

# Condiciones Generales de Contratación de General Logistics Systems Spain S.A. -en lo sucesivo GLS Spain-

Aplicables a los contratos de servicios de paquetería y transporte urgente. Versión vigente a partir del mes de enero de 2021 hasta nueva actualización.

## 1. Objeto

- 1.1 Los presentes Términos y Condiciones (en adelante "T&C") tienen como objeto regular la relación entre GLS Spain y sus clientes, los cuales han sido redactados en castellano. La contratación de cualquiera de los servicios ofrecidos por GLS Spain 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 GLS Spain, 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 GLS Spain 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 GLS Spain.
- 1.3 GLS Spain 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, 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 GLS Spain.

## 2. Tipología de mercancías. Exclusiones

Como norma general, quedan excluidos para el transporte realizado por GLS Spain, 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 GLS Spain.
- Artículos sin embalar o embalados inadecuadamente de acuerdo al estándar de empaquetamiento de GLS Spain.
- 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, inflamable, explosivo, venenoso, radioactivo, infeccioso, etc.

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

GLS Spain 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 GLS Spain 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 GLS Spain.

En el caso de que el remitente asigne a GLS 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 GLS, 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 GLS 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.

GLS Spain 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.

## 3. Derecho de inspección

GLS Spain 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.

## 4. Prestación del servicio de transporte

- 4.1 GLS Spain es responsable como Operador de Transportes de proporcionar los servicios de transporte listados a continuación, los cuales podrán ser realizados por terceros. El cliente autoriza a GLS Spain a subcontratar total o parcialmente el transporte de acuerdo al presente documento, teniendo en cuenta que GLS Spain se asegurará de firmar con estos terceros todos los acuerdos necesarios para garantizar que los servicios sean prestados con la calidad y seguridad requeridos en cada caso.

Los servicios prestados y las condiciones de los mismos son los siguientes: la recogida, transporte y entrega en el domicilio del destinatario.

La entrega de paquetes recibidos en la delegación de destino se hará dentro de la jornada laboral en función de los estándares en el país de destino y en días laborables de lunes a viernes, salvo el servicio complementario de entrega en sábados.

La entrega se realizará en la dirección solicitada por el cliente y consignada en el paquete, ya sea un domicilio particular o en el departamento "recepción de mercancía" asignado para tal fin, y en todo caso de acuerdo con los estándares habituales. No se realizan entregas en apartados de correos o similares salvo expresa autorización del destinatario o según procedimiento en país de destino. Hasta un máximo de dos intentos de entrega serán gratuitos. No se considerará incumplimiento del plazo de entrega el causado por ausencia del destinatario, cambio de domicilio, dirección desconocida, falta de nombre y de teléfono de contacto en domicilios particulares, impago de portes, suplidos o reembolsos, entregas fuera de plazo en segundo intento de entrega, causas de fuerza mayor o caso fortuito u otras no imputables a GLS Spain.

La entrega de los envíos se realizará a los destinatarios bajo los estándares establecidos por GLS Spain en cada momento o de conformidad con los servicios ofrecidos por GLS Spain y contratados para las expediciones por el cliente. A título enunciativo, la entrega se llevará a cabo, bien a través de la obtención de firma en soporte físico o electrónico, bien mediante la anotación del número de identificación fiscal, bien a través de la utilización de aplicaciones informáticas a disposición de los destinatarios, o bien a través de la indicación de un código suministrado por GLS Spain previamente al destinatario.

Salvo normativa específica en el país de destino, en caso de ausencia de un destinatario y después de dos intentos de entrega, GLS Spain se reserva el derecho de entregar el envío en una dirección alternativa que haya facilitado el destinatario, (en el mismo domicilio/ empresa), en el ParcelShop GLS (PS) más próximo al domicilio del destinatario, o bien acogiendo al servicio "Depot Service" o depósito autorizado (si el país de destino ofrece este servicio). Si un paquete entregado en el PS no es recogido por el destinatario dentro del plazo determinado de 10 días, será devuelto al lugar de origen, sin que ello dé lugar al devengo de una indemnización ni para el cliente ni para el destinatario.

