

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE TRANSPORTE

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE TRANSPORTE .....	1
1. DEFINICIONES.....	2
2. ACEPTACIÓN POR PARTE SUYA DE NUESTROS TÉRMINOS Y CONDICIONES.....	2
3. ALCANCE DEL CONTRATO .....	2
4. MERCANCÍAS PELIGROSAS / SEGURIDAD.....	3
5. CONTROLES DE EXPORTACIÓN.....	4
6. DERECHO DE INSPECCIÓN .....	5
7. CÁLCULO DE TIEMPO DE TRANSITO E ITINERARIO DE LOS ENVÍOS .....	5
8. DESPACHO DE ADUANAS .....	5
9. DIRECCIONES INCORRECTAS Y APARTADOS POSTALES.....	6
10. ENTREGA DE SUS ENVÍOS.....	6
11. SUS OBLIGACIONES .....	7
12. LIMITES DE NUESTRA RESPONSABILIDAD .....	8
13. EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD .....	9
14. OBJETOS DE VALOR .....	10
15. SEGURO .....	10
16. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES.....	11
17. TARIFAS Y PAGOS .....	12
18. AUTORIZACIÓN Y REFRENDACIÓN DE USO DE DATOS PERSONALES .....	14
19. LEY Y JURISDICCIÓN.....	14

## 1. DEFINICIONES

Las siguientes definiciones serán aplicadas a los términos y condiciones establecidos que a continuación registrarán el presente contrato de transporte.

"nosotros", "nuestro" y SERVIENVIA EXPRESS se refiere a subsidiarios, afiliados y sus respectivos empleados, agentes y subcontratados de SERVIENVIA EXPRESS

"usted" y "su (s)" se refiere al remitente, expedidor, destinatario del envío, cargador, tenedor de la carta de porte, receptor y propietario del contenido del envío o cualquier tercero que tenga interés legítimo sobre el mismo;

"transporte" se refiere e incluye a todas las operaciones y servicios realizados por nosotros en relación con el envío;

"envío" se refiere a la mercancía que el cargador entregue simultáneamente al porteador para su transporte y entrega a un único destinatario, desde un único lugar de carga a un único lugar de destino.

"otros servicios" se refiere a aquellos servicios que no son directamente servicios para el transporte de la mercancía realizada por nosotros tales como almacenaje, clasificación, montaje, empaquetado, instalación, valores añadidos y servicio de gestión de transporte.

"artículos prohibidos" se refiere a mercancía o material cuyo transporte esté prohibido por ley, norma o regulación, ya sea en el país de origen o destino del envío, o en cualquier otro donde el envío realice alguna escala intermedia.

## 2. ACEPTACIÓN POR PARTE SUYA DE NUESTROS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Al hacernos entrega de su envío, Usted acepta los Términos y Condiciones establecidos en el presente contrato de transporte en su propio nombre o en el de terceros que pudieran tener interés en el envío, independientemente de si usted ha estampado o no su firma en el anverso de la carta de porte. Nuestros Términos y Condiciones son aplicables a cualquier otra compañía cuyo servicio utilicemos para recoger, transportar o entregar su envío. Ninguno de nuestros empleados, agentes o corresponsales está autorizado para suspender, alterar o modificar estos términos y condiciones. En el caso de hacernos entrega del Envío con instrucciones orales o escritas que entrasen en conflicto con estos Términos y Condiciones no estaremos obligados, en modo alguno, por dichas instrucciones.

## 3. ALCANCE DEL CONTRATO

- 3.1. Estos términos y condiciones rigen el Transporte de Su Envío, con independencia de la naturaleza de nuestro contrato.
- 3.2. Celebrando con Nosotros cualquier contrato que implique el Transporte de mercancías, Usted acepta que:

- El contrato es un contrato de transporte de mercancía por carretera si el transporte se realiza efectivamente por carretera;
- El contrato es un contrato de transporte de mercancía aéreo si el transporte se realiza efectivamente por aire.
- El contrato es un contrato de transporte marítimo de mercancías si el transporte se realiza por mar.
- El contrato es un contrato de transporte ferroviario de mercancías si el transporte se realiza por tren.
- El contrato es un contrato para el cumplimiento de Otros Servicios si está relacionado con servicios ajenos al transporte.

#### 4. MERCANCÍAS PELIGROSAS / SEGURIDAD

- 4.1. Salvo en las circunstancias establecidas en los párrafos 4.2 y 4.3 , no transportamos o prestamos otros servicios relativos a mercancías que son o en nuestra opinión pueden ser mercancías peligrosas, incluyendo pero no limitando las especificadas en las instrucciones técnicas de la Organización de Aviación Civil Internacional (ICAO), en las reglamentaciones sobre mercancías peligrosas de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), en el código Marítimo Internacional de Mercaderías Peligrosas (IMDG), en las reglamentaciones del Acuerdo Europeo relativo al transporte internacional de Mercancías Peligrosas por Carretera (ADR) o en cualquier otra regulación nacional o internacional aplicable al transporte o cualquier otro servicio relacionado con mercancías peligrosas.
- 4.2. Podemos aceptar, a nuestro criterio, mercancías peligrosas para su transporte en determinados países, siempre que se le haya concedido a usted el status de cliente aprobado; dicho estatus debe serle concedido por nosotros por escrito antes de que podamos aceptar su envío. Sus mercancías peligrosas únicamente serán aceptadas si cumplen con la reglamentación aplicable (ver cláusula 4.1) y con nuestros requisitos. En nuestra delegación más próxima, usted podrá disponer de detalles adicionales sobre nuestros requisitos y sobre el procedimiento para solicitar el estatus de cliente aprobado. Se aplicará un recargo por el transporte de mercancías peligrosas al ser aceptado su envío.
- 4.3. Determinadas mercancías peligrosas están exentas de los requisitos de cliente aprobado. Los detalles se pueden obtener en la delegación de SERVIENVIA EXPRESS más cercana.
- 4.4. Usted debe asegurarse, y dar fe al cumplimentar la carta de porte, o al entregarnos un envío, de que su envío no contiene ningún artículo prohibido conforme a lo especificado en el Anexo 17 de la ICAO u otras regulaciones nacionales o internacionales que rigen la seguridad de la aviación. Usted debe proporcionar una descripción completa del contenido del envío en la carta de porte, o documento de acompañamiento y su responsabilidad no queda extinguida al facilitar dicha información.
- 4.5. Los envíos transportados y manejados por nosotros, pueden estar sometidos a controles de seguridad, los cuales podrán incluir la utilización de equipos de rayos x, detectores de explosivos u otros métodos de control de seguridad; usted acepta que los contenidos de su envío podrán ser abiertos y examinados en tránsito.

- 4.6. Usted certifica que ha preparado el envío para su transporte, o para la realización de cualquier otro servicio por nosotros, en instalaciones seguras, por empleados de su confianza contratados por usted; que el envío ha sido protegido contra cualquier tipo de interferencias no autorizadas durante su preparación, almacenaje y transporte inmediatamente antes de que aceptemos el envío para su transporte o para la realización de otro servicio por nosotros.
- 4.7. No aceptamos envíos que contengan artículos prohibidos, incluyendo (aunque la enumeración no es exhaustiva), artículos de valor inusual (tales como obras de arte, antigüedades, piedras preciosas, sellos, piezas únicas, oro o plata), dinero o instrumentos negociables (tales como cheques, letras de cambio, bonos, libretas de ahorro, tarjetas de crédito pre-pago, certificados de acciones u otros valores), armas de fuego, ni mercancías peligrosas. (iv) Los paquetes no deberán contener mercancías que pudieran poner en peligro vidas humanas o de animales o cualquier medio de transporte, o que pudieran contaminar o dañar de otro modo otras mercancías que estén siendo transportadas, o cuyo transporte, exportación o importación esté prohibido por la ley aplicable.
- 4.8. Podemos ser requeridos a facilitar o compartir información, incluyendo datos personales de sus envíos, tanto con las autoridades de los países de destino como con las autoridades de los países de tránsito, por motivos de control aduanero y/o de seguridad.

## 5. CONTROLES DE EXPORTACIÓN

- 5.1. Usted asume su responsabilidad y garantiza el cumplimiento de cualquier legislación aplicable relativa a los controles de exportación, incluyendo pero no limitándose a las regulaciones y reglas que prohíben el comercio no autorizado de bienes y servicios militares y estratégicos, así como acuerdos comerciales o financieros con individuos concretos y entidades en países a cuyo origen y/o destino sus envíos puedan ser transportados, o regulaciones y reglas que imponen condiciones bajo las cuales ciertas tecnologías, información o productos pueden ser transportados a, desde o a través de cualquier país al que su envío pueda ser llevado.
- 5.2. Usted también garantiza que no nos entregará ningún envío si usted o alguna de las partes involucradas en el mismo están incluidas en alguna lista de los programas de sanciones de Naciones Unidas, o cualquier otro programa, nacional o regional que complemente o implemente los detallados, al igual que cualquier miembro listado en regulaciones de medidas autónomas.
- 5.3. Usted está de acuerdo en identificar envíos sujetos a controles regulatorios previos a la exportación, y a facilitarnos la información y documentación necesaria para cumplir con las regulaciones aplicables.
- 5.4. Usted es responsable a su propio coste de determinar las licencias necesarias de exportación o los requerimientos de permisos para sus envíos, obteniendo cualquier licencia y permiso necesario, y asegurando que el destinatario está autorizado por las leyes del país de origen, destino y de cualquier otro país que pueda reclamar jurisdicción sobre los bienes, salvo la obtención de la licencia o licencias necesarias para llevar a cabo el transporte internacional de mercancías.

- 5.5. Nosotros no asumimos responsabilidad frente a usted o frente a cualquier otra persona por los actos de incumplimiento con las leyes de control de exportación, ni de sanciones, medidas restrictivas o embargos que se pudieran derivar.
- 5.6. Usted está de acuerdo a que conforme la regulación aduanera en Colombia, se debe realizar el pago del 10% de Arancel para importaciones de los envíos de entrega rápida o mensajería expresa:

## 6. DERECHO DE INSPECCIÓN

Usted da su consentimiento para que nosotros o cualquier autoridad gubernamental, incluyendo aduanas, podamos abrir e inspeccionar su envío en cualquier momento.

## 7. CÁLCULO DE TIEMPO DE TRANSITO E ITINERARIO DE LOS ENVÍOS

Los tiempos de entrega indicados en Nuestras publicaciones no reflejan el fin de semana, los días festivos o fiestas nacionales, los retrasos causados por aduanas, los retrasos imputables al cumplimiento de los requisitos obligatorios de seguridad local, ni ninguna otra eventualidad fuera de nuestro control. La determinación del itinerario y el modo de transporte de su envío es de Nuestra exclusiva incumbencia.

## 8. DESPACHO DE ADUANAS

- 8.1. Usted nos designa como su representante a los solos efectos del despacho y paso del Envío por las Aduanas y, asimismo, reconoce que nosotros somos el consignatario a los efectos de designar a un Agente de aduanas que lleve a cabo el despacho aduanero y la entrada del Envío si subcontratamos este cometido. Si cualquier Autoridad Aduanera nos requiriese para que aportáramos documentación adicional al objeto de confirmar la declaración de importación / exportación o nuestro status respecto del despacho de aduanas, es responsabilidad de Usted suministrar a sus expensas, la documentación que fuese requerida.
- 8.2. Usted certifica que todas las declaraciones e información que ha suministrado relativas a la exportación e importación del Envío son ciertas y correctas. Usted reconoce, asimismo, que en el caso de realizar declaraciones falsas o fraudulentas sobre el Envío o cualquiera de sus contenidos, se expone a una reclamación civil y, en su caso, a una acusación penal, procedimientos en los que se podrá acordar el decomiso y venta de la mercancía. Nosotros podemos, voluntariamente, asistirle sobre cómo completar la documentación aduanera requerida, en el bien entendido que dicha colaboración se presta bajo su absoluta responsabilidad. Usted acepta eximirnos de cualquier responsabilidad y, en su caso, indemnizarnos como consecuencia de cualquier reclamación que pudiera formularse en contra nuestra con motivo de la información que Usted nos ha proporcionado, y será responsable de los costes en los que incurramos en relación con lo anterior y, asimismo, pagará cualquier cargo administrativo que le carguemos por proveer los servicios que se describen en este artículo.

- 8.3. Cualquier multa de carácter aduanero, impuestos, gastos de almacenaje u otros en que incurramos como resultado de las acciones llevadas a cabo por las Autoridades Aduaneras o Administrativas, o por no haber facilitado Usted y/o el destinatario la documentación apropiada y/o no haber obtenido la licencia o permiso necesario, será a su cargo o a cargo del destinatario del Envío. En el supuesto de que decidamos girar el cargo al destinatario y éste rechazara pagar los gastos en que hubiéramos incurrido, Usted acepta pagarlos junto con los cargos administrativos involucrados y cualquier coste extra en el que incurramos. A primer requerimiento nuestro, Usted nos proporcionará una garantía adecuada en concepto de los derechos, impuestos, multas, cargos por almacenaje u otros gastos que se establecen en el presente artículo.
- 8.4. Trataremos de acelerar todo trámite aduanero relacionado con su envío, pero no nos responsabilizamos de los retrasos, pérdidas o daños debidos a interferencias por parte de agentes aduaneros u otras autoridades gubernamentales.

## 9. DIRECCIONES INCORRECTAS Y APARTADOS POSTALES

- 9.1. Si no pudiéramos llevar a cabo la entrega de un Envío por resultar incorrecta la dirección consignada en el contrato de transporte, Nos pondremos en contacto con Usted y haremos esfuerzos razonables para subsanar la incidencia y completar la entrega, facturando en su caso los cargos adicionales que correspondan.
- 9.2. No aceptamos envíos destinados a apartados de correos, salvo en un número tasado de países (la lista está disponible en la delegación de SERVIENVIA EXPRESS que acepte el envío) y de forma condicionada a que se nos facilite el número de teléfono del consignatario; en el supuesto de que no seamos capaces de realizar la entrega en el apartado de correos, Usted consiente en que hagamos llegar el envío al consignatario por correo postal certificado, considerándose realizada la entrega contra la presentación del resguardo de envío.

## 10. ENTREGA DE SUS ENVÍOS

- 10.1. Si no pudiéramos entregar el Envío por cualquier motivo, trataremos de dejar un mensaje en su domicilio en el que quede constancia de que se ha intentado realizar la entrega, indicando los detalles del Envío. Si tras un segundo intento no se ha podido realizar la entrega o el destinatario rechaza el Envío, intentaremos contactar con Usted y llegar a un acuerdo sobre qué resulta lo más conveniente hacer en relación al Envío. Usted acepta abonarnos cualquier coste en que, a partir de dicho momento, incurramos con ocasión de la devolución, expedición del Envío así como los cargos que pudiéramos girar por un tercer o ulterior intento de entrega. Si no recibimos instrucciones en el plazo razonable después del segundo intento de entrega del envío, queda a nuestra discreción la venta del contenido del envío sin ninguna obligación por nuestra parte hacia usted.

### **Instrucciones especiales de entrega**

- 10.2. Usted o el destinatario de un envío pueden darnos instrucciones especiales (a través de la website de SERVIENVIA EXPRESS o de cualquier otro medio), para

entregar el envío en otra localidad o a otra persona (por ejemplo a un vecino y/o a una dirección del vecindario), o el destinatario puede indicar que desea recoger el envío en una ubicación aprobada por nosotros. Cuando haya este tipo de solicitudes y nosotros estemos de acuerdo en llevar a cabo este servicio con instrucción especial de entrega, aplicarán las siguientes cláusulas:

- 10.2.1. Nuestra provisión de cualquier recibo de entrega en el que esté listada la persona y/o dirección alternativa de entrega, constituirá prueba de entrega del envío.
- 10.2.2. No nos hacemos responsables de ninguna pérdida o daño de ningún tipo como resultado del cumplimiento del servicio de sus instrucciones especiales de entrega.
- 10.2.3. Usted nos indemnizará y nos eximirá de responsabilidad ante cualquier reclamación, costes, responsabilidad y costes (incluyendo tasas razonables de abogados y gastos), que afloren con motivo de la pérdida o daño de cualquier envío como resultado de la provisión del servicio de instrucciones especiales de entrega. Nos reservamos el derecho de cargarle una tasa administrativa por proveer ese servicio de instrucciones especiales de entrega.

## 11. SUS OBLIGACIONES

Usted nos garantiza que:

- 11.1. Los contenidos del envío (incluyendo pero no limitado a, el peso y número de artículos) hayan sido descritos debidamente en nuestra carta de porte, los contenidos estén etiquetados debidamente y la etiqueta o las etiquetas hayan sido pegadas firmemente por usted en un lugar destacado de la superficie exterior del envío, de forma visible para nosotros.
- 11.2. La dirección completa del destinatario, incluyendo el código postal, hayan sido registrados plena y legiblemente en nuestra carta de porte y en una etiqueta de dirección pegada firmemente por usted en un lugar destacado de la superficie exterior del envío, de forma visible para nosotros.
- 11.3. Los contenidos del envío hayan sido empaquetados de forma segura y cuidadosa por usted para protegerlos de los riesgos normales asociados con el transporte o la realización por nuestra parte de otros servicios; incluidos los procesos asociados con la manipulación mecánica de los mismos ( sorting )
- 11.4. Usted haya declarado el peso correcto del envío y nos proporcione todo equipo especial que nos pueda resultar necesario para cargar o descargar el envío en nuestros vehículos;
- 11.5. Para cualquier artículo con un peso superior a 30 kilogramos, usted haya pegado firmemente una etiqueta de “peso pesado” en un lugar destacado de la superficie exterior del envío, de forma visible por nosotros;
- 11.6. los contenidos del envío no estén sujetos a las restricciones de IATA, ICAO, IMDG o ADR, ni sean artículos prohibidos, y ni usted ni el consignatario es una persona u organización con quien nosotros o usted no debemos comerciar legalmente bajo ninguna ley o regulación aplicable. Facilitándonos las declaraciones sobre mercancías peligrosas que fuesen necesarias, confeccionadas de forma correcta y precisa y de acuerdo con todas las leyes, normas y regulaciones que resulten aplicables

- 11.7. cuando usted haya pedido que nosotros cobremos al destinatario o a un tercero, si el destinatario o el tercero no nos paga, usted liquidará nuestra factura en su totalidad con prontitud, junto con un cargo administrativo, en un plazo de siete días a partir de la emisión de la factura;
- 11.8. que todas las leyes y regulaciones aplicables han sido cumplidas;
- 11.9. Usted deberá incluir en el envío la correcta factura comercial relativa al envío (indicando correctamente la dirección de "Facturar a" con el CIF correspondiente, una descripción clara y concisa del contenido, y los primeros seis dígitos los del código "HS" (Sistema Armonizado – Sistema de Aranceles).
- 11.10. que usted ha tomado todas las precauciones razonables para cumplir con todas las convenciones, directivas y legislación relativas a la protección personal de datos incluyendo, si factible, encriptación de datos personales para garantizar la seguridad de datos personales en caso de pérdida o entrega errónea de un envío;
- 11.11. el valor de ningún envío supera los 25.000 euros.  
Usted acepta eximirnos de cualquier responsabilidad que pudiera sernos exigida, a indemnizarnos por los daños, perjuicios y gastos, incluyendo costes legales en los que incurramos respecto a usted o respecto a cualquier otra persona, derivados del hecho de encontraros en una situación de incumplimiento de cualquiera de estas garantías, declaraciones y manifestaciones, incluso si involuntariamente aceptásemos un envío que contravenga cualquiera de sus obligaciones.

## 12. LIMITES DE NUESTRA RESPONSABILIDAD

### Responsabilidad en los servicios de transporte

- 12.1. Con arreglo a lo establecido más abajo en la cláusula 14, en caso de pérdida, daño, o retraso de todo o parte de su envío, nuestra responsabilidad estará limitada de la siguiente forma:
  - 12.1.1. Si el transporte de su envío se lleva a cabo total o parcialmente por vía aérea e implica un último destino o una escala intermedia en un país distinto al país de origen, será aplicable el Convenio de Varsovia de 1929, o el Convenio de Varsovia modificado por el Protocolo de la Haya de 1955 y/o el Protocolo de Montreal N° 4 de 1975, o la Convención de Montreal de 1999, el que fuera aplicable obligatoriamente. Estos tratados internacionales rigen y limitan nuestra responsabilidad por pérdida, daño o retraso de su envío a la cantidad de 19 derechos especiales de giro por kilo.
  - 12.1.2. Si el transporte de su envío se lleva a cabo total o parcialmente por carretera dentro, hacia o desde un país que forma parte de la convención que ampara el contrato de transporte internacional de mercancías por carretera de 1956 ("CMR"), nuestra responsabilidad por pérdida o daño de su envío o parte afectada del mismo se regirá por el CMR y se limita a la cantidad de 8,33 derechos especiales de giro por kilo. En caso de retraso en el que usted pueda demostrarnos que ha sufrido una pérdida en consecuencia, nuestra responsabilidad se limita al reembolso de la cantidad que nos haya abonado como pago por el transporte con respecto a ese envío o la parte del mismo que hubiese sufrido el retraso.
  - 12.1.3. Si el transporte de su envío se lleva a cabo total o parcialmente por carretera dentro de un país que no es parte del CMR, o entre dos países de los que ninguno



sea parte del CMR, nuestra responsabilidad por pérdida o daño de su envío o parte afectada del mismo, se considerará que se regirá por el CMR y se limita a la cantidad de 8,33 derechos especiales de giro por kilo. En caso de retraso en el que usted pueda demostrarnos que ha sufrido una pérdida en consecuencia, nuestra responsabilidad se limita al reembolso de la cantidad que nos haya abonado como pago por el transporte con respecto a ese envío o la parte del mismo que hubiese sufrido el retraso.

- 12.1.4. Si ninguna de las cláusulas (12.1.1,12.1.3) anteriores fueran de aplicación y tuviésemos una responsabilidad frente a usted por cualquier razón por servicios de transporte realizados, incluido sin límite alguno por incumplimiento de contrato, negligencia, acto doloso u omisión, nuestra responsabilidad frente a usted por pérdida, daño, entrega fallida o no entrega de su envío o de la parte afectada estará en todo caso limitada al valor inferior en el mercado del envío en el momento del transporte o al coste de reparación del envío o la parte afectada del mismo aplicándose en ambos casos un límite máximo que no exceda de 17 euros por kilo con el límite máximo de 10.000 euros por envío. En el caso de demora en la que puedan demostrarnos que han sufrido pérdidas, nuestra responsabilidad se limita al reembolso del precio que nos hayan abonado por el transporte con respecto a ese envío o a la parte que haya sido entregada con retraso.
- 12.1.5. Si su envío es transportado por carretera entre dos puntos situados dentro del territorio de un mismo estado, tratándose de un transporte por vía aérea, el trayecto se realiza sin escalas en terceros países, será de aplicación la legislación de dicho estado, (en el caso de España, regulado por la LCT. Ley de Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías).
- 12.2. Con sujeción a lo dispuesto en la siguiente cláusula, si tuviésemos una responsabilidad en relación con otros servicios por cualquier otra razón, incluido sin límite alguno incumplimiento de contrato, negligencia, acto doloso u omisión, nuestra responsabilidad respecto a usted queda limitada en todo caso a 10.000 Euros por suceso o series de sucesos con una y misma causa de daño, o en caso de pérdida o daño en un envío, al valor inferior de mercado o al coste de reparación del envío o de la parte afectada aplicándose en ambos casos un límite máximo que no exceda de 3,40 euros por kilo con un límite máximo de 10.000 euros por suceso o series de sucesos conectados.

## 13. EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD

- 13.1. No seremos responsables por pérdida de ingresos, lucro cesante, pérdida de mercado, pérdida de reputación, pérdida de clientes, pérdida de uso, pérdida de oportunidades de negocios incluso si tuviésemos conocimiento que dichos daños o pérdidas pudieran derivarse ya sea por cualquier daño indirecto, accesorio (lucro cesante) o por pérdida de cualquier tipo derivada incluido sin límite alguno de un incumplimiento de contrato, negligencia, acto doloso u omisión.
- 13.2. No seremos responsables por incumplimiento de nuestras obligaciones para con usted como resultado de:  
Causas ajenas a nuestro control tales como (sin carácter restrictivo):

- hechos fortuitos, inclusive terremotos, ciclones, tormentas, inundaciones, incendio, plagas, niebla, hielo
  - fuerza mayor, inclusive (entre otros) guerras, accidentes, actos de terrorismo, huelgas, embargos, fenómenos atmosféricos, disputas locales o disturbios civiles;
  - alteraciones nacionales o locales en las redes de transporte aéreo o terrestre y
  - problemas mecánicos en los medios de transporte o maquinaria;
  - defectos ocultos o vicios ocultos de los contenidos del envío;
  - actos criminales de terceros tales como robo e incendio intencional.
- 13.2.1. Sus actos u omisiones o los de terceros tales como:
- cuando usted se encuentre en incumplimiento (o un tercero que alega un derecho sobre el envío que provoque su incumplimiento) de las obligaciones conforme a estos términos y condiciones, en particular de las garantías establecidas en la cláusula 12;
  - acto u omisiones de funcionarios o empleados de aduanas, seguridad, líneas aéreas, aeropuertos o gobiernos.
- 13.2.2. El contenido del envío consiste en cualquier artículo prohibido, incluso cuando hayamos podido aceptar el envío por error.
- 13.2.3. Nuestra negativa a realizar cualquier pago ilegal en su nombre.
- 13.3. No somos una compañía de transporte público y no asumimos responsabilidad como tal.
- 13.4. Los paquetes que permanezcan más de un (1) mes después de ser recibidos en el la bodega y el cliente haya sido notificado, y no se genere una orden de despacho, serán declarados como abandonados. SERVIENVIA EXPRESS tendrá que notificar al cliente el estado de abandono del paquete y podrá disponer de la mercancía, siendo eximido de posteriores reclamaciones por parte del titular del casillero.

## 14. OBJETOS DE VALOR

Los objetos de valor tales como piedras preciosas, metales preciosos, joyería, dinero, instrumentos negociables, mobiliario sin proteger, cristal o cerámica, objetos de arte, antigüedades, y documentos importantes, por ejemplo, pasaportes, ofertas y certificados de acciones y opciones de compra, no deben ser enviados a través de nuestra red de transporte ya que dicho sistema conlleva la utilización de manipulación mecánica y equipo de clasificación automatizada, junto con múltiples trasbordos de vehículos. Si pese a ello Nos encomienda Usted el Transporte de este tipo de mercancía y aceptamos su encargo, lo desarrollaremos bajo su responsabilidad y a su exclusivo riesgo.

## 15. SEGURO

- 15.1. Usted puede adquirir un seguro por el valor total del contenido del envío (envío que no sea de documentos) completando la casilla correspondiente de la carta de porte y abonando la tarifa aplicable en concepto de cobertura contra todos los riesgos de pérdida y daños durante el transporte por un límite máximo de 25.000 Euros por envío. Cuando el valor del envío exceda de 25.000 Euros, es necesario nuestro previo consentimiento antes de su contratación. El seguro no está disponible para piedras preciosas, metales preciosos, portátiles, pantallas de

plasma o LCD, joyas, dinero, cristalería, porcelana, objetos de arte, antigüedades, documentos ni películas, grabaciones, discos, tarjetas de memoria o cualquier otro dispositivo para transporte de datos o imágenes. Si usted envía las mencionadas mercancías, le sugerimos contratar un seguro usted mismo.

- 15.2. Usted puede adquirir un seguro para los costes de reconstrucción, reproducción o reimpresión (incluidos los costes del material (p.e. papel) más un razonable coste laboral) de sus documentos rellenando la casilla correspondiente en la carta de porte y abonando la tarifa aplicable en concepto de cobertura contra todos los riesgos de pérdida y daño durante el transporte por un límite máximo de 500 Euros por envío. Este seguro sólo está disponible para una relación de documentos incluidos en la página web local del país donde SERVIENVIA EXPRESS acepta su envío para el transporte.
- 15.3. Las anteriores opciones de seguro (15.1 y 15.2) (i) no cubren daños consecuenciales (ver 12.1) o retrasos en la entrega o cuando la pérdida ha sido resultado de una infracción de sus obligaciones respecto a estas condiciones generales y (ii) no están disponibles para un número limitado de países. Para obtener una lista de estos países y/o más información sobre condiciones de seguro y cobertura, por favor contacte con nuestro departamento de Atención al Cliente o consulte la página web local del país donde SERVIENVIA EXPRESS acepta su envío para el transporte.
- 15.4. La COMPAÑÍA ofrece la posibilidad de contratar un Seguro complementario por pérdida, extravío si previamente a la realización del envío se da cumplimiento a los siguientes requisitos: Declaración expresa y previa del contenido del envío y su valor Declarado Pago de una prima del 5% sobre el capital a garantizar.

## 16. PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES

Si Usted desea realizar una reclamación por un Envío perdido, dañado, demorado, u otro tipo de daños, debe cumplir con las convenciones y legislación aplicables, y los siguientes procedimientos o, de lo contrario, Nos reservamos el derecho de rechazar Su reclamación:

- 16.1. Usted debe notificarnos la pérdida, el daño o la demora dentro de los 21 días (i) posteriores a la recepción del Envío, (ii) desde la fecha en que el envío debió haber sido entregado o (iii) desde la fecha en que razonablemente se tuvo constancia de la pérdida, daño o retraso en el supuesto de reclamación relacionada con Otros Servicios, salvo que se tratara de un transporte nacional, en cuyo caso la reclamación deberá formularse en el plazo de 7 días.
- 16.2. Usted debe documentar Su reclamación enviándonos toda la información relevante sobre el envío y la pérdida, daño o demora sufrida, dentro de los 21 días posteriores a la notificación de Su reclamación.
- 16.3. No estamos obligados a actuar en razón de reclamaciones hasta tanto la tarifa por el transporte haya sido abonada y usted no tiene derecho a deducir la cantidad de su reclamación de la tarifa por el transporte;
- 16.4. Asumiremos que el envío fue entregado en buenas condiciones, salvo que quien lo recibió haya señalado el daño en Nuestro registro de entrega cuando acepte el envío. A fin de que tengamos en cuenta una reclamación por daños, el contenido

de su envío y el embalaje original deben ser puestos a nuestra disposición para que sean inspeccionados;

- 16.5. Salvo que se estipule lo contrario en cualquier disposición y/o ley aplicable, su derecho de reclamar por daños se extinguirá siempre y cuando no se presente una acción ante un tribunal dentro del año de recibido el envío o desde la fecha en que el envío debió haber sido recibido o desde la fecha en que terminó el transporte o si la reclamación hace referencia a otros servicios dentro del año de la fecha en que usted debería razonablemente ser consciente de la pérdida, daño o demora;
- 16.6. en caso de aceptación por nuestra parte de toda o parte de la reclamación, Usted nos garantiza que Su compañía aseguradora o cualquier otra tercera parte que tenga un interés en el envío habrá renunciado a cualquier derecho, compensación o reparación que pudiera tener derecho por subrogación o por cualquier otro título;
- 16.7. el envío no se considerará perdido hasta que no hayan transcurrido al menos 30 días desde el día que nos notifique la no entrega. Podemos acordar por escrito con usted un plazo más corto

## 17. TARIFAS Y PAGOS

- 17.1. Usted se compromete a abonarnos el precio del transporte (incluyendo los suplementos) entre los puntos especificados en esta carta de porte, así como cualquier Impuesto sobre el Valor Añadido que grave el transporte, en un plazo de 7 días a contar desde la fecha de la factura que se le gire sin retención, deducción, reconvencción o compensación.
- 17.2. Usted renuncia a su derecho de impugnar las facturas si no presenta objeciones por escrito dentro de los 7 días posteriores a la fecha de facturación.
- 17.3. El precio del transporte se calculará con arreglo a nuestras Tarifas vigentes, aplicando la que corresponda a su Envío o, en su caso, de acuerdo con las Tarifas que hayan sido acordadas con Usted, de forma particular. Se puede solicitar nuestra lista actual de tarifas en cualquier oficina nuestra del país en el que se factura el envío.
- 17.4. Cobramos en función del peso real del envío o de su peso volumétrico, cobrándose el peso que resulte mayor; el peso volumétrico se calcula de acuerdo con la ecuación por la conversión volumétrica que aparece en nuestra lista de tarifas. Podemos comprobar el peso y/o el volumen y / o el número de artículos dentro de su envío y si nos encontramos con que hay una discrepancia entre el peso declarado y/o el volumen y/o número de artículos usted acepta que el peso y / o el volumen y / o el número de artículos que determinemos puedan ser utilizados para el propósito de nuestros cálculos.
- 17.5. Todos los derechos de importación, IVA sobre la mercancía y todos los demás cargos devengados con ocasión del Envío deberán ser abonados a la entrega. Si quien recibe el envío se negara a pagar, usted acuerda abonar esta cantidad en su totalidad dentro de los 7 días de que le notifiquemos que quien recibió el envío no ha pagado.
- 17.6. Si el valor declarado del producto es inferior a 200 USD solo debes pagar arancel, no pagas IVA. Si este valor es superior a 200 USD entonces deberás pagar IVA y

ARANCEL. EL Arancel es el 10% para todos los artículos que cumplan con las políticas de tráfico postal y envíos urgentes. El IVA es el 19% del costo CIF \_ Costo del producto + Seguro + Flete \_ (Tener en cuenta que para calcular el IVA primero debes sumarle el valor correspondiente al arancel), en caso que el artículo tenga un valor comercial superior a US\$200 el porcentaje de impuestos a cancelar será del 30.9%.

- 17.7. Usted acuerda que podemos cobrarle intereses sobre las facturas no abonadas dentro de los 7 días de la fecha de facturación, a una tasa del 6% sobre la tasa base del Banco Central Europeo hasta el pago completo y final de la factura correspondiente. Usted acuerda pagar los costes razonables y adecuados en concepto del cobro de facturas no abonadas dentro de los siete días de la fecha de facturación.
- 17.8. Las tarifas para entregas de puerta a puerta que aparecen en nuestra lista de tarifas actual incluyen una provisión por trámites sencillos de despacho de aduanas; nos reservamos el derecho de cobrar un cargo administrativo adicional cuando, para permitir que entreguemos su envío al destinatario, el despacho de aduanas requiera de una labor excesiva que exija mucho tiempo. Por tanto, pueden ser de aplicación cargos adicionales en algunos países con procesos complejos de despacho de aduanas; dichos cargos incluyen, pero no se limitan a, envíos que requieran:
  - 17.8.1. declaraciones formales de aduanas en relación con más de tres géneros diferentes;
  - 17.8.2. fianzas aduaneras, o la necesidad de entregar bienes bajo una fianza aduanera;
  - 17.8.3. importaciones temporales;
  - 17.8.4. despachos que implican algún departamento gubernamental que no sea la autoridad aduanera. En varios países podemos pagar por anticipado aranceles, impuestos, multas u otras obligaciones en nombre del importador; cuando se realiza este servicio adicional, se le cobrará al destinatario una comisión de administración local, responsabilizándose usted de su pago si el destinatario final se rechaza el pago. En caso de que Usted nos haya dado instrucciones de pago diferentes o haya acordado con el destinatario del Envío o con una tercera persona que sean ellos quienes abonen nuestras tarifas y/o cualesquiera derechos, impuestos, obligaciones, multas, gravámenes, gastos, y recargos que nos hubiéramos visto obligado a abonar con ocasión del Envío, si el destinatario o esa tercera persona rechazara abonarnos nuestras tarifas por el Transporte o reembolsarnos cualesquiera de las cantidades a las que se ha hecho referencia, Usted se compromete a abonarnos dichos importes dentro de los siete días siguientes a la fecha en que le notifiquemos el rechazo al pago. En cualquier caso, SERVIENVIA EXPRESS podrá negarse a entregar las mercancías a no ser que se le garantice el pago con caución suficiente.
- 17.9. Nuestra tarifa no incluye copia de la Prueba de Entrega (POD) o ningún otro documento adicional.
- 17.10. Cuando lo permita la ley, nuestro método estándar de presentación de factura es la facturación electrónica. En caso de que usted solicite, o que se requiera, la utilización de la facturación en papel nos reservamos el derecho a cobrar un suplemento administrativo para prestar este servicio.

- 17.11. Nuestras facturas deberán ser pagadas en la divisa establecida en la factura o, en algún caso, en la divisa local calculada en base a las tasas de cambio facilitadas por nosotros.
- 17.12. Nosotros tendremos un derecho general de retención sobre todos sus envíos que se encuentren en cualquier momento, en nuestro poder, con el derecho de vender su contenido y retener el precio que hayamos obtenido para hacer frente a cualquier cantidad que usted pudiera adeudarnos por envíos previamente entregados.
- 17.13. Usted será responsable del pago de todos los derechos, impuestos y cargos incluyendo timbres de aplicación en el transporte y en otros servicios así como en toda la documentación aduanera necesaria incluyendo la carta de porte de transporte.

## 18. AUTORIZACIÓN Y REFRENDACIÓN DE USO DE DATOS PERSONALES

Conforme el derecho que tienen todas las personas naturales a conocer, actualizar y rectificar todo tipo de información recogida o, que haya sido objeto de tratamiento de datos personales en bancos o bases de datos y, en general en archivos de entidades públicas y/o privadas. SERVIENVIA EXPRESS, sociedad extranjera, cuenta con la siguiente información personal suya: nombres, apellidos, número de documento de identidad, domicilio, teléfono, dirección física o postal y correo electrónico, los cuales NO son datos personales sensibles ("Datos Personales").

La recolección y el tratamiento de sus Datos Personales tienen como finalidad:

- La apertura y administración de su número de cuenta.
- Mantenerlo al tanto del estado de los productos y servicios que usted ha contratado con nosotros.
- Evaluar la calidad de nuestros servicios y la satisfacción de nuestros clientes.
- Llevar a cabo la facturación por los servicios prestados.
- Gestionar la cobranza y el procesamiento de pagos.

Si usted NO desea que sus Datos Personales continúen siendo parte de la base de datos de SERVIENVIA EXPRESS en los términos descritos con anterioridad y con las finalidades señaladas, por favor envíe un mensaje al correo electrónico

[info@servienviaexpress.com](mailto:info@servienviaexpress.com) o comuníquese con nuestro línea de servicio al cliente +34 622 009 541 en Madrid - España.

Así mismo en cualquier momento se podrá solicitar la eliminación de sus datos y/o revocar su autorización a menos que por deber legal o contractual esta deba permanecer en nuestra base de datos.

## 19. LEY Y JURISDICCIÓN

- 19.1. En el caso de que estos términos o condiciones fueran declarados inválidos o inejecutable, dicha invalidez o inejecutabilidad no afectarán las restantes disposiciones del presente contrato de transporte las presentes condiciones generales ni al resto de documentos, incluida la carta de porte, las cuales permanecerán vigentes.

- 19.2. Salvo estipulado por cualquier convención aplicable, los conflictos que surjan de las presentes condiciones generales o guarden relación con ellas se someterán a las leyes y tribunales del país en el que se radique la subsidiaria, afiliada o sucursal de SERVIENVIA EXPRESS que haya aceptado el envío.
- 19.3. SERVIENVIA EXPRESS rechaza expresamente las competencias de las Juntas Arbitrales de Transporte, art. 38.1 LOTT.

La versión completa de estos términos y condiciones están disponibles en el Link [www.servienviaexpress.com](http://www.servienviaexpress.com) y en todas nuestras oficinas.