

1. Objeto

- 1.1. Los presentes Términos y Condiciones (en adelante "T&C") tienen como objeto regular la relación entre CEDIGAS y sus clientes, los cuales han sido redactados en castellano. La contratación de cualquiera de los servicios ofrecidos por CEDIGAS por cualquier medio supondrá la aceptación sin reservas de los presentes T&C.
- 1.2. Estos T&C serán de aplicación a todas las actividades llevadas a cabo por CEDIGAS, y en particular a la recogida, transporte, almacenaje y entrega de paquetes dentro de España, así como en el ámbito internacional. El cliente autoriza a CEDIGAS para subcontratar cualquiera de los servicios contratados por el cliente. El cliente acepta que estos T&C sean extensibles a los subcontratistas, colaboradores, agentes, mediadores y trabajadores de CEDIGAS.
- 1.3 CEDIGAS podrá en cualquier momento modificar los T&C, siempre que los servicios lo requieran o bien cuando otra normativa exija su modificación. Cuando se produzcan cambios en los T&C, GLS Spain remitirá al cliente, a través de notificación electrónica o mediante publicación en la página web de la empresa, o en la extranet de servicio, los nuevos T&C, para su conocimiento y efectos antes de la contratación de nuevos servicios. Si el cliente no estuviera de acuerdo con cualquiera de los términos dispuestos en los T&C, deberá abstenerse respecto al uso y contratación de cualquier servicio ofrecido por CEDIGAS.

2. Alcance de Responsabilidad. Hasta un máximo de 1.000 € por expedición sin franquicia para envíos nacionales, siempre que no exista responsabilidad civil. Este es el máximo ya que los según la tarifa acordada, al cobertura acordada puede ser diferente

3. tipología de mercancía. Exclusiones

Como norma general, quedan excluidos para el transporte realizado por CEDIGAS, los bienes o mercancías cuya tenencia, comercialización o transporte se encuentren prohibidos en virtud de leyes y demás normativa que se encuentre vigente en el país de origen, en el de tránsito o en el de destino, o su tenencia o transporte sea objeto de cualquier tipo de sanción, ya sea por razón de su naturaleza, características, o por la normativa específica que regule su manipulación o transporte, o incluso, por la propia identidad del cliente o del destinatario. Se entiende como leyes y demás legislación, cualquier normativa que se encuentre en vigor en un determinado país, tales como, leyes, reglamentos, regulaciones, ordenes, instrucciones administrativas, etc., que contemplen la imposición de sanciones (multas, restricciones comerciales o sanciones económicas de cualquier naturaleza) a países, individuos o entidades, incluyendo, con carácter enunciativo, no limitativo, aquellas impuestas por Naciones Unidas, Unión Europea y los estados miembros de ésta. Para la aceptación de un paquete para su transporte, es necesario que cada uno de ellos cumpla con determinados requisitos basados en criterios de peso y volumen. Para su aceptación, es imprescindible que cada uno de ellos cumpla con las tres condiciones siguientes:

- El paquete no podrá superar los 40 kilos de peso total.
- Se medirá la longitud en centímetros del ancho (An), alto (Al) y largo (L) del paquete.
- Se calculará el duplo del ancho (And) y así como el duplo del alto (Ald). Posteriormente, se calculará el resultado de sumar al duplo del ancho (And), el duplo del alto (Ald) y el largo (L). Dicho resultado no podrá ser superior a 300 centímetros. La longitud correspondiente al largo del paquete no podrá ser superior a 200 centímetros, ni el alto superior a 60 centímetros ni su ancho superior a 80 centímetros.

No se aceptan:

- Envíos con bienes por un valor superior a 5.000 euros por paquete. En el supuesto excepcional de que se solicite el envío de un paquete de valor superior será imprescindible la aceptación expresa de CEDIGAS.
- Artículos sin embalar o embalados inadecuadamente de acuerdo al estándar de empaquetamiento de CEDIGAS.
- Artículos que requieran una manipulación especial, que sean particularmente frágiles, que necesiten ser transportados en una posición específica o que requieran almacenaje a temperaturas específicas.
- Productos perecederos (que tengan establecida fecha de caducidad).
- Animales vivos o plantas. Restos mortales.
- Muestras biológicas, sangre almacenada, órganos, medicamentos, narcóticos, inyecciones, vacunas, insulina, etc.
- Dinero en efectivo, billetes de banco, billetes de lotería, quinielas o boletos de cualquier tipo de sorteo. Títulos y otros documentos de valor monetario. Billetes o pasajes para medios de transporte.
- Piedras y metales preciosos, joyas, relojes, perlas, obras de arte, objetos de colección, antigüedades, pieles finas tratadas o sin tratar.
- Mobiliario de cualquier material, montado o desmontado.
- Mercancías cuyo valor venga determinado por su contenido y cuya pérdida o deterioro podría causar elevados daños colaterales (por ejemplo, soportes de datos con información confidencial, documentación, etc.).
- Paquetes cuyo contenido forma externa, expedición o almacenamiento infrinja la prohibición de una autoridad judicial o pública, lo que comprende aquellos paquetes cuyo contenido vulnere las disposiciones legales relativas a la protección de la propiedad intelectual incluyendo copias de mercancías falsificadas o sin licencia (falsificaciones).

- Monitores o televisores. Vidrio plano (tales como mamparas, espejos, lunas, etc.).
- Armas de fuego y partes principales de armas, armas simuladas, de aire comprimido, municiones y armas blancas de acuerdo con lo previsto en los artículos 28 y 29 de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de Protección de la Seguridad Ciudadana, así como cualquier elemento descrito como arma, ya sea reglamentada, prohibida, de guerra, contenida en la descripción detallada del Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Armas, así como en su normativa concordante que resultare de aplicación. En el caso de Bebidas alcohólicas, tabaco o mercancías bajo cobertura de un Cuaderno ATA, su transporte queda condicionado a las restricciones fiscales establecidas, así como a un embalaje adecuado por parte del cliente. Para los paquetes vía aérea además están excluidos los artículos prohibidos en virtud del Reglamento (CE). Número 300/2008 de 3/1/2008 y normativa que lo sustituya y/o desarrolle. En ningún caso será admitido el transporte de bebidas alcohólicas, tabaco o productos de alimentación (perecederos o no) en tránsito internacional. Mercancías y artículos peligrosos (incluidas en el Acuerdo Europeo Relativo al Transporte Internacional de Mercancías Peligrosas por Carretera (ADR en sus siglas en inglés) al que España se adhirió el 19 de octubre de 1970, en su actual redacción de 2013 (BOE 14.3.2013) o en la que en cada momento se encuentre vigente, entre otras, con carácter enunciativo, no limitativo, aquellas de carácter corrosivo, in-amable, explosivo, venenoso, radioactivo, infeccioso, etc.

No se aceptarán envíos, nacionales o internacionales, de objetos personales cuyo valor supere la cantidad de 200 euros.

CEDIGAS no se hace responsable por daños o pérdidas de paquetes recibidos en contravención de las exclusiones listadas en párrafos anteriores, exceptuando los casos en los que CEDIGAS haya otorgado su consentimiento por escrito. Aquellos paquetes que no sean adecuados para la clasificación automática serán aceptados únicamente mediante un acuerdo excepcional con el consentimiento expreso y por escrito de CEDIGAS.

En el caso de que el remitente asigne a CEDIGAS el transporte de paquetes cuyo transporte esté excluido de acuerdo con las presentes condiciones generales de contratación y sin la aprobación previa y por escrito de CEDIGAS, el transporte se llevará a cabo bajo la responsabilidad del remitente. El remitente será el único responsable de todos los daños que se produzcan en el paquete y los daños sufridos por GLS o terceras partes a causa de paquetes enviados que contravengan alguna de las exclusiones de transporte. El remitente asumirá todas las reclamaciones, costes y gastos, incluyendo, pero no limitándose a gastos necesarios para adoptar las medidas pertinentes para eliminar o evitar cualquier daño (p.ej. garantía, almacenamiento provisional, devolución, eliminación, limpieza, etc.). No obstante, en caso de incumplimiento de lo establecido en estas condiciones generales de contratación, GLS estará autorizada a llevar a cabo el transporte y exigir un reembolso general de los gastos. Las etiquetas o las marcas que eventualmente se fijen en un paquete y que indiquen un contenido de conformidad con las cláusulas 3.1 - 3.3 no serán suficientes para exonerar de responsabilidad al remitente, en concreto debido a la descripción del servicio estipulado en la cláusula 2.1 y a la automatización que supone, ni para alertar a CEDIGAS de que se trata de un envío que contraviene alguna de las exclusiones de transporte. GLS no tendrá en absoluto la obligación de ofrecer una manipulación especial. El consentimiento de un transportista o de sus agentes o bien la aceptación tácita de un paquete no presupone la aprobación por parte de GLS que, en caso de transporte de mercancías objeto de exclusión, deberá ser expresa y escrita. CEDIGAS podrá rehusar envíos con deficiencia de embalaje o que presenten un riesgo para la seguridad o la integridad del resto de mercancía transportada. Es obligación del cliente comprobar el cumplimiento de las exclusiones de transporte antes de la expedición de los paquetes. GLS Spain acepta exclusivamente paquetes cerrados para su transporte, por lo que no se hace responsable del contenido de los mismos.

4. Derecho de Inspección

CEDIGAS o cualquier autoridad gubernamental, incluyendo aduanas, podrá abrir e inspeccionar un envío en cualquier momento. En el caso de GLS Spain el propósito de la inspección se referirá exclusivamente a la comprobación del respeto a la normativa de exclusiones o, en su caso, de la exactitud y veracidad de la declaración de contenido relativa a la aceptación extraordinaria y escrita.

5. **Cláusula de descabalgamiento.** Cuando se produzca un siniestro en algún objeto que forme parte de un conjunto, juego o colección, el importe a satisfacer por el asegurador quedará limitado, exclusivamente, al valor de la pieza de que esta se trate, sin que pueda reclamarse cantidad alguna por el demérito o descabalgamiento.

6. Responsabilidad

6.1 CEDIGAS asume la responsabilidad de las pérdidas o averías de las mercancías bajo su custodia con destino nacional, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 15/2009, de 11 de noviembre, del Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías, limitándose dicha responsabilidad en los términos previstos en su artículo 57, por lo que la indemnización por pérdida o avería no podrá exceder de un tercio del Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples/día por cada kilogramo de peso bruto de mercancía perdida o averiada. Para los envíos internacionales por carretera, la responsabilidad se registrará por las disposiciones pertinentes del Convenio de 19 de mayo de 1956, al que se adhirió España

el 12 de septiembre de 1973, relativo al Contrato de Transporte Internacional de Mercancías por Carretera (CMR), así como en envíos por vía aérea, se regirán por las disposiciones contenidas en las Convenciones de Varsovia y Montreal. No obstante lo anterior, en envíos internacionales, GLS Spain aplicará una cobertura adicional de hasta 750 euros por envío. CEDIGAS no será responsable de los daños indirectos o extraordinarios como el lucro cesante, incluyendo la pérdida de ingresos, beneficio, mercados, pérdida de imagen, daños producidos por la imposibilidad de utilización de los contenidos de los envíos, ni por pérdida de oportunidad de negocio. Los tiempos de tránsito establecidos en nuestras tarifas no incluyen ni fines de semana, ni días festivos o estas nacionales en los países de origen o destino, ni tampoco los retrasos ocasionados por trámites aduaneros o demás eventualidades fuera del control de CEDIGAS.

6.2 Responsabilidad del cliente. El cliente será responsable de garantizar la legalidad/licitud de las mercancías enviadas, así como de contar con las autorizaciones debidas para facilitar a CEDIGAS la identidad y los datos de contacto de los destinatarios de envíos. Si a pesar de los controles realizados por CEDIGAS el cliente envía una mercancía ilícita, defectuosa de origen, con fallos, taras o con cualquier otra irregularidad no declarada al momento de la contratación de los servicios, CEDIGAS no asume ninguna responsabilidad, prestando su colaboración a las autoridades competentes en caso de ser necesario.

El cliente deberá suministrar la información y la documentación relativa a la mercancía que sea necesaria y responderá de los daños que de la falta o incorrección de dicha documentación se pudieran derivar. CEDIGAS atendiendo a la buena fe contractual que debe presidir todas las relaciones comerciales, no está obligado a verificar si estos documentos o informaciones son exactos o suficientes.

El cliente deberá asegurarse de que las mercancías enviadas estén acondicionadas para su transporte y será éste quien responda por los daños y gastos ocasionados por los defectos en el embalaje. La guía de Envíos para clientes regulares se encuentra disponible en la página web de CEDIGAS.

El cliente garantiza que los datos y documentos facilitados a CEDIGAS a fin de poder realizar el transporte son ciertos y correctos.

Embalajes y Destrucción de Mercancías.

- Los remitentes tienen la obligación de embalar correctamente sus envíos para evitar que los mismos sufran daños durante el transporte
- Las mercancías deberán ser entregadas a GLS, según lo establecido en el artículo 31 de la LCTTM, atendiendo a su naturaleza y a la del transporte, convenientemente acondicionadas, embaladas y, en su caso, identificadas y señalizadas mediante las oportunas marcas
- En ningún caso se tirarán los embalajes de la mercancía objeto del siniestro, estos deben estar a disposición de las investigaciones que procedan en cada caso, tanto los embalajes como el contenido residual de mercancía. La destrucción de mercancía se realizará solo con la autorización escrita de GLS, siendo la agencia quien de los avisos pertinentes a los clientes.
- La no aportación del embalaje podrá determinar la valoración de NO PROCEDE de la reclamación.

6.3 Exención de Responsabilidad por fallos o incompatibilidades técnicas. CEDIGAS se compromete a actuar siempre lealmente y de buena fe, con el objetivo de ofrecer en todo momento a los clientes un servicio eficaz. No obstante, CEDIGAS no asumirá responsabilidad:

- Cuando las características y configuraciones de los sistemas operativos o de las pantallas de los ordenadores de los clientes, sean diferentes, más antiguos o incompatibles con el sitio web, provocando que se inhabiliten algunos de los servicios prestados, o que se distorsione o altere la apariencia del mismo. El sitio web está destinado a ser usada en ordenadores, y optimizado para dispositivos móviles, tabletas u otros. Pero si sus dispositivos son antiguos o incompatibles, la apariencia y funcionalidad puede verse alterada, no siendo responsable CEDIGAS por los errores o mal funcionamiento que ello pueda provocar.
- Cuando exista imposibilidad de prestar los servicios debido a interrupciones prolongadas del suministro eléctrico, líneas de telecomunicaciones, conflictos sociales, huelgas, rebelión, explosiones, inundaciones, actos y omisiones del Gobierno, y en general todos los supuestos de fuerza mayor o de caso fortuito.
- Cuando se ocasionen perjuicios causados por interferencias, interrupciones, fallos, omisiones, averías telefónicas, retrasos, bloqueos o desconexiones en el funcionamiento del sistema electrónico, motivadas por deficiencia, sobrecargas
- y errores en las líneas y redes de telecomunicaciones, o por cualquier otra causa ajena al control de CEDIGAS. Cuando se produzcan intromisiones ilegítimas mediante el uso de programas malignos como virus.

CEDIGAS no garantiza el acceso continuado, ni la correcta visualización, descarga o utilidad de los elementos e informaciones del sitio web que pueden verse impedidos, dificultados o interrumpidos por factores o circunstancias que están fuera de su control. CEDIGAS no se hace responsable de las decisiones que pudieran adoptarse como consecuencia del acceso limitado a los contenidos en determinados momentos. Si no visualiza correctamente el sitio web en el momento deseado, espere unos minutos y vuelva a intentarlo, y si observa algún error persistente de funcionamiento contacte con CEDIGAS.

7. Cobertura por siniestros

Cobertura estándar: En los casos en que el cliente no haya contratado ningún seguro de transporte, CEDIGAS sólo podrá garantizar como indemnización el establecido en el régimen de responsabilidad del transportista previsto en la Ley de Contrato de Transporte Terrestre para cualquier tipo de siniestro y en base a las circunstancias prescritas en dicho ordenamiento legal, de conformidad con lo indicado en el apartado 6 anterior. Esta cobertura estándar será de aplicación en el caso de transporte de mercancía usada para servicios habilitados por CEDIGAS, así como para los paquetes cuya entrega se autorice por parte del cliente en los puntos de entrega (depósito autorizado, ParcelShop o servicio Depot Service) en al ámbito nacional e internacional.

Ampliación de cobertura: En el caso de transportes con origen y destino en territorio español, CEDIGAS podrá ofrecer para determinadas mercancías, y en determinadas condiciones, coberturas adicionales a las previstas en la Ley de Contrato de Transporte Terrestre, que, en todo caso, requerirán la previa conformidad y expresa contratación por el cliente.

En cualquier caso, para formalizar cualquier reclamación, se requerirá una declaración jurada del cliente declarando que la mercancía a reclamar no estaba asegurada previamente.

Reservas: El destinatario deberá manifestar por escrito sus reservas, o asegurarse de que las mismas quedan reflejadas en el comprobante de entrega, que describan el eventual daño en el momento de la entrega. En caso de averías o pérdidas no manifiestas, las reservas deben informarse a CEDIGAS dentro de los 3 días naturales siguientes a la entrega para envíos nacionales, e internacionales.

Pasados los 5 días, las reservas se considerarán fuera de plazo

8. Reclamaciones

Fuera del supuesto regulado en el párrafo anterior, el plazo máximo para cualquier reclamación contra CEDIGAS con cobertura adicional en el ámbito doméstico será de 15 días desde la fecha prevista de entrega. Para el supuesto de que exista una reclamación con base en los presentes Términos y Condiciones el cliente no podrá retener el pago de los servicios contratados, ni siquiera parcialmente, debiendo satisfacerse en la forma y plazos pactados.

En consecuencia, CEDIGAS no acepta la compensación de facturas pendientes con el saldo de reclamaciones litigiosas o sobre las que no exista acuerdo entre las partes. Expresamente se acepta por el cliente que se devengará el interés previsto por la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, en caso de compensación unilateral de créditos no aceptada por CEDIGAS.

Este plazo máximo de reclamación será de 1 año para las expediciones con tránsito internacional, así como para las expediciones en el ámbito doméstico sin cobertura adicional.

9. Indemnización por siniestro.

Para el pago de la indemnización por siniestro será necesario que se comunique el siniestro según los plazos del punto anterior y se aporte la documentación solicitada según los plazos indicados por CEDIGAS: si el cliente es fabricante, copia del documento acreditativo del coste de fabricación del producto y copia de la factura de venta al cliente. En este caso, el importe a tener en cuenta para el pago de la indemnización será el coste de fabricación indicado, sin impuestos y sin cargos por servicio. Si no se presenta dicho coste, se descontará un 25% del precio de venta. Si el cliente no es fabricante, copia de la factura de venta a su cliente y copia de la factura de compra a su proveedor por la totalidad del envío transportado. En este caso, el importe a tener en cuenta para dicha indemnización será el precio que figure en la factura de compra a su proveedor, sin impuestos y sin cargos por servicio.

En el caso de daños para cualquiera de las situaciones arriba descritas, CEDIGAS podrá solicitar el paquete para comprobar su estado. Si se determina el abono íntegro del mismo, el envío quedará definitivamente en poder de CEDIGAS, incorporándose a su propio patrimonio. Los paquetes que no tengan embalaje adecuado o cuyo embalaje no se rijan por los procedimientos de CEDIGAS y/ o operador logístico utilizado por CEDIGAS no estarán cubiertos por la cobertura. De igual modo, la cobertura CEDIGAS no contempla los daños en el embalaje.

Cualquier acuerdo distinto a los establecidos en los párrafos anteriores deberá ser reflejado en el contrato de Acuerdo de Prestación de Servicios de Transporte siendo éste el que prevalece.

Documentación a aportar. Plantilla; Factura comercial o de reparación; reportaje fotográfico; denuncia (en caso de robo).

Plazos de Reclamación

- 7.1 Extravío / Hurto / Robo: Existe un plazo máximo de 15 Días naturales desde la fecha de salida, pasados los 15 días se considerará Fuera de plazo



Términos y Condiciones de Contratación de Servicio

Edición: 2-21

Fecha: 1-7-2021

7.2 Rotura Externa: La avería es apreciable en el momento de la entrega. La reserva deberá realizarse en la pantalla de la PDA, en el campo Observaciones o en de Firma.

Cuando NO se formulen reservas se presumirá que las mercancías se entregaron en el estado descrito en la prueba de entrega.

NOTA IMPORTANTE: No se admitirán reservas genéricas como. "pendiente revisión, conforme salvo examen, etc"

Existe un plazo de 3 días naturales desde la entrega para la reclamación. Pasados los 3 días se considerará Fuera de plazo.

7.3 Rotura Interna: Es considerada cuando la avería NO es apreciable externamente. Es imprescindible realizar reportaje fotográfico del estado de la mercancía, así como de su embalaje interno y externo donde se vea la pegatina del envío para su identificación.

Existe un plazo de 3 días naturales desde la entrega para la reclamación. Pasados los 3 días se considerará Fuera de plazo.

Plazo de resolución. CEDIDGAS dispone de 35 días naturales a la recepción de toda la documentación solicitada para comunicar la resolución del siniestro.

Plazo de indemnización de siniestro. La indemnización de los siniestros se realizará contra factura abono al final del mes en el que se ha aceptado la propuesta de indemnización.

RESUMEN TIPOS DE SINIESTRO Y PLAZOS			
<u>TIPO SINIESTRO</u>	<u>CARACTERISTICAS</u>	<u>PLAZO COMUNICACIÓN</u>	
Extravío / hurto / Robo	Envío no encontrado después de 30 días naturales desde la salida	15 días naturales desde la salida	
Con daño externo	Daño apreciable en el momento de la entrega	3 días naturales desde la salida	
Con daño Interno	NO es apreciable externamente	3 días naturales desde la salida	