competitiva: más del 90% de los consumidores comprueban las opciones de entrega disponibles antes de finalizar la compra en una tienda en línea. Su decisión la determinan tres factores: rapidez, flexibilidad y facilidad.



OFERTA DE SERVICIOS

Servicios de
Exportación

Servicios de
Importación

Apoyando su
Crecimiento

Servicios
Opcionales

Cargos
Adicionales

Servicios
de Aduana

SERVICIOS OPCIONALES

DHL Express pone a su disposición una amplia oferta de servicios opcionales: desde entregas no estándar, formas de pago o el servicio de neutralización de emisiones.

Preparación del Envío

Es un servicio cómodo, rápido y seguro para envíos específicos o de temporada que requieran recursos adicionales para su preparación. DHL gestiona todo el proceso de preparación de las guías aéreas, selección de contenidos, etiquetado y embalaje, y luego efectúa los envíos a las direcciones designadas.

Entrega los Días Sábado

Ofrecemos entregas los fines de semana en las ciudades principales en más de 70 países.

Protección del Valor del Envío

Recomendamos nuestro servicio de protección integral para sus envíos de valor o personales, en caso de daño físico o pérdida. Es una prima de Protección del Valor del Envío basada en el valor del contenido que le proporcionará aún más tranquilidad.

Protección de Documentos

Si va a enviar documentos valiosos, como pasaportes, solicitudes para visas o certificados legales, el servicio de Protección de Documentos de DHL le ofrece mayor tranquilidad y una compensación en caso de pérdida o daño.

Firma del Consignatario

Si usted está enviando documentos importantes o mercancías de alto valor, usted puede solicitar a DHL que obtenga la firma directamente del consignatario o su representante en la dirección indicada para la entrega. DHL se asegurará de que su envío no sea re-direccionado o entregado en ninguna otra dirección.

Factura Impresa

Este servicio es para clientes que tengan facturación electrónica como servicio estándar y que requieran una factura impresa en

papel. Este servicio provee flexibilidad para un método de facturación diferente al ya acordado.

Dirección Residencial

Los clientes que hagan envíos a una casa o zona residencial pueden activar opciones específicas de entrega designando la dirección de entrega como residencial. Para tales envíos, DHL Express notificará proactivamente al destinatario vía correo electrónico o mensaje de texto del progreso del trayecto de su envío. Los destinatarios pueden seleccionar la opción de entrega más adecuada a sus necesidades en nuestro portal de internet [On Demand Delivery](#) (Entrega bajo Pedido).

GoGreen Carbono Neutral

Este servicio es para clientes que necesitan un método confiable para calcular las emisiones anuales de carbono de sus envíos y, posteriormente, compensar estas emisiones a través de programas ambientales aprobados. Cada año el proceso es verificado en su totalidad por la acreditada institución Sociéte Générale de Surveillance (SGS). DHL también provee reportes resumidos o detallados sobre la huella de carbono.

Cambio de Facturación

Se aplicará un cargo adicional cuando a solicitud del titular de la cuenta, se haga un cambio en la información de una factura ya emitida, lo que resultará en la creación de una nueva factura. En el caso de un cambio de cuenta, se realizará el crédito a la cuenta original con cargo a la nueva.

Entrega Neutral

Este servicio permite la entrega de paquetes, sin que el valor del producto sea compartido o expuesto al destinatario, ya que la factura comercial será retirada antes de la entrega.

Notificación Verbal

Cuando usted necesite una notificación proactiva, nuestro equipo de Servicio al Cliente puede dársela de forma verbal por teléfono, a la hora y persona que usted indique. Usted recibirá información sobre la trayectoria de su envío y confirmación de la entrega.

SERVICIOS DE FACTURACIÓN POR ARANCELES E IMPUESTOS PAGADOS

Cargo por Aranceles e Impuestos Pagados

A petición del cliente, DHL despacha el envío en destino y se encarga de facturar los aranceles de importación, impuestos y tasas reguladoras aplicables a una cuenta específica de DHL en origen o en un tercer país, en lugar de facturar al receptor del envío en destino.

Para ver la lista completa de servicios opcionales visite nuestra página web mydhl.express.dhl.

OFERTA DE SERVICIOS

Servicios de
Exportación

Servicios de
Importación

Apoyando su
Crecimiento

Servicios
Opcionales

Cargos
Adicionales

Servicios
de Aduana

CARGOS ADICIONALES

Con el fin de mantener la consistencia de un alto nivel de servicio, en ciertas circunstancias DHL Express cobra un suplemento por actividades excepcionales, asegurándose de que sea justo para todos nuestros clientes.

Cargo Adicional por Combustible

Este costo adicional variable se aplica al cargo por peso (incluyendo cargos adicionales relacionados con la transportación) de cada envío. Se calcula según los índices públicos de combustible disponibles en el sitio web de DHL Express en mydhl.express.dhl. El cargo se ajusta cada mes según el precio vigente del petróleo, dos meses antes del período de facturación.

Áreas Remotas

Cuando un envío es realizado hacia o desde un área remota o de difícil acceso, como por ejemplo montañas o islas, se aplica un cargo adicional mínimo o por kilo.

Piezas con Sobrepeso

Se aplica un cargo adicional fijo a cada pieza o pallet, cuyo peso real o volumétrico exceda los 70kg.

Pieza Excedida de Tamaño

Se aplica un cargo adicional fijo a cada pieza o pallet, que tenga una dimensión superior a los 120cm en alguno de sus lados.

Pallet No Apilable

Este cargo fijo adicional se aplica a todo pallet que debido a su forma, empaque o contenido no pueda ser apilado. No se aplica a piezas de menos de 30kg.

Mercancías Peligrosas

DHL puede transportar cantidades aceptables de mercancías o materiales peligrosos. Los paquetes que contienen mercancías o materiales peligrosos tendrán un cargo por este servicio. Puede que apliquen cargos adicionales.

Corrección de Dirección

Tendrá un cargo fijo adicional, cualquier envío que tenga una dirección de entrega incorrecta al momento de su recolección, y que no haya podido entregarse después de haber realizado esfuerzos en el destino para determinar la dirección correcta.

Cargo por Uso de Guías Manuales

Este cargo adicional aplica a cada envío realizado con una guía aérea que sea llenada de forma manual. Envíos realizados a través de nuestras herramientas electrónicas no tienen cargo adicional.

Cargos por Seguridad

Se aplicará un suplemento cuando se realicen envíos a o desde países en los que DHL opere con un riesgo elevado debido a un estado de guerra, disturbios civiles o continuas amenazas terroristas (**País de riesgo elevado**) o cuando se envíe a o desde un país con embargos o restricciones comerciales impuestas por el Consejo de Seguridad de Naciones Unidas o la Unión Europea (**País con restricciones**).

Situación de Emergencia

Este cargo adicional aplica en casos excepcionales cuando DHL necesite recuperar costos asociados con situaciones temporales de emergencia fuera de nuestro control y que por lo tanto no hayan sido identificados e incluidos desde un inicio en los contratos de servicio.

Temporada Alta

Un recargo temporal que permite cubrir parte del aumento en los costos de operación asociados con los ajustes a nuestra red durante la Temporada Alta.

Material de Empaque y Sobres de Plástico

Se aplican cargos para todos los artículos de embalaje estándar de DHL, incluidos los sobres de plástico suministrados a granel o en paquetes.



OFERTA DE SERVICIOS

Servicios de
Exportación

Servicios de
Importación

Apoyando su
Crecimiento

Servicios
Opcionales

Cargos
Adicionales

Servicios
de Aduana

SERVICIOS DE ADUANA

DHL Express es el especialista internacional con un amplio conocimiento y experiencia en gestiones de aduanas. Para su tranquilidad, ofrecemos un amplio abanico de servicios para realizar el despacho de las mercancías. Le aseguramos un proceso fluido, eficiente y rápido para que pueda centrarse en su negocio. Proveemos en forma directa o a través de terceros, en los países que por Ley así lo requieran, servicios estandarizados que soportan en forma efectiva el proceso aduanero. Con nuestra herramienta en línea (tas.dhl.com) le proporcionamos información esencial de aduanas para ayudarle a preparar sus envíos.

Notificación a Otro Agente Aduanal

Cuando por solicitud del importador, la documentación de liberación de aduanas es transferida a otro agente independiente para su manejo. DHL realizará la entrega del envío en su destino final una vez que la liberación aduanal se haya completado. DHL no se responsabiliza de la puntualidad en la presentación de la documentación para el despacho de aduanas así como tampoco de la liberación del envío.

Transferencia a Otro Agente Aduanal

Cuando por solicitud del cliente, uno de nuestros envíos es transferido a otro agente aduanal designado, DHL transferirá el envío y su documentación para que el agente realice la liberación aduanal y haga la entrega en el destino final.

Almacenamiento Fiscalizado

Cuando el envío no puede ser liberado por aduanas al no disponer de la documentación necesaria o cuando la información está incompleta, se aplicarán cargos por almacenamiento. Estos cargos se aplicarán a partir del tercer día calendario (varía dependiendo del país de destino) luego de la llegada del envío o de la notificación del agente de aduanas, lo que ocurra más tarde.

Declaración con Partidas Múltiples

Se aplica un cargo de servicio cuando se declaran más de cinco líneas o partidas en la liberación aduanal. Por ejemplo, cuando un envío cuenta con varios tipos de productos o múltiples facturas o que todos los productos requieran ser identificados y deban estar clasificados bajo códigos arancelarios específicos.



CÓMO ENVIAR CON DHL EXPRESS

Cómo Preparar su Envío

Preparación del Envío

El Pago de su Envío

LA PREPARACIÓN DE SU ENVÍO: TAN FÁCIL COMO 1-2-3

1 **Peso del Envío**

- Pese y mida su paquete.
- Si usted está enviando un paquete grande en tamaño pero ligero, donde su peso volumétrico (dimensional) exceda su peso real, el costo del envío será calculado en base al espacio que este ocupa en el avión. Este es un método estándar de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA por sus siglas en inglés). Para calcular el peso volumétrico de su envío, solo tiene que multiplicar el largo (cm) x el alto (cm), x el ancho (cm) del paquete y dividir el total entre 5,000. Esto debe hacerlo por cada pieza del envío.
- Para verificar este cálculo, DHL pesará y medirá nuevamente cada pieza.

2 **Documentación Necesaria: Guía Aérea**

- Todos los envíos realizados con DHL Express deben contar con una guía aérea de DHL debidamente completada y bien pegada a cada pieza. Esto permite que su envío sea transportado con éxito a través de la red de DHL.
- Cada guía aérea se enumera de manera individual para que usted pueda darle seguimiento al envío desde el momento de la recolección hasta la entrega. Su envío también debe ir acompañado por la documentación aduanera requerida, como lo es una factura proforma o comercial, así como otros documentos adicionales, dependiendo del contenido, valor del envío y país de destino.

3 **Documentación Necesaria: Factura Comercial**

- Se requiere una factura proforma o comercial cuando se envían mercancías a países o territorios fuera de su país de origen o de la unión aduanera. Todos los envíos de paquetes deben ir acompañados de una factura. Básicamente, se trata de una declaración que contenga todos los detalles de una transacción que las autoridades aduaneras la utilizan para valorar si deben pagarse algún tipo de aranceles o impuestos.
- La factura comercial se utiliza cuando las mercancías forman parte de una transacción comercial o se desea revenderlas.
- Una factura proforma se utiliza cuando se envían mercancías sin valor comercial (por ejemplo, en el envío de muestras).



CÓMO ENVIAR CON DHL EXPRESS

Conectando Tu Mundo

Sostenibilidad

Oferta de Servicios

► **Cómo Enviar con DHL Express**

Digitalización

Cómo Preparar su Envío

Preparación del Envío

El Pago de su Envío

PREPARACIÓN DE LA FACTURA DE SU ENVÍO

Su factura debe incluir la siguiente información:

1. DATOS BANCARIOS

Son los datos bancarios que se usarán para la transacción entre el vendedor y el comprador. No es necesario incluir esta información en las facturas proforma o no comerciales.

2. DESCRIPCIÓN

No se permiten las descripciones genéricas o imprecisas ya que es probable que causen demoras. Las descripciones deben incluir los artículos, la cantidad, el material de fabricación de los mismos y el uso que se les dará. Por ejemplo, para la clasificación aduanera y por motivos de seguridad, no es aceptable describir los artículos como “muestras”, “piezas” o “electrónicos”. En lugar de “electrónicos”, por ejemplo, utilice una descripción como “televisión”.

3. CÓDIGO DE LA MERCANCÍA

Es el código identificativo del producto utilizado por el país exportador para clasificar las mercancías que van a exportarse. Favorece el despacho y evita demoras.

4. PAÍS DE FABRICACIÓN/ORIGEN

Se refiere al lugar de fabricación, no al país de exportación. Si los artículos se han fabricado en más de un país, enumere los lugares de origen.

5. VALOR DECLARADO TOTAL

Es el valor total de la transacción para fines aduaneros según el Incoterm seleccionado. El valor total declarado debe incluir los cargos de transporte y del seguro si son a cargo del vendedor.

6. TIPO DE EXPORTACIÓN

Las opciones son: (1) Permanente; (2) Temporal y (3) Reparación y devolución.

7. INCOTERMS

Introduzca el Incoterm que mejor describa los términos de la transacción. Por ejemplo, DAP (Entrega en el destino convenido).

8. MOTIVO DE LA EXPORTACIÓN

Podría ser: Para la venta, reparación, ya reparado, obsequio, muestra, uso personal sin intención de reventa, sustitución, traslado entre empresas o efectos personales.

Commercial invoice						
Bank details				Exporter		
1.				Tax ID/VAT number		
Importer (bill to)				Date		
				Waybill number		
				Invoice number		
				Exporter code		
				Receiver if different from Importer		
				Tax ID/VAT number		
				Shipment reference		
Full description of goods	Commodity code	Item quantity	Unit value [Currency]	Subtotal value [Currency]	Net weight	Country of manufacture/origin
2.	3.					4.
Freight						
Insurance						
Total declared value/currency				Total net weight/kg(s)		
5.						
Total pieces				Total gross weight/kg(s)		
6. Type of export						
7. Incoterms						
8. Reason for export						
I/We hereby certify that the information contained in this invoice is true and correct and that the contents of the shipments are as stated above.						
Position in company				Signature		
				Company stamp		



CÓMO ENVIAR CON DHL EXPRESS

Cómo Preparar su Envío

Preparación del Envío

El Pago de su Envío

EL EMBALAJE DE SU ENVÍO

Para asegurarse de que sus envíos viajen de un modo seguro a través de la red global de DHL Express, es importante que vayan correctamente embalados y etiquetados.

Guía para la Preparación del Envío

- Si va a reutilizar sobres o cajas, asegúrese de que se hayan eliminado las etiquetas y/o marcas antiguas
- Asegúrese de que cada pieza del envío tenga adherida su guía aérea. La guía aérea se considera como el boleto de avión del envío y la entrega se retrasará si no viene junto a su envío
- Los códigos de barras en la guía aérea se escanean en muchos puntos del trayecto del envío. Asegúrese de que el código de barras esté bien estirado y plano y de que no quede oculto bajo cinta adhesiva, plásticos o correas
- Coloque la guía aérea en la parte superior o en el costado de cada una de las piezas de su envío asegurándose de que no salga de la superficie de la pieza o que la guía no quede fuera de las esquinas o costados de las cajas
- Para evitar lesiones a nuestros empleados, preste especial atención al proceso de empaque de artículos afilados
- No debe haber ninguna posibilidad de que el contenido perfora el empaque o caja
- Todas las piezas individuales de más de 70kg deberán ir colocadas sobre un pallet. Si va a realizar un envío de varias piezas, no es necesario colocarlas en un pallet, a menos que superen los 70kg. Por ejemplo, un envío que conste de cuatro bultos de 25kg en total, no es necesario que sea puesto sobre un pallet

Material de Empaque de DHL

Ofrecemos diferentes opciones de empaque de alta calidad, adecuados para el envío de productos de diversas formas y tamaños. Los empaques disponibles incluyen:

- Bolsas
- Sobres de cartón para documentos
- Cajas de diversos tamaños
- Tubos
- Cajas para botellas

Para más información sobre la gama de embalajes disponible, visite la página web mydhl.express.dhl.