En caso de que el destinatario solicite por escrito a GLS Spain la entrega de los paquetes en un lugar diferente al designado inicialmente, los paquetes se considerarán entregados cuando se depositen en dicho lugar. GLS Spain se reserva el derecho de aceptar las indicaciones del nuevo lugar de entrega propuesto por el destinatario. GLS Spain tendrá derecho a considerar abandonados los paquetes después de un período de 90 días y ante la imposibilidad de su entrega, pudiendo proceder respecto de los mismos como tenga por conveniente, incluida la incorporación a su patrimonio de aquello que pudieran contener.

El comprobante de entrega se facilitará sin cargo alguno, siempre y cuando la solicitud de los mismos no sobrepase el 5% de la media de paquetes diarios recibidos por un cliente. GLS Spain tiene derecho a facturar un mínimo de 3,00 euros por cada comprobante que supere el límite especificado. Cualquier petición de comprobante de entrega por parte del cliente deberá ser solicitado a GLS Spain antes de haber transcurrido un año desde la entrega.

GLS Spain usa métodos electrónicos para obtener los comprobantes de entrega en algunos casos. El cliente confirma por la presente su voluntad de aceptar la digitalización de la firma del destinatario y su reproducción como comprobante de entrega.

Se aplicará, a la hora de expedir la mercancía, el peso bruto (mercancía más embalaje) y volumen del paquete en el momento de su recepción por parte de GLS Spain, en caso de discrepancia con el peso fijado por el cliente. En ningún caso se admitirán expediciones documentadas a peso neto. En el caso de producirse un siniestro que afecte a la mercancía transportada, habiendo declarado el cliente un peso de la misma que posteriormente se comprueba por GLS Spain como distinto al declarado, GLS Spain tendrá derecho a rechazar la eventual cobertura del siniestro.

La recogida de paquetes se confirma mediante los documentos dispuestos por GLS Spain para este propósito. La transmisión electrónica de los datos por parte del cliente no es prueba que los paquetes listados e incluidos en el documento hayan sido realmente entregados a GLS Spain. GLS Spain no está obligado a hacer una comparación entre los datos transmitidos electrónicamente y los paquetes realmente entregados por el cliente, salvo acuerdo explícito en el contrato. Por lo tanto, la falta de comunicación de la diferencia no implica una aceptación de los paquetes listados y, sobre todo, no se entenderá como una confirmación de entrega a GLS Spain.

## 5. Responsabilidades

- 5.1 GLS Spain 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 regirá 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.

GLS Spain 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 fiestas nacionales en los países de origen o destino, ni tampoco los retrasos ocasionados por trámites aduaneros o demás eventualidades fuera del control de GLS Spain.

- 5.2 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 GLS Spain la identidad y los datos de contacto de los destinatarios de envíos. Si a pesar de los controles realizados por GLS Spain 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, GLS Spain 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. GLS Spain 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 GLS Spain.

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

- 5.3 Exención de Responsabilidad por fallos o incompatibilidades técnicas. GLS Spain 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, GLS Spain 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 GLS Spain 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 GLS Spain. Cuando se produzcan intromisiones ilegítimas mediante el uso de programas malignos como virus. GLS Spain ha establecido medidas de seguridad por defecto y por diseño, para evitar estas intromisiones, proteger la privacidad de todos sus usuarios y garantizar el buen funcionamiento del sitio web, pero el riesgo nunca será nulo, siempre podrían presentarse incidencias, por lo que se ruega a los usuarios que, ante cualquier sospecha o detección de incidencias de este tipo, lo comuniquen inmediatamente a GLS Spain.

GLS Spain 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. GLS Spain 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 GLS Spain.

## 6. Costes y gastos suplementarios

En todos los casos, el cliente se obliga a asumir todo gasto que generen los envíos en concepto de impuestos, derechos arancelarios, DUAS, etc., no siendo responsable GLS Spain, en modo alguno, por demoras en la entrega de las expediciones, con ocasión de la realización de trámites y gestiones tributarias o aduaneras. En los casos en que dicha obligación corresponda al destinatario, y este no se hiciera cargo de los mismos por cualquier motivo, GLS Spain repercutirá los gastos suplidos al cliente, no teniendo obligación de entrega del envío hasta tanto no haya sido GLS Spain reintegrada de dichos importes, pudiendo proceder a la destrucción del envío, si, comunicada al cliente dicha circunstancia, no abonara los gastos producidos en un plazo de 15 días naturales. Todo ello, sin perjuicio de la reclamación de reintegro de gastos incluso para el caso de destrucción del envío en los términos aquí previstos. En caso de que GLS Spain suspendiera el transporte o la entrega de algún paquete por un motivo amparado bajo los presentes términos contractuales, el cliente no tendrá derecho a recibir la devolución de los portes que hubiera abonado.

