

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE TRANSPORTE DHL EXPRESS

("Términos y Condiciones")

### AVISO IMPORTANTE

Al contratar usted los servicios de DHL, como el "Remitente", está aceptando, en su representación o en representación del destinatario del Envío ("Consignatario") y de las personas que tengan interés en el Envío, 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 del Consignatario, 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 de carga del remitente o consignatario 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 Consignatario brindarán cualquier autorización adicional solicitada por la legislación aplicable, para que DHL realice el despacho de aduana.

#### 2. Envíos Inaceptables

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, consignatario, 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 consignatario 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 consignatario 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 consignatario 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 o regulatorios.

#### **5. Precio del Envío, Cargos, aranceles y tarifas**

Los precios del 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 solicitarle al Consignatario 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 Consignatario. Si el Consignatario 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.

Si DHL utiliza su crédito con las autoridades aduaneras, anticipa cualquier importe en concepto de derechos aduaneros en nombre de un Destinatario que no tiene una cuenta con DHL, DHL estará autorizada a establecer un cargo.

#### **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 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) 26 Derechos Especiales de Giro por kilogramo (aproximadamente USD 35.00 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. Queda excluido cualquier otro tipo de pérdida o daño (incluyendo, a título enunciativo, el lucro cesante, la pérdida de ingresos, 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 plazos de entrega habituales de DHL, pero estos plazos de entrega no son vinculantes y no forman parte del contrato. DHL no se hace responsable por 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 la Garantía de Devolución, que están disponibles en la página de DHL (<https://mydhl.express.dhl/>) o en Servicio al cliente de DHL.

## **7. Reclamos**

Todo reclamo deberá presentarse por escrito a DHL dentro de los siguientes (30) días a partir de que DHL haya aceptado el Envío, sin que DHL tenga ningún tipo de responsabilidad en caso de que no se cumpla con este plazo. El número de reclamos se encuentra limitado a uno por envío, y el finiquito será total y final para toda pérdida y daño en relación a dicho Envío.

## **8. Protección del valor del envío**

DHL podrá concertar un seguro que cubra el valor en caso de pérdida o daño del Envío, cubriendo el importe total del valor de los bienes, siempre y cuando el Remitente así se lo indique a DHL por escrito, incluyendo completar la sección de protección del valor del envío en la guía, o a través de los sistemas automatizados de DHL, y pagar la cuota aplicable. La protección del valor del envío no cubre pérdida indirecta o daño, o bien, pérdida o daño causado por retrasos o demoras.

## **9. Circunstancias ajenas a DHL**

DHL no es responsable por ninguna pérdida o daño que se encuentre fuera de su control. Ello incluye, más no se limita a: daño eléctrico o magnético, o bien, alteración de las imágenes electrónicas o fotográficas, datos o registros; cualquier defecto o característica relacionada a la naturaleza del envío, aun cuando este sea del conocimiento de DHL; cualquier acto u omisión por una persona que no se encuentre empleada o contratada por DHL, p.e. remitente, consignatario, tercera parte, agente de aduanas u otro funcionario de gobierno; ataques cibernéticos a terceras partes u otras amenazas relacionadas a la seguridad de la información; "Fuerza Mayor", p.e. terremoto, ciclón, tormenta, inundación, neblina, guerra, accidente aéreo, incautación, revuelta, epidemia, pandemia, conmoción civil o huelga.

## **10. Declaraciones, garantías e indemnización del remitente**

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

- QUE el paquete sea aceptable para su transportación bajo el numeral 2 antes enunciado arriba,
- QUE el envío haya sido preparado en instalaciones seguras por personas confiables y que haya estado protegido contra cualquier interferencia no autorizada durante su preparación, almacenamiento y transportación a DHL,
- QUE el remitente haya cumplido con la legislación aplicable en materia de aduanas, importación, exportación, protección de datos, sanciones, embargos y otras leyes y normativas,
- QUE el remitente haya declarado a DHL cualquier bien controlado de uso militar o de doble uso, sujeto a autorización gubernamental dentro del envío,

- QUE el remitente o consignatario haya proporcionado toda la información, permisos, licencias y autorizaciones y documentación del gobierno, según lo requiera la legislación aplicable o bajo solicitud de DHL, y que toda la información, permisos, licencias y documentos y autorizaciones del gobierno proporcionados por el remitente o sus representantes sean fieles, estén completos y correctos; incluyendo el valor y la descripción de los bienes, así como la información del remitente y del consignatario,
- QUE el remitente haya cumplido con su obligación legal de procesar y compartir esta información; incluyendo informar a los individuos concernidos con el envío, que su información personal, como la dirección de correo electrónico y número de teléfono móvil del consignatario podrá ser solicitada para el transporte, despacho de aduanas y la entrega.

**11. Ruta**

El remitente acepta todas las rutas y desvíos, incluyendo la posibilidad de que el envío pueda ser transportado vía lugares de escala intermedia.

**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, salvo que la ley aplicable indique lo contrario.

**13. Nulidad**

La invalidez o la imposibilidad de ejecución de cualquier disposición no afectará ninguna otra de las partes de los términos y condiciones aquí contenidos.

**14.- Autorización Datos Personales:**

El remitente declara que autoriza expresamente a DHL a utilizar en su interés legítimo de prestar el servicio de transporte, sus datos personales en su condición de remitente del envío y de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales de Ecuador.

El cliente 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)

**Más información disponible en la página de DHL (<https://mydhl.express.dhl/>), y en las páginas de los sitios locales de servicio al cliente de DHL de los países aplicables.**