



## 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), 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 los presentes “Términos y Condiciones”.

“Envío” significa todos los documentos o paquetes que viajan amparados por una guía aérea de transporte (“Guía Aérea”) 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 o Guía Aérea, el documento producido por los sistemas automatizados de DHL o del Remitente que incluye la información completa del envío en cuestión, conforme a las características establecidas en la legislación mexicana. Cada Envío se transporta de conformidad con los presentes Términos y Condiciones, así como también, conforme a los términos inscritos al reverso de la Guía Aérea con la que se documentará cada uno de los envíos que se le encomienden a DHL, cuya naturaleza jurídica es un contrato de adhesión, autorizado y registrado por la Procuraduría Federal del Consumidor, bajo el No. 1025, Libro 1º, Volumen 1º a Fojas 57, de fecha 6 de abril de 1988, el cual el Remitente manifiesta conocer y aceptar.

### 1. Despacho de aduanas

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 pagar cualquier arancel, impuesto o sanción exigidos por la legislación y normativa aplicables (“Aranceles aduaneros”); (2) actuar como el agente de carga del Remitente a efectos de aduanas y controles de exportación y como Destinatario exclusivamente a efectos de designar a un agente de aduanas para tramitar el despacho de aduanas y la entrada; 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.

### 2. Envíos inaceptables

Un Envío es considerado inaceptable si:

- no se realiza la declaración de aduanas cuando así lo exige la normativa aduanera aplicable, o el Remitente no hace entrega de la documentación necesaria para la liberación correspondiente en aduanas.
- contiene artículos falsos, billetes o anuncios de lotería extranjera, materiales y residuos peligrosos biológicos infecciosos, psicotrópicos y estupefacientes, armas de fuego reales o de imitación, explosivos y munición, así como partes de las mismas, animales o perecederos, lingotes de oro o plata, dinero, títulos valores negociables y/o al portador, piedras preciosas,; restos humanos, obras de arte, pornografía o cualquier otro bien cuya transportación requiera de permiso específico o bien lo restrinja alguna ley en particular, artículos ilegales tales como marfil o bien, en la propia Guía Aérea. El Remitente acepta que DHL desconoce el contenido de los envíos consignados para su transportación, eximiendo, el Remitente a DHL, de cualquier responsabilidad derivada de la transportación de envíos prohibidos conforme a lo establecido en el presente apartado.
- está clasificado como sustancia tóxica, mercancía peligrosa, artículo prohibido o restringido por 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”);
- su dirección es incorrecta, o no está adecuadamente indicada.
- o Su embalaje es defectuoso o inadecuado para su transporte seguro mediante un manejo y cuidado habituales.
- contiene cualquier otro artículo que DHL decida que no puede ser transportado de forma segura o legal.

### 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 por cuenta de éste y, de no ser posible, el Envío podrá ser abandonado o destruido por parte de DHL, sin incurrir en ningún tipo de responsabilidad hacia el Remitente ni ninguna otra persona, relacionada o no con el Envío.

El Remitente reconoce que un envío podrá ser destruido o abandonado por DHL si ha transcurrido 1 mes desde su recepción, sin que haya sido reclamado ni recogido.

#### **4. Inspección**

DHL se reserva el derecho de abrir e inspeccionar un Envío sin notificación previa al Remitente, por razones de seguridad o por motivos de aduanas o ante orden emitida por autoridad competente.

#### **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 Remitente o el Destinatario, pagará o reembolsará a DHL todos los cargos del Envío, cargos vencidos o derechos aduaneros debidos por los servicios prestados por DHL o incurridos por DHL en nombre del Remitente o del Destinatario. El pago de los derechos aduaneros podrá solicitarse antes de realizar la entrega.

Si DHL utiliza su crédito con las autoridades aduaneras o anticipa el pago de cualquier importe en concepto de derechos aduaneros en nombre del Remitente o del Destinatario, que no tenga una cuenta con DHL, DHL estará autorizado a establecer el cobro correspondiente.

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

6.1 La responsabilidad de DHL respecto de cualquier envío transportado, está limitada al monto equivalente a 30 (TREINTA) días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal, de acuerdo al valor monetario real del contenido del envío.

Si el Remitente requiere extender el límite de responsabilidad, podrá adquirir el producto de Protección de Valor del Envío, pagando un precio adicional, 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 Envío especificados en los presentes Términos y Condiciones. Quedan excluidos todos los demás tipos de pérdida o daño consecuenciales o indirectos (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. Para más información visite la página web de DHL.

#### **7. Reclamaciones**

Salvo que se indique lo contrario en la Sección 8, 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 debió haber hecho la entrega del 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 ofrece al Remitente la posibilidad de extender la protección de sus envíos, de conformidad con los puntos que a continuación se establecen: Para el caso de pérdida, daño o extravío de los envíos y toda vez que DHL desconoce su contenido, y por lo tanto su valor de reposición, se ofrece al Remitente la posibilidad de proteger su envío conforme al valor declarado por el Remitente, siempre y cuando se señale así en la casilla designada en la Guía Aérea, y el Remitente pague el costo adicional correspondiente al 1% (UNO POR CIENTO) del valor declarado del envío, de conformidad con lo establecido en la Guía Aérea.

En caso que el 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.

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. 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, por ejemplo: Remitente, Destinatario, terceros, aduanas u otros representantes gubernamentales; "Caso Fortuito o Fuerza Mayor" - ej. terremotos, huracanes, robo, tormentas, inundaciones, niebla, guerras, accidentes aéreos, disturbios, embargos, conmoción civil o acciones sindicales.

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

El Remitente indemnizará y mantendrá en paz y a salvo a DHL por cualquier daño o pérdida que se derive del incumplimiento por parte del Remitente, de cualquier legislación o normativa aplicable, ya sea federal, local o internacional; asimismo el Remitente indemnizará y sacará en paz y a salvo a DHL en caso de actualizarse cualquier reclamación, procedimiento, demanda, denuncia o contingencia por el 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 para proporcionar a DHL datos personales incluyendo información del Destinatario que podrá ser solicitada para el transporte, despacho de aduanas y la entrega, tales como dirección de correo electrónico y números de teléfono celular y/o fijo.

#### **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 y 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 fueran nulas o ineficaces, permanecerán subsistentes el resto de los Términos y Condiciones no afectados por la nulidad o ineficacia.

**Para mayor información consulte la página web o al departamento de servicio al cliente de DHL.**