GLS Spain aplicará los precios y costes acordados con el cliente. En caso de que el cliente dé instrucciones para entregar un paquete en un destino diferente al inicialmente indicado o que precise manipularlo manualmente por estar fuera de normas o no ser aceptado por la cinta transportadora, GLS Spain podrá facturar al cliente de acuerdo con la tarifa de precios vigentes al efecto.

Si un paquete tuviera que ser devuelto al cliente por razones no atribuibles a GLS Spain, GLS Spain podrá facturar al cliente la devolución. Igualmente, la cancelación de una orden podrá ser facturada, según la tarifa acordada con el cliente. Las facturas de GLS Spain deben ser pagadas por el cliente en el momento de su contratación si se trata de clientes sin cuenta de crédito en GLS Spain. En el caso de clientes con cuenta de crédito abierta con GLS Spain las facturas se pagarán en un plazo máximo de 15 días fecha factura salvo pacto en contrario, según las condiciones firmadas en el contrato de apertura de cuenta, en su totalidad y sin deducciones. Queda prohibida la emisión de notas de cargo, salvo que las partes lo hayan pactado por escrito. En caso de impago de facturas, una vez transcurridos 15 días naturales desde la fecha de vencimiento de la misma, GLS Spain podrá suspender el servicio sin previo aviso, pudiendo aplicar en tal caso, y para movimientos posteriores, la tarifa general.

En el caso de devolución de recibos impagados o de facturas no abonadas a su vencimiento, GLS Spain podrá cobrar el interés legal del dinero al tipo vigente en el momento del vencimiento de la obligación, sin perjuicio de la eventual reclamación judicial del total importe de la factura en caso de persistencia del impago. La reclamación de cualquier concepto facturado deberá realizarse en los 15 días naturales posteriores al cierre fecha factura, no siendo este motivo de demora en el pago de la misma.

## 7. Envíos CashService (contra reembolso)

Las entregas CashService: se realizan mediante solicitud del cliente. Es responsabilidad del cliente preparar y registrar los envíos de acuerdo con las condiciones establecidas por GLS Spain.

Cuando el cliente hace entrega a GLS Spain de varios paquetes el mismo día para un mismo destinatario, cada envío debe ser documentado individualmente como *CashService* y se aplicará la tarifa correspondiente.

El valor del contra reembolso debe ser correctamente introducido por el cliente en el sistema de GLS Spain. El límite máximo permitido correspondiente a cada paquete será equivalente a la cantidad máxima que la legislación de cada país establezca para pagos en metálico.

Si el destinatario no hiciera efectivo el pago del contra reembolso, GLS Spain no entregará la mercancía y el cliente deberá pagar el precio del transporte. El importe del paquete CashService deberá ser abonado por el destinatario en el momento de la entrega del paquete, sin perjuicio de las prescripciones legales vigentes en cada país respecto del límite máximo de pagos en metálico.

El servicio *CashService* se ofrece al cliente sobre la base y el entendimiento de que GLS Spain actuará únicamente en calidad de agente de cobro del cliente y de que GLS Spain no tiene potestad alguna para vincular al cliente, ni tampoco para celebrar un acuerdo con el destinatario del paquete en representación del cliente. El cliente deberá cumplir con las obligaciones específicas contra el blanqueo de capitales que son exigidas por la legislación y la normativa vigente.

## 8. Cobertura por siniestros

**Cobertura estándar:** En los casos en que el cliente no haya contratado ningún seguro de transporte, GLS Spain 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 5 anterior. Esta cobertura estándar será de aplicación en el caso de transporte de mercancía usada para servicios *Pick&ReturnService* y *Prick&ShipService*, 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 el ámbito nacional e internacional.

**Ampliación de cobertura:** En el caso de transportes con origen y destino en territorio español, GLS Spain 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 GLS Spain dentro de los 7 días naturales siguientes a la entrega para envíos nacionales, y en 7 días, descontando domingos y festivos, en el caso de envíos internacionales.

## 9. Reclamaciones

Fuera del supuesto regulado en el párrafo anterior, el plazo máximo para cualquier reclamación contra GLS Spain con cobertura adicional en el ámbito doméstico será de 30 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, GLS Spain 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 GLS Spain.

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.

## 10. Indemnización por siniestros

Para el pago de la indemnización por siniestro será necesario que se aporte en el plazo máximo de 30 días naturales desde la fecha en la que comunica el siniestro a GLS Spain la siguiente documentación: 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, GLS Spain podrá solicitar el paquete para comprobar su estado. Si se determina el abono íntegro del mismo, el envío quedará definitivamente en poder de GLS Spain, incorporándose a su propio patrimonio. Los paquetes que no tengan embalaje adecuado o cuyo embalaje no se rijan por los procedimientos de GLS Spain no estarán cubiertos por la cobertura GLS Spain. De igual modo, la cobertura GLS Spain 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. La forma de liquidación de los importes resultantes será acordada entre las partes y los abonos serán liquidados por GLS Spain según el plazo de pago acordado con el cliente.

## 11. Propiedad intelectual e industrial

El cliente reconoce y acepta que todos los contenidos que se muestran en el sitio web y en especial, diseños, textos, imágenes, logos, iconos, botones, software, nombres comerciales, marcas, o cualesquiera otros signos o imágenes susceptibles de utilización industrial y/o comercial están sujetos a derechos de Propiedad Intelectual e Industrial, propiedad exclusiva de GLS Spain y/o de terceros. Por todo ello, el cliente se compromete a no reproducir, copiar, distribuir, poner a disposición o de cualquier otra forma de comunicar públicamente, transformar o modificar tales contenidos manteniendo indemne a GLS Spain de cualquier reclamación que se derive del incumplimiento de tales obligaciones. En ningún caso el acceso al sitio web implica ningún tipo de renuncia, transmisión, licencia o cesión total ni parcial de dichos derechos, salvo que se establezca expresamente lo contrario.

Si el cliente conoce o sospecha que algún contenido del sitio web infringe los derechos de propiedad intelectual o industrial copyright propios o de terceros, deberá ponerlo en conocimiento de GLS Spain inmediatamente, para que podamos verificar el caso y si procede, retirar dicho contenido. GLS Spain actuará de acuerdo a su política interna respecto a reclamaciones relacionadas con infracción de derechos de propiedad intelectual e industrial cometidos en su sitio web. GLS Spain es titular de los elementos que integran el diseño gráfico del sitio web, los menús, botones de navegación, el código HTML, los textos, imágenes, gráficos y cualquier otro contenido del sitio web, o en cualquier caso, dispone de la correspondiente autorización para la utilización de dichos elementos. El contenido dispuesto en la web no podrá ser reproducido ni en todo ni en parte, ni transmitido, ni registrado por ningún sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni en ningún medio, a menos que se cuente con la autorización previa, por escrito, de GLS Spain. Asimismo, el cliente se compromete a respetar los derechos enunciados y a evitar cualquier actuación que pudiera perjudicarlos, reservándose en todo caso GLS Spain el ejercicio de cuantos medios o acciones legales le correspondan en defensa de sus legítimos derechos de propiedad intelectual e industrial.

### No se aceptan:

- Suprimir, eludir y/o manipular el copyright, así como los dispositivos técnicos de protección o cualquier mecanismo de información que pudieran contener los contenidos.
- Hacer un uso no autorizado o fraudulento de los contenidos con fines o efectos ilícitos, prohibidos en las presentes T&C, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar, deteriorar o impedir la normal utilización de los servicios o los documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en cualquier equipo informático.
- Acceder o intentar acceder a recursos o áreas restringidas de la plataforma, sin cumplir las condiciones exigidas para dicho acceso.
- Provocar daños en los sistemas físicos o lógicos de la plataforma, de sus proveedores o de terceros.
- Introducir o difundir en la red virus informáticos o cualesquiera otros sistemas físicos o lógicos que sean susceptibles de provocar daños en los sistemas físicos o lógicos de GLS Spain, de sus proveedores o de terceros.
- Intentar acceder, utilizar y/o manipular los datos de GLS Spain.
- Reproducir o copiar, distribuir, permitir el acceso del público a través de cualquier modalidad de comunicación pública, transformar o modificar los contenidos, a menos que se cuente con la autorización del titular de los correspondientes derechos o ello resulte legalmente permitido.
- Suprimir, ocultar o manipular las notas sobre derechos de propiedad intelectