

# Condiciones generales de transporte para empresas y autónomos

---

Las condiciones generales reflejadas en el presente apartado se aplicarán por defecto para todos aquellos supuestos no contemplados en los apartados anteriores de la presente oferta. De manera subsidiaria a lo establecido en estas condiciones será de aplicación lo dispuesto en la Ley 15/2009 de 11 de noviembre del contrato de transporte terrestre de mercancías (en adelante LCTT).

### Condiciones de despacho aduanero (I). Descripción general.

A efectos aduaneros, se diferencian dos tipos de envío en función de las características de remitente y destinatario:

TIPO	ORIGEN-DESTINO	REQUISITOS
Envíos COMERCIALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresa a Empresa</li> <li>• Empresa a Particulares</li> </ul>	Factura comercial con: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre y dirección complete, CIF, NIF, DNI del remitente y destinatario.</li> <li>• Descripción detallada de la mercancía</li> <li>• Valores unitarios y totales</li> <li>• Bultos y pesos</li> <li>• Firma y sello del cliente remitente</li> <li>• Condiciones de venta (venta en firme, muestra sin valor, regalo, etc.)</li> <li>• En envíos de muestras sin valor comercial, indicar valor a efectos estadísticos.</li> </ul>

Envíos PARTICULARES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Particular a Particular</li> <li>• Particular a Empresa</li> </ul>	<u>Declaración de Valor</u>
---------------------	---	-----------------------------

En general, todos los envíos comerciales (entre una empresa y una empresa o entre una empresa y un particular) con destino Islas Canarias, Ceuta, Melilla, Andorra y Extranjero, salvo países de la Unión Europea y que no contengan documentos (Ej. catálogo, bolígrafo, cd, sps textil, etc.) necesitan viajar acompañados por una factura comercial.

- Los gastos del despacho aduanero de exportación serán por cuenta del cliente.
- Salvo pacto en contrario, los gastos de despacho aduanero de importación, así como otros impuestos repercutibles serán por cuenta del consignatario (destinatario) y deberán satisfacerse en el momento de entrega de la mercancía.
- **MUY IMPORTANTE:** Las tarifas de este apartado no incluyen los impuestos (Ej. IVA, IGIC) u otros gastos repercutibles (Ej. aranceles) que sean necesarios para poder llevar a efecto la entrega del envío en destino y que conforme a lo establecido en el punto anterior serán satisfechos por el consignatario.
- Los gastos facturados por la aduana en concepto de inspecciones o revisiones serán repercutidos en factura.
- Los altos y bajos valores estarán sujetos a consideración por la aduana, no serán fijados por Zeleris.

## Condiciones de despacho aduanero (II). Transporte Aéreo.

### Tarifas envíos Península - Canarias (aplicables a exportación e importación)

- 15 € hasta bajo valor de la mercancía.
- 21 € a partir alto valor de la mercancía

### Tarifas envíos Canarias - Península (aplicables a exportación)

- 15 € hasta bajo valor de la mercancía.
- 21 € a partir alto valor de la mercancía. Importes de alto y bajo valor sujetos a Agencia Tributaria del Gobierno Canario.

Importes de alto y bajo valor sujetos a Agencia Tributaria del Gobierno Canario.

### **Tarifas envíos Canarias - Península (Importación)**

- Se facturarán conforme a la Comisión Oficial de Despacho que establece un fijo por gestión más un porcentaje sobre el valor de la mercancía.

### **Tarifas envíos Península - Ceuta y Melilla (aplicables a exportación e importación)**

- 15 € gestión de DUA de exportación.
- 21 € gestión de DUA de importación

### **Tarifas envíos Ceuta y Melilla - Península (aplicables a exportación e importación)**

- Se cotizarán aparte como servicio especial debido a las diferentes condiciones aplicables en función del tipo de mercancía.

### **Tarifas envíos Península - Andorra (aplicables a exportación e importación)**

- 21 € gestión de DUA

## **Condiciones de despacho aduanero (III). Transporte Marítimo**

### **Tarifas envíos Península - Canarias (aplicables a exportación e importación)**

- 19 € gestión de DUA de exportación
- 24 € gestión de DUA de importación

### **Tarifas envíos Canarias - Península (importación)**

- 24 € gestión de DUA de exportación.
- 19 € gestión de DUA de importación.

## **Condiciones de despacho aduanero (IV). Transporte internacional.**

Exportaciones: La gestión del DUA de exportación está incluida en las tarifas de los servicios internacional aéreo y terrestre de Zeleris. No así cualesquiera tributos o aranceles que pudieran ser de aplicación sobre la gestión de exportación.

Importaciones: Si se envían con cargo a remitente (DDP) además de los gastos aduaneros se cobrará un cargo de 42€ por envío en concepto de gestión del servicio aéreo / terrestre express y de 20€ en caso de terrestre B2C.

El cliente deberá comprobar la disponibilidad de incoterms por país.

## Simplificación en los intercambios nacionales de mercancía comunitaria con las Islas

Como salvedad a lo mencionado en los apartados anteriores, no se exigirá el DUA de exportación en los intercambios comerciales de mercancía entre Península y Baleares con las Islas Canarias siempre que el valor facturado del envío no supere los 6.000 € o se trate de transferencias dentro de la misma empresa. Para poder beneficiarse de esta exención la factura comercial deberá indicar expresamente que la mercancía viaja en condiciones T2LF. Seguirá siendo obligatoria la presentación del DUA en determinados casos (ej. mercancía sometida a controles fitosanitarios).

Se facturará un importe de 7,50€ por gestión de envío con condiciones T2LF.

## Gestiones aduaneras sin DUA

La tramitación de envíos que requieran una gestión aduanera pero que no generen DUA tendrá un coste de 5€.

## Embalaje

Los envíos se entregarán con el embalaje adecuado y suficiente. En general, se aceptarán envíos que usen el embalaje del fabricante original. En el caso de que el remitente haya embalado el envío, ZELERIS se reserva el derecho de aceptarlo para su transporte, pudiendo no hacerlo siempre que claramente se aprecie una evidente y manifiesta falta de protección. No obstante, el remitente será responsable de la adecuación del embalaje a la mercancía y responderá en caso de que por su inadecuación se produzcan daños durante el transporte.

## Dimensiones y pesos máximos

### Nacional

El peso máximo a transportar es de 30 Kg. por bulto y 225 cm. sumando largo, alto y ancho salvo acuerdo en contrario. La medida de los lados individuales no podrá exceder de 120 cm. En caso de envíos que excedan el peso y las medidas anteriores podrán variar los plazos de entrega e incluso ser necesaria una cotización complementaria del transporte. Adicionalmente, si fueran necesarios medios extraordinarios para la entrega o recogida del envío en función de las características o el volumen de la mercancía o de las condiciones de acceso al inmueble (ej. inmueble sin ascensor) se aplicará una cotización de precio específica.

### Internacional Aéreo y Terrestre

La medida máxima a transportar por bulto es de 300 cm. sumando largo, alto y ancho salvo acuerdo en contrario. La medida de los lados individuales no podrá exceder de

120 cm. El peso máximo a transportar por bulto es de 70 kg y 300 kg por palet. En caso de bultos, incluidos palets, que excedan el peso, el coste se verá incrementado en 95€ por bulto o en el en caso de bultos, incluidos palets, que excedan las medidas anteriores, el coste se verá incrementado en 50€ por bulto al ser necesario tratar los envíos manualmente sin posibilidad de tratarlo con los procesos automáticos de la compañía. Si la mercancía viaja paletizada, pero sin posibilidad de ser remontada, el coste del envío se verá incrementado en 260€ al impedir el transporte de otra mercancía, ocupando el espacio de carga destinado para la mercancía.

PESO	CARGO ADICIONAL	SUPLEMENTO
HASTA 70 KG	x	
70 KG - 300 KG	✓	110€/bultos, incluido palets

DIMENSIONES	CARGO ADICIONAL	SUPLEMENTO
Todos los lados < 120 cm	x	
Cualquier lado individual > 120 cm	✓	58€/bultos, incluido palets

A título informativo, en cualquier de los casos, los bultos individuales que pesen más de 32 kg deben embalarse en una caja de cartón o madera que permita su manipulación con herramientas mecánicas o cargarse el bulto de forma segura en un palet porque es imposible que se requiera un equipo de handling mecánico especial, debido al peso y de acuerdo con las normas europeas y nacionales de salud, prevención y seguridad. Por este motivo son susceptibles de extra-cargos.

### Internacional b2c

El peso máximo para transportar es de 30 Kg. por bulto y dimensión máxima de 60x40x40 cm, en caso de envíos que excedan el peso o las medidas anteriores no podrán ser transportados utilizando este tipo de servicio y serán devueltos a origen, aplicándose el coste al remitente.

El cliente se compromete a distribuir a través de ZELERIS mercancía/productos que cumplen las medidas, pesos, protección, embalaje e identificación, tal cual se indican en las CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE de su contrato de servicios con ZELERIS.

Cualquier otra tipología de mercancía/producto, deberá ser comunicada y autorizada por ZELERIS, para garantizar su correcto manipulado y distribución.

En caso de envíos que incumplan las limitaciones indicadas, no podrán transitar por la red Zeleris mediante ninguno de sus servicios y serán devueltos a origen aplicándose el coste al remitente. Asimismo, puede dar lugar a la suspensión o cancelación del servicio por parte de Zeleris con un preaviso de 15 días naturales.

## Destinos Internacionales de riesgo

Los países con riesgos elevados se podrán corroborar a través de la web [www.zeleris.com](http://www.zeleris.com) donde se irán actualizando.

### País de Elevado Riesgo

Envíos a países de riesgo elevado debido al continuo estado de guerra, disturbios civiles, o continuas amenazas de terrorismo (sujeto a cambios los países afectados).

Coste: 30€ por envío

Países afectados (sujeto a cambios): Afganistan, Burkina, Iraq, Israel, Libia (Jamahiriya Árabe Libia), Somalia, Malí, Níger, Sudán, República Árabe Siria, Ucrania, Venezuela y Yemen.

### País con restricciones ONU/UE

Se aplica cuando el país de destino está sujeto a las restricciones comerciales impuestas por el Consejo de Seguridad de la ONU o la Unión Europea (sujeto a cambios los países afectados)

Coste: 46€ por envío

Países afectados (sujeto a cambios): República Centroafricana, República Democrática del Congo, Iran, República Islámica de, Iraq, Corea del Norte, Libia (Jamahiriya Árabe Libia), Somalia, República Árabe Siria, Afganistanm Bielorrusia, Líbano, Myanmar y Yemen.

## Direcciones incorrectas Internacionales

Aquellos envíos sin teléfono, sin dirección o siendo ésta incompleta, tendrán un coste extra de 10€.

## Áreas Remotas

Se aplica en zonas de difícil acceso o con dificultad debido a la distancia, tanto en entrega o recogida. Consulte en el área privada de cliente los códigos postales afectados por este suplemento cuyo coste es de 14€.

## Cubicaje de mercancías

El cálculo de peso volumétrico se hará en base a las siguientes conversiones:

Servicios nacionales: 250 Kg. por m3.

Servicio internacional aéreo: 200 Kg. por m3.

Servicio internacional terrestre: 250 Kg. por m3.

Servicio internacional b2c: 250 Kg. por m3.

Servicio marítimo nacional: 333 Kg. por m3.

El cálculo se hará conforme a la siguiente formula:

**(Largo x Ancho x Alto en cm.) / 1.000.000 x Relación peso / volumen**

Ejemplo:

1 bulto de 25 kg y 50 cm. /largo, 40 cm./alto y 60 cm./ancho.

Tasa de conversión volumétrica: 250 kg/m3

$(50 \times 40 \times 60) / 1.000.000 \times 250 = 30$

Se aplica el peso volumétrico (30 Kg.) por ser superior al real (25 Kg.)

Para envíos múltiples, el peso se determinará sumando por separado el peso real o volumétrico de cada bulto o palé. En estos casos se deberá calcular el peso real y el volumétrico de cada bulto y, se aplicará la mayor cifra resultante redondeada al kg. superior para cada uno de los bultos.

Ejemplo:

Envío de dos bultos:

Peso bulto 1: 22,4 kg.

Peso bulto 2: 10,1 kg

Peso facturable: 34 kg. (23 kg. + 11 kg.)

## Control de pesos

ZELERIS realizará un control de peso y cubicaje sobre la totalidad de las expediciones entregadas por el cliente, reservándose el derecho de modificar el peso de los envíos indicado por el cliente en albarán o fichero siempre que éste no coincida con el obtenido en el proceso de pesaje.

Los pesos se calcularán siempre conforme al peso bruto, incluyendo en dicho cálculo todos los embalajes o soportes sobre los que se transporte la mercancía (ej. palés). Los embalajes y soportes se tendrán en cuenta para el cálculo tanto del peso gravitatorio como del volumétrico conforme a lo establecido en la cláusula anterior.

## Mercancías que no llegan a transitar por su naturaleza



Queda prohibida la entrega de paquetes u objetos cuyo contenido sea contrario a la ley, moral, buenas costumbres o de tráfico ilícito, incurriendo el cliente en las consiguientes responsabilidades y quedando ZELERIS totalmente exonerada de las mismas por esta causa.

En caso de que Zeleris por motivo del incumplimiento de la tipología aquí reflejada sufriese algún tipo de sanción, la misma sería repercutida al cliente.

Con independencia de lo señalado en el párrafo anterior y de manera específica, no se admitirán para su transporte las siguientes mercancías: líquidos, aerosoles, productos con valor nutricional, alimentación, plantas, semillas, ruedas, repuestos de grandes dimensiones, armas, drogas, animales, combustibles, productos frescos, dinero, sustancias infecciosas, mercancías peligrosas (ADR), obras de arte, servicios funerarios, residuos tóxicos, material radioactivo-corrosivo. Esta tipología de mercancía será actualizada en la web y publicadas en las condiciones generales.

Cualquier otra tipología de mercancía/producto no recogido explícitamente en el presente contrato, deberá ser comunicada y autorizada por ZELERIS, para garantizar su correcto manipulado y distribución en nuestra red.

En caso de envíos que incumplan las limitaciones indicadas, no podrán transitar por la red de ZELERIS y serán devueltos a origen aplicando el coste al cliente. Asimismo, en caso de que se entreguen para su transporte mercancías no admitidas, ZELERIS tendrá la facultad de rescindir el contrato de manera unilateral por incumplimiento de este con un preaviso de 15 días naturales.

Si fuera entregada para su transporte, algún tipo de mercancía no admitida por ZELERIS, se tiene que gestionar retorno del servicio realizado, además de los costes de envío y devolución, se podrá aplicar una penalización por dicha circunstancia.

## Alta de clientes

Con carácter previo al alta del cliente en el servicio, ZELERIS realizará un estudio del riesgo financiero del cliente reservándose la facultad de requerir a la misma documentación adicional que acredite el cumplimiento de las obligaciones fiscales y con la seguridad social.

## Validez de las tarifas

Los precios se modificarán con carácter general y de manera automática, el 1 de enero de cada año de acuerdo con el IPC General del año finalizado. ZELERIS podrá aplicar una variación de precios diferente en función de los compromisos de facturación alcanzados en el ejercicio y de la previsión de actividad para el año siguiente. Las modificaciones anteriores se comunicarán alternativamente a través del Página 6 de 11 correo electrónico o carta una vez se haya hecho oficial el dato de IPC general del año anterior, pero en todo caso, entrarán en vigor con fecha 1 de enero.

## Facturación

Salvo acuerdo explícito en otro sentido, la facturación será mensual y la fecha de pago dentro de los 30 días siguientes a la fecha de la factura.

## Condiciones de pago

- Salvo acuerdo explícito en otro sentido, los pagos se realizarán mediante domiciliación bancaria.
- En caso de devolución de un recibo se repercutirá al cliente el 3% del importe del mismo (con un mínimo de 3 €) en concepto de los gastos originados por este motivo.
- En caso de demora en el cobro respecto a los plazos marcados en el contrato, se repercutirá al cliente un interés equivalente al EURIBOR más el 3% sobre los saldos pendientes.
- Zeleris se reserva la facultad de suspender el servicio en caso de impago.

## Precios de transporte

- Los precios incluyen dos intentos de entrega, salvo acuerdo explícito en otro sentido. En este caso, ZELERIS considera como una nueva expedición los segundos intentos de entrega motivados por un rechazo de la mercancía o una dirección incorrecta.
- Los precios se aplican a salidas a portes pagados y llegados a portes debidos.
- Las devoluciones de mercancía se cobrarán como servicio "día siguiente".
- Los precios ofertados no incluyen IVA ni otros impuestos aplicables.

## Servicios complementarios

- Salvo pacto en contrario, el cliente autoriza a Zeleris a realizar intentos adicionales de entrega hasta que transcurra el plazo de devolución de la mercancía.
- Los intentos de entrega adicionales se cobrarán como la expedición original.
- Tendrán un coste de 3,50 € aquellas recogidas solicitadas por el cliente y que no generen mercancía alguna.

## Albaranes

En los albaranes deberá el cliente indicar el concepto de porte pagado / debido. De no realizar tal elección se considerará porte pagado.

## Plazo de entrega

No se considerará incumplimiento de plazo de entrega el causado por ausencia del destinatario, cambio del domicilio, consignatario o dirección desconocida, impago de portes o reembolsos, cierre por vacaciones, entregas fuera de plazo en segundo intento de entrega, causa de fuera mayor o caso fortuito u otras no imputables a ZELERIS. Quedan excluidas de esta garantía las mercancías enviadas "a recogerán" en el domicilio o almacenes de ZELERIS en destino.

## Cargo por combustible

TRANSPORTE NACIONAL. - Se aplicará lo indicado en el ART. 38 de la LCTT en relación a la revisión del precio del transporte en función de la variación del precio del gasóleo.

TRANSPORTE INTERNACIONAL. - Se aplicará el recargo por combustible que sea consecuencia del coste soportado por ZELERIS por el pago de recargos y tarifas publicados por nuestros proveedores de servicios internacionales. Estos importes podrán estar sujetos a cambios. Si se producen estas circunstancias se realizará un aviso previo a través del área privada de la web.

## Responsabilidad legalmente establecida envíos domésticos

Conforme a lo establecido en el art. 57 de la LCTT el límite máximo de indemnización por la pérdida o avería de la mercancía transportada equivale al resultado de multiplicar el Indicador Público de Renta Múltiples / Día por 1/3.

## Incremento de la responsabilidad legal del transportista en servicios nacionales

El cliente podrá contratar con ZELERIS un incremento de la responsabilidad legal del transportista que cubra el valor de reposición de la mercancía o los daños que estas puedan sufrir hasta el total del valor declarado con carácter previo a la realización del transporte. El precio de este modelo de cobertura es del 1,5% sobre el valor declarado, con un mínimo de 3,01 € por expedición.

El límite máximo de indemnización para esta modalidad es de 1.500 € por bulto y de 10.000 € por expedición. Los envíos a portes debidos no pueden asegurarse bajo esta modalidad. Quedan expresamente fuera de la cobertura las mercancías reflejadas a continuación en Exclusiones Generales de Responsabilidad Legal.

## Incremento de la responsabilidad legal del transportista en servicios internacionales

A menos que el remitente consigne un Valor Declarado superior para su Transporte en el Albarán, y abone la cantidad correspondiente, la responsabilidad de ZELERIS se limitará a la cantidad prevista por el convenio internacional aplicable (incluyendo

Montreal, Varsovia y la Convención de CMR) teniendo en cuenta los importes diferenciados para transporte aéreo y terrestre.

Para envíos internacionales B2C el seguro cubrirá hasta 10€/kg transportado.

La Tarifa por seguro a Valor Declarado es:

- Aéreo: 2% con un mínimo de 10 € por envío
- Terrestre: 2% con un mínimo de 10 € por envío.

El límite máximo de indemnización para esta modalidad es de 5.000 €. Quedan expresamente fuera de la cobertura las mercancías reflejadas como excluidas en el apartado “Seguro opcional (I): Ampliación de la cobertura por peso”.

### Exclusiones generales responsabilidad legal

A continuación, se detallan a modo de ejemplo y de forma no exhaustiva ejemplos de mercancías que no se pueden ampliar responsabilidad:

- Documentos, escrituras originales y fotocopias de cualquier tipo.
- Muestrarios comerciales.
- Prensa en cualquiera de sus variedades.
- Mercancías averiadas o devueltas a origen.
- Metálico, efectos comerciales o bancarios, títulos y cupones de valores mobiliarios, billetes de banco.
- Loterías, quinielas, billetes avión, tren, etc.
- Tarjetas bancarias, tarjetas prepago de telefonía y aquellos documentos que tengan un valor nominal o convenido.
- Artículos de joyería de metales finos, piedras preciosas, perlas verdaderas.
- Plantas vivas.
- Productos perecederos.
- Entradas de espectáculos.
- Materias corrosivas o inflamables.
- Materias explosivas.

- Materias venenosas.
- Metales preciosos. Página 8 de 11
- Joyería
- Relojería
- Bisutería
- Obras de arte y antigüedades
- Artículos de promoción
- Regalos
- Colecciones de monedas y sellos
- Telefonía móvil y sus accesorios

Quedando también excluidas mercancía muy frágil y líquidos.

En general, se consideran como mercancías con insuficiencia de envase o embalaje que quedarían excluidas de la cobertura del seguro:

- Material informático, monitores, televisores y cualquier electrodoméstico que no dispongan de su embalaje original.
- Todos aquellos recipientes de cristal, plástico, etc. que contengan líquido que pudiera dañar al resto de las mercancías y no estén adecuadamente embalados y no contengan separadores de cartón y burbuja suficientes para aislar la mercancía.
- Envíos protegidos sólo con papel de celofán (ej. cestas navideñas).
- Cristales y derivados (e. lunas de coche, espejos) que solamente vayan embalados en una caja de cartón. Dicha mercancía debe estar cubierta por material acolchado (ej. papel burbuja, corcho, etc.) que no permita el movimiento del contenido.
- Envíos a cuyo contenido se pueda acceder sin necesidad de romper, menoscabar y/o alterar su embalaje.

En todos los casos es responsabilidad del cliente embalar de manera adecuada las mercancías transportadas. ZELERIS no aceptará indemnizaciones por daño si al revisar la mercancía reclamada como dañada se aprecia que el daño se ha producido por un embalaje incorrecto o insuficiente.

Para la devolución de los envíos indemnizados se estará a lo que indica la legislación aplicable.

## Dañados

En todos los casos es responsabilidad del cliente embalar y señalizar de manera adecuada las mercancías a transportar según sus necesidades.

Zeleris se reserva el derecho de no indemnizar toda aquella mercancía dañada, la cual, tras la revisión/análisis realizados, sea consecuencia de un embalaje y/o envase insuficiente para su transporte, así como la falta de señalización del mismo, tales como flechas de posicionamiento, señalización MUY FRÁGIL y/o apilamiento.

Asimismo, Zeleris podrá reclamar la indemnización correspondiente por el daño y/o perjuicio ocasionado a terceros, según sus condiciones contractuales, siempre que el daño se produzca como consecuencia de lo anteriormente descrito.

## Cláusula de descabalamiento

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 se trate, sin que pueda reclamarse cantidad alguna por demérito o descabalamiento.

## Tramitación de reclamación

De conformidad con lo establecido en lo dispuesto en la Ley 15/2009 de 11 de noviembre del contrato de transporte terrestre de mercancías (LCTT), dentro de los 7 días siguientes al recibo de las mercancías podrá hacerse reclamación contra la compañía por daño o avería de las mismas, salvo que el daño fuera evidente en el momento de la aceptación de éstas, en cuyo caso sólo se admitirá la reclamación en el acto del recibo, mediante anotación en el albarán. Transcurridos los términos Página 9 de 11 expresados, no se admitirá reclamación alguna sobre el estado en que se entregaron los géneros porteados.

Una vez formalizadas dentro del plazo las reclamaciones señaladas, las acciones señaladas, derivadas del contrato de transporte prescribirán al año (Art. 62 la LCTT).

En los casos de fuerza mayor o fortuitos, por la naturaleza o vicio propio de las cosas y en el caso de embalaje insuficiente, serán de cuenta y riesgo del cliente, sin que en ningún caso se puedan reclamar contra ZELERIS los daños o menoscabos que experimenten los paquetes y/o su contenido durante el transporte, o la demora que sufran en su entrega, así como los perjuicios derivados de todo ello (Art. 21 LCTT). A efectos de determinar la insuficiencia del embalaje se llevará a cabo un peritaje de la mercancía dañada por parte de Zeleris. De manera específica no se podrá reclamar

contra Zeleris en aquellos casos en que se haya reflejado la correspondiente reserva de embalaje en la carta de porte.

Para una correcta gestión en la tramitación de los seguros opcionales deben aportarse los siguientes documentos:

1. Carta de reclamación de daños
2. Fotos de la mercancía dañada
3. Fotocopia de la factura de compra de la totalidad de la mercancía enviada
4. Factura de cargo por el importe de la mercancía dañada
5. En caso de rotura, presupuesto de reparación de la mercancía siniestrada.

Dicha documentación deberá hacerse llegar a ZELERIS en un plazo máximo de 10 días desde la comunicación del siniestro. Una vez transcurrido este plazo sin que se haya recibido dicha documentación, Zeleris rechazará el siniestro comunicado, reanudando el plazo de prescripción estipulado en el art. 79 de la LCTT.

### Depreciación del embalaje

En el caso de bulto o mercancía dañado, pero que no suponga la destrucción del producto, pero sí una depreciación del embalaje y/o accesorios, se indemnizará a razón del precio de venta del producto un mínimo de 5% y máximo de 30%, según informe de perito o acuerdo con entidad aseguradora, por la depreciación que sufre el producto al no poder venderlo en las mismas condiciones. La indemnización será entre un 5% y un 30% del precio de venta.

### Prevención de Riesgos Laborales

Las tareas a realizar para llevar a cabo la ejecución de los trabajos objeto del presente contrato, estarán sujetas a lo previsto en la Evaluación General de Riesgos de ZELERIS y en las Medidas Preventivas derivadas de dicha evaluación, aceptando la empresa cliente tales condiciones como cumplimiento de la normativa de Prevención de Riesgos Laborales. En el supuesto de que se produzcan situaciones especiales o modificaciones que puedan considerarse cambios sustanciales en términos de PRL, no contempladas en el presente acuerdo, se deberá realizar una evaluación y valoración de los mismos, previa aceptación de las citadas nuevas consideraciones.

Así mismo, informar, que además de la auditoría externa del Sistema de Gestión de la Prevención realizada en los términos establecidos en el Reglamento de los Servicios de Prevención a la que está sometida nuestra empresa, ZELERIS dispone de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud según el estándar ISO 45001.

### Devolución de envíos

En aquellos casos en que resulte imposible la entrega o concurran otras circunstancias que motiven la devolución del envío, Zeleris hará cuanto razonablemente esté a su alcance para devolver el envío al remitente por cuenta de éste, y de no ser posible, se entenderá que el envío ha sido abandonado.

Cuando ZELERIS detecte un abandono de la mercancía por parte del cliente y tras la comunicación a dicho cliente de esta circunstancia, en cumplimiento de lo recogido en el art. 44 de la LCTT, transcurridos tres meses desde la fecha en que por primera vez intentó su entrega al destinatario y no habiendo recibido de quien tuviera el poder de disposición sobre aquél instrucciones al respecto, se considerará la mercancía en abandono tácito. En este caso ZELERIS podrá proceder a la enajenación de la mercancía, aplicando el producto de la venta a cubrir el precio y los gastos del transporte y los gastos de almacenaje que se hubieran generado hasta ese momento. En caso de que el valor venal de la mercancía fuera ínfimo, ZELERIS podrá destruirla y reclamar contra el CLIENTE el importe total de lo debido por razón del transporte y del almacenaje. El abandono del envío por parte de quien tuviera el poder de disposición sobre el mismo no perjudicará a ZELERIS quien, tanto en el caso de ocupación y enajenación como en el de destrucción del envío, quedará libre de cualquier reclamación formulada por terceros que sostengan algún derecho sobre la mercancía.

## Confidencialidad y Protección de Datos

La presente documentación es propiedad de ZELERIS, tiene carácter confidencial y no podrá ser objeto de reproducción total o parcial, tratamiento informático ni transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, registro o cualquier otro.

ZELERIS garantiza la confidencialidad de la totalidad de la información y datos que el cliente haya puesto a su disposición, comprometiéndose a no reproducirlos, cederlos o utilizarlos para fines distintos del objeto de este contrato y la prestación del servicio, asumiendo las siguientes obligaciones en calidad de encargado de tratamiento:

- Tratar los datos personales únicamente con la finalidad de cumplir con este contrato y siguiendo las instrucciones del cliente responsable del tratamiento.
- Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se hayan comprometido a respetar la confidencialidad o estén sujetas a una obligación de confidencialidad de naturaleza estatutaria.
- Llevar un registro documentado de las actividades de tratamiento efectuadas.
- No comunicar datos o información del cliente a terceros, salvo que exista autorización previa o sea necesario para el cumplimiento del objeto del contrato.
- No recurrir a otro encargado sin la autorización previa por escrito, específica o general, del responsable. En este último caso, el encargado informará al



responsable de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros encargados, dando así al responsable la oportunidad de oponerse a dichos cambio.

- Exigir a los subencargados idénticas obligaciones de cumplimiento de la normativa de protección de datos que las que resulten exigibles por el cliente responsable del tratamiento.
- Adoptar las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado, siguiendo las instrucciones del cliente como responsable del fichero.
- Dar apoyo al cliente en la realización de evaluaciones de impacto, consultas previas a la autoridad pertinente, aplicación de medidas técnicas y organizativas apropiadas, o cualquier otra obligación que exista, cuando proceda.
- Designar, cuando proceda, a un delegado de protección de datos.
- Asistir al responsable, teniendo cuenta la naturaleza del tratamiento, a través de medidas técnicas y organizativas apropiadas, siempre que sea posible, para que este pueda cumplir con su obligación de responder a las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio de los derechos de los interesados.
- A elección del responsable, suprimir o devolver todos los datos personales una vez finalice la prestación de los servicios, siempre que no exista previsión legal que exija la conservación de los datos, en cuyo caso no podrá procederse a su destrucción.
- Respetar todas las obligaciones que pudieran corresponderle como encargado del tratamiento con arreglo al Reglamento General de Protección de Datos.
- Poner a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de estas obligaciones.

El presente tratamiento de datos personales se realizará en cumplimiento de las tareas detalladas en este contrato, e implicará el tratamiento de datos identificativos, de contacto y de domicilio de los destinatarios de los servicios de transporte prestados por Zeleris.

El cliente se hace responsable de la obtención del consentimiento de los destinatarios de los envíos para el tratamiento de sus datos con este fin, pudiendo implicar la transferencia internacional de sus datos personales en caso de transporte internacional.

En virtud del presente contrato, el cliente autoriza a Zeleris la subcontratación de los servicios de distribución y logística en empresas y profesionales terceros ajenos a la

organización, suscribiendo un contrato de prestación de servicios que incluye las presentes cláusulas en materia de protección de datos personales.

## Uso de la web

Zeleris pone a disposición de sus clientes una gama de servicios a través de su página web ([www.zeleris.com](http://www.zeleris.com)). En concreto, Zeleris proporcionará un usuario y clave a sus clientes para que puedan acceder a dichos servicios a través de la zona privada de la web indicada. El usuario se obliga a utilizar las claves proporcionadas, así como los servicios y contenidos de forma diligente, correcta y lícita.

Todos los derechos de propiedad industrial de esta página y de sus contenidos (textos, logos, imágenes, etc.) pertenecen a Telefónica Servicios Integrales de Distribución S.A.U. Zeleris no garantiza la continuidad, disponibilidad y utilidad de la web, de sus servicios y contenidos.

## Resolución de conflictos

En caso de conflicto sobre la aplicación del presente acuerdo, ambas partes se someterán por defecto al arbitraje de la Junta Arbitral de Transportes de Madrid para conflictos independientemente de la cuantía.

## Retorno de albarán de clientes (DAS)

El cliente puede solicitar la devolución de su albarán de entrega original, firmado y/o sellado por el destinatario que tendrá un coste general de 1.90€ por albarán. La devolución de la documentación será con una periodicidad determinada de 24 h desde la entrega de la mercancía, salvo que se acuerde por ambas partes la consolidación de la devolución de los albaranes sellados.

## Comprobantes de entrega (POD)

El cliente podrá obtener la prueba de entrega (POD) digitalizada a través de la consulta de envíos individualizada disponible en la parte privada de [www.zeleris.com](http://www.zeleris.com). En el caso de que el cliente, lo requiera la gestión de POD originales supondrá un coste de 1 euro por POD solicitado, siempre que no corresponda a una solicitud realizada sobre una expedición con incidencia, en cuyo caso no tendrá coste.

Y en prueba de conformidad con lo pactado,

Fdo: ..... Telefónica Servicios Integrales de Distribución

\_\_\_\_\_