Productos Restringidos o Prohibidos

Artículos Prohibidos

DHL no transportará los artículos enlistados a continuación. Esta lista incluye artículos que están prohibidos para su transporte por cualquier ley, regulación o estatuto del gobierno federal, estatal o local del país de origen o destino de dichos artículos. Para el transporte internacional puede que existan artículos adicionales a esta lista especificados por el país de destino. DHL se reserva el derecho de no transportar artículos no incluidos en esta lista:

- Lingotes (de cualquier metal precioso)
- El cannabis
- Dinero (pagarés, documentos negociables o monedas)
- Armas de fuego, municiones, explosivos/dispositivos explosivos incluyendo explosivos desactivados y muestras, pistolas de aire, replicas o imitaciones de armas de fuego
- Restos humanos o cenizas en cualquiera de sus formas
- Trofeos de caza animal, partes de animales como marfil y aleta de tiburón, restos o cenizas de animales, productos de origen animal no aptos para el consumo humano, prohibidos para su transporte por la Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres (CITES) o cualquier legislación local
- Artículos ilegales, tales como piratería o narcóticos
- Animales vivos (incluyendo pero no limitados a mamíferos, reptiles, peces, invertebrados, anfibios, pájaros, insectos, larvas y pupas)
- Baterías sueltas de Litio especificadas en la sección II de IATA
- Piedras preciosas o semipreciosas sueltas (cortadas o sin cortar, pulidas o sin pulir)



CÓMO ENVIAR CON DHL EXPRESS

Cómo Preparar su Envío

Preparación del Envío

El Pago de su Envío

Artículos Restringidos

DHL no transportará los artículos enlistados a continuación a menos que exista un acuerdo por escrito con el cliente. Para obtener dicho acuerdo DHL realizará una evaluación y los artículos aprobados para su transporte estarán especificados por escrito en dicho acuerdo o contrato.

- Pistolas de aire, "tasers", imitación o réplicas de armas de fuego, partes de armas de fuego, réplicas de municiones (incluye perdigones para rifle, mecanismos de disparo, tornillos o tuercas que hayan sido manufacturados con el propósito de crear un arma de fuego)
- Antigüedades u obras de arte, cuando el valor de las mercancías en el envío sea mayor a 500,000 Euros
- Sellos de seguridad o de impuestos, cuando el valor de las mercancías en el envío sea mayor a 500,000 Euros
- Cigarros, puros, productos de tabaco cuando el valor de las mercancías en el envío sea mayor a 500,000 Euros
- Monedas o medallas conmemorativas con un valor individual o total del envío de 2,000 Euros o más son consideradas carga restringida
- Mercancías peligrosas incluyendo y no limitadas a perfumes, lociones para después de afeitarse, aerosoles, sustancias inflamables, hielo seco, sustancias biológicas, sustancias denominadas peligrosas por la Organización de las Naciones Unidas así como cualquier mercancía especificada como peligrosa por IATA, ADR, o IMDG

- Artículos Financieros o Monetarios – ejemplos incluyen pero no se limitan a tarjetas SIM activadas para teléfonos celulares, tarjetas de crédito o débito, cheques en blanco, boletos para eventos, billetes de lotería, pagarés, tarjetas telefónicas pre pagadas, documentos negociables, cheques de viajero, cupones cobrables, estampillas no utilizadas, etc. Aplicable a cualquier envío con un valor mayor a 500,000 Euros
- Pieles
- Joyería y relojes con un valor individual mayor a 5,000 Euros. El envío de las mercancías no debe exceder los 100,000 Euros

EL PAGO DE SU ENVÍO

Usted puede pagar los servicios de DHL Express ya sea en efectivo, con tarjeta de crédito o mediante transferencia bancaria. Puede abrir una cuenta con DHL Express para pagar mediante transferencia bancaria. Todos los clientes con cuenta reciben facturas de manera predeterminada. Si desea más información, contacte a un representante de servicio al cliente de la oficina local de DHL Express o visite mydhl.express.dhl.



DIGITALIZACIÓN

La digitalización es una de las tendencias más importantes que afectan a la logística, y es uno de los pilares clave de la **Estrategia 2025 de DPDHL**. A través de la digitalización aportamos beneficios a nuestros clientes, a nuestras operaciones y a nuestra propia gente.

Invertimos continuamente en tecnologías líderes en el mercado para ayudar a nuestros clientes a gestionar y supervisar sus envíos, crear etiquetas de envío, obtener cotizaciones, programar sus recolecciones, conectarse con nosotros y mucho más. La digitalización de nuestras operaciones proporciona más transparencia, lo que nos permite anticiparnos y satisfacer mejor las necesidades de nuestros clientes.

ON DEMAND DELIVERY

La herramienta de DHL On Demand Delivery (Entrega bajo Pedido) permite al destinatario estar informado del progreso de su envío, modificar la hora y el lugar de entrega o recogerlo en un Punto de Servicio. Este servicio innovador es fácil de usar, adaptado al teléfono celular, diseñado específicamente para las entregas a zonas residenciales.



ondemand.dhl.com

Está pensado para mejorar la experiencia del comprador en línea. Este servicio innovador está disponible globalmente y garantiza un estándar de servicio consistente y una experiencia satisfactoria para el usuario.



Entrega programada



Entrega sin firma



Cambio de dirección



Recoger en un Punto de Servicio



Almacenado por vacaciones



Entrega al vecino o conserje

DHL EXPRESS COMMERCE

Internacionalice su web con DHL Express Commerce. Ofrezca a sus clientes todos los beneficios de DHL Express en el mismo momento de la compra. Importe, administre y envíe sus pedidos de forma rápida y eficaz sin desarrollos complicados. Incorpore el poder de DHL Express a su negocio e-commerce de forma rápida y sencilla, dándole una ventaja competitiva. DHL Express Commerce se integra con las mayores plataformas de comercio electrónico, incluyendo: Magento, Shopify, WooCommerce, Amazon y eBay.

Conectando Tu Mundo

Sostenibilidad

Oferta de Servicios

Cómo Enviar con DHL Express

► Digitalización

MYDHL+

mydhl.express.dhl

La plataforma MyDHL+ ha rediseñado la forma de hacer envíos combinando las herramientas electrónicas y los servicios más utilizados por nuestros clientes. Con una interfaz intuitiva para dispositivos móviles, los clientes pueden importar, exportar, programar una recolección y pagar las facturas más rápido que nunca. Todo desde un único sitio, con una contraseña y sin dolores de cabeza. MyDHL+ hace que la experiencia de hacer envíos internacionales sea increíblemente fácil.

MyDHL+



DHL EXPRESS MOBILE APP

La aplicación DHL Express Mobile le permite rastrear sus envíos y administrar sus entregas en un solo lugar. Puede localizar el Punto de Servicio de DHL más cercano para dejar o recoger su paquete y comprobar rápidamente las tarifas de envío en su Smartphone. También se encuentran disponibles servicios avanzados de localización GPS y escaneo de código de barras con cámara. Descargue DHL Express Mobile hoy mismo para su Android o iOS.



DIGITALIZACIÓN

 Conectando Tu Mundo

 Sostenibilidad

 Oferta de Servicios

 Cómo Enviar con DHL Express

 ► Digitalización

ASISTENTE DIGITAL

Nuestro Asistente Digital es un servicio de asistencia por chat en directo que ofrece un servicio 24 horas al día, 7 días a la semana, a través de múltiples canales y plataformas en línea, y en 41 idiomas, incluido el español y ha tenido casi 105,000 sesiones distintas en Venezuela a lo largo de un año. Realiza un seguimiento de los envíos, responde a las consultas o dirige a los foros de preguntas frecuentes.



¡Habla con nosotros ahora!



ROBÓTICA

Impulsadas por los rápidos avances tecnológicos y la creciente complejidad de la cadena de suministro, las soluciones robóticas están entrando en el entorno logístico, impulsando la productividad y los procesos sin defectos.

Los robots están adoptando más funciones en DHL Express, ayudando a los trabajadores en las tareas más repetitivas y que requieren más mano de obra y liberándolos para que realicen actividades de más alto nivel de cara al cliente. Los ejemplos incluyen el uso de brazos robóticos articulados para clasificar los paquetes entrantes en las rutas de entrega de última milla. Tenemos cuatro robots de este tipo en uso en todo el mundo, y este número se duplicará pronto.

Nuestros robots ayudan a que los mensajeros salgan más rápido a sus rutas, lo que significa que sus paquetes se entregan más rápido.



CONFIANZA DIGITAL

La logística requiere la transferencia de datos y contenidos en todo el mundo y asumimos la responsabilidad de hacerlo de forma segura. Nuestros estándares dirigidos por nuestras normas corporativas vinculantes y por nuestra Política de Privacidad de Datos se aplican en todo el Grupo DPDHL y están aprobados por las autoridades de supervisión. Mantenemos un enfoque integral de Seguridad de la Información y Protección de Datos basado en la norma ISO/IEC 27001:2013 y en el GDPR, para garantizar un alto nivel a la hora de gestionar los activos de información y los datos personales de los clientes. Nuestro objetivo es dar una respuesta rápida a cualquier incidente de seguridad a través de nuestro Centro de Ciberdefensa (CDC) 24x7 con cobertura mundial y nuestra comunidad global de DPO.

DPDHL actúa como controlador con respecto a cualquier dato personal que reciba de los clientes y que posea para proporcionar efectivamente servicios de transporte y con respecto a la entrega de cualquier envío o documento que procese para cumplir con sus obligaciones contractuales. DPDHL actuará como controlador de datos cuando un individuo esté ejecutando sus derechos bajo las legislaciones de privacidad.

INTEGRACIÓN DE ENVÍOS DE CLIENTES

El uso de los servicios EDI y XML le permite incorporar las capacidades de los envíos en línea de DHL en su propia página web, almacén o aplicación de servicio al cliente. Ofrece un seguimiento global de envíos y le permite el acceso más rápido y fácil a la información sobre tiempos de tránsito, tarifas y solicitud de recolecciones.

SOLUCIONES ESPECÍFICAS

DHL también ofrece soluciones más especializadas. Por ejemplo, sus servicios Medical Express o Collect&Return.

NUESTROS PUNTOS DE VENTA

Casa Bera

Av. Urdaneta
Esquina Candilito a Urapal
Centro Comercial Casa Bera
Local nro. AS-005
Nivel Avilanes
La Candelaria, Caracas
Punto de Referencia:
Frente a la Plaza la Candelaria
Zona Postal 1010
0800-CALL-DHL

Express Center California

Av. Chicago con Calle Milán
Edif. DHL Urb. La California
Sur Parroquia Leoncio
Martinez Municipio Sucre
Caracas
Estado Miranda
Zona Postal 1071
0800-CALL-DHL

Los Dos Caminos

Av. Rómulo Gallegos
Edif. Carlo PB
Los Dos Caminos
0800-CALL-DHL

Los Palos Grandes

Av. Andres Bello
Entre 1era y 2da transversal
Los Palos Grandes
Edif Everi PB Local A-3
Urbanización Los Palos
Grandes Chacao
Municipio Chacao
Caracas, Estado Miranda
Zona Postal 1060
0800-CALL-DHL

Maiquetia

Av. el Viejo Aeropuerto
Sector 3B Carga Aérea
Al lado del postel Maiquetia
0800-CALL-DHL

Maracay

Av. Mariño Sur
Urb. San Miguel
Res. UNIARAGUA, PB Local
Parroquia Andres Eloy Blanco
Municipio Girardot
Maracay Edo Aragua
Zona Postal 2101
0800-CALL-DHL

Valencia Bod

Urb. San José De Tarbes
Edif. Torre BOD Local P28
Municipio Valencia
Parroquia San Jose de Tarbes
Valencia Estado Carabobo
Zona Postal 2001
0800-CALL-DHL

¿ESTÁ LISTO PARA REALIZAR ENVÍOS?



Obtenga un cotización



0800-CALL-DHL



Chat



Encuentre el Punto de Servicio de DHL más cercano

DHL Express Venezuela

Av. Chicago con Calle Milán
Edificio DHL
La California Sur
Caracas
ZIP 1060
Rif J-00143809-2 con post 10-04

Entra en vigor el 1 de enero de 2023.

Para uso público

La información de esta guía estará vigente a partir del 1 de enero de 2023. DHL se reserva el derecho de corregir o modificar cualquier información en cualquier momento.

