

Rastree su guía en <http://www.dhl.com.ec> así como por medio de nuestros asistentes digitales: Facebook #siguetuenvio N° de guía; Whatsapp +1(954)953 3545; Google Assistant “Hablar con DHL Express” o descargando nuestra app DHL Express Mobile . Para descargar su factura ingresar a [dhl.e-custodia.com.ec](http://dhl.e-custodia.com.ec)

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE TRANSPORTE DE DHL EXPRESS**

(“Términos y Condiciones”)

### **AVISO IMPORTANTE:**

Al ordenar usted los servicios de DHL, como el “Remitente”, está aceptando, en su representación o en representación del destinatario del Envío (“Destinatario”) y nadie más con un interés en el mismo, que los presentes términos y condiciones tendrán aplicabilidad. “Envío” denota todos los documentos o paquetes que viajan amparados por una guía y que pueden ser transportados por el medio que DHL elija, incluido el transporte aéreo, terrestre o por medio de cualquier otro transportista. Una “guía” debe incluir cualquier identificador del Envío o documento producido por DHL o por el sistema automático del Remitente, tal como etiqueta, código de barra, guía o carta de porte, así como cualquier versión electrónica del mismo. Todo Envío es transportado bajo responsabilidad limitada de acuerdo a lo establecido en el presente. Si el Remitente requiere mayor protección, deberá de contratar la Protección del valor del envío pagando un costo adicional. (Vea a más adelante para mayor información). “DHL” denota a cualquier miembro de la red de DHL Express.

### **1 Despacho de aduana y Cumplimiento normativo**

DHL podrá llevar a cabo cualquiera de las siguientes actividades en nombre del Remitente o Destinatario, a fin de ofrecer sus servicios: (1) completar cualquier documento, modificar cualquier código de producto o de servicios, y proporcionar el anticipo por cualquier obligación, impuesto o cualquier otro gravamen regulatorio requerido bajo las leyes y normativas aplicables (“Derechos arancelarios”), (2) actuar como agente legal del remitente o destinatario, o designar a un agente aduanal para propósitos de aduana y exportación, y (3) redireccionar el envío al destinatario del agente aduanal u otra dirección a solicitud de cualquier persona que DHL crea autorizada, a su razonable juicio. El Remitente o Destinatario brindarán cualquier autorización adicional solicitada por la legislación aplicable, para que DHL realice el despacho de aduana.

### **2 Envíos no admitidos**

Se considera que un envío es inaceptable, cuando:

- contiene armas, explosivos y munición, dispositivos explosivos o piezas de prueba, pistolas de aire, armas de imitación o reproducciones; artículos falsos, dinero, piedras preciosas o semipreciosas, animales vivos, partes o restos de animales prohibidos (tales como el marfil); restos humanos o cenizas, lingotes de cualquier metal precioso; cannabis o sus derivados; o productos ilegales tales como narcóticos u otras drogas ilegales,
- sea clasificado como material de riesgo, mercancías peligrosas, artículos prohibidos o restringidos bajo el ADR (Acuerdo Europeo sobre Transporte Internacional de Mercancías Peligrosas por Carretera), o por la IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo), ICAO (Organización de Aviación Civil Internacional), u otra organización relevante (“Mercancías peligrosas”),
- contenga cualquier otro artículo que DHL no pueda transportar de forma segura o legal,
- la dirección sea incorrecta o no esté marcada de forma adecuada; o el embalaje esté defectuoso o sea inadecuado a fin de asegurar la transportación segura con cuidado y manejo habitual,
- el remitente, destinatario, o cualquier tercer parte con un interés directo o indirecto en el envío sea parte de una lista a la que apliquen sanciones como una parte rechazada o restringida.

### **3 Entregas y paquetes no entregados**

Los envíos no pueden ser entregados en apartados u oficinas postales. Los mismos, serán entregados a la dirección del destinatario que haya sido proporcionada por el remitente, pero no necesariamente al destinatario en persona. Los envíos hechos a las direcciones con un área receptora central serán entregados a esa área. DHL podrá notificar de una entrega próxima o entrega fallida. Se le podrán ofrecer al destinatario las opciones de alternativa de entrega, tales como la entrega al día siguiente sin necesidad de firma, redireccionamiento o recolección del mismo en uno de los puntos de servicio DHL. Si el Envío es considerado inaceptable de acuerdo a la Sección 2, si se ha infravalorado a efectos de aduanas, si el destinatario no puede ser razonablemente identificado o localizado, o si este rechaza recibir el envío o pagar los aranceles aduaneros y/u otros cargos del Envío, DHL hará cuanto razonablemente esté a su alcance para devolver el Envío al remitente. Los gastos correrán por cuenta del remitente. Si no es posible devolver el Envío, este 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 si la legislación o cualquier agencia de cumplimiento de la ley le impide devolverlo 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 razones de seguridad, aduana u otros motivos normativos.

### **5 Cargos por envío, aranceles y tarifas**

Los costos de envío de DHL son calculados de acuerdo con el peso real o volumétrico por pieza, cualesquiera que fuere mayor. DHL podrá volver a pesar y medir cualquier pieza, a fin de confirmar dicho cálculo. Podrá solicitarse al Destinatario el pago de los derechos aduaneros y otros cargos que estén indicados en la página de DHL del país receptor, antes de realizar la entrega. Esto incluye un cargo en caso de que DHL utilice su crédito con las autoridades aduaneras, o pague un anticipo en concepto de derechos aduaneros en nombre del Destinatario. Si el Destinatario no pagase, el Remitente pagará o reembolsará a DHL todos los derechos aduaneros y otros cargos debidos por los servicios prestados por DHL o incurridos por DHL en nombre del Remitente o del Destinatario.

### **6 Obligaciones de DHL**

6.1 La responsabilidad de DHL en relación a cualquier Envío transportado por aire (incluyendo el transporte auxiliar por carretera o las 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 actual de mercado o el valor declarado o (ii) 22 Derechos Especiales de Giro por kilogramo (aproximadamente USD 30.00 por kilogramo). Dichos límites también aplican para cualquier otra forma 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) el 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 aplican para el transporte nacional de mercancías por carretera, en ausencia de legislación vinculante o de límites de responsabilidad inferiores establecidos en la legislación de transporte nacional aplicable. Si el Remitente considera insuficiente dicho límite de responsabilidad, deberá realizar una declaración de valor especial y solicitar la Protección de Valor del Envío, 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. 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 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.**

DHL podrá concertar una protección que cubra el valor en caso de pérdida o daño del Envío, siempre y cuando el Remitente así se lo indique a DHL, rellenando la casilla designada al efecto en el anverso de la Guía Aérea, o a través de los sistemas automatizados de DHL, y pague el precio aplicable. La Protección del Valor 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; "Fuerza Mayor" - ej. terremotos, huracanes, tormentas, inundaciones, niebla, guerras, accidentes aéreos, disturbios, embargos, conmoción civil o acciones sindicales.

## **10. Garantías e indemnización del Remitente**

El Remitente indemnizará y mantendrá indemne a DHL por cualquier daño o pérdida que se derive del incumplimiento por parte del Remitente, de cualquier legislación o normativa aplicable, y del incumplimiento por parte del Remitente de cualquiera de las siguientes declaraciones y garantías:

- Toda la información facilitada por el Remitente o sus representantes es completa y exacta;
- 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 legislación aplicable en materia de aduanas, importación, exportación, protección de datos, sanciones, embargos y otras leyes y normativas; y
- El Remitente ha obtenido todos los consentimientos necesarios en relación con los datos personales facilitados a DHL, incluyendo información del Destinatario que podrá ser solicitada para el transporte, despacho de aduanas y la entrega, como la dirección de correo electrónico y número de teléfono móvil.

### **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 ([www.dhl.com](http://www.dhl.com)) o contacte con el Departamento de Atención al cliente DHL.

**Autorización Datos Personales:** El remitente declara: Autorizo expresamente a DHL a utilizar en su interés legítimo de prestar el servicio de transporte, mis datos personales en mi condición de remitente del envío y de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales de Ecuador.

Firma: \_\_\_\_\_

Usted puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, eliminación, oposición o limitación del tratamiento dirigiendo una solicitud al delegado de protección de datos al correo: [lopdp.express.ecuador@dhl.com](mailto:lopdp.express.ecuador@dhl.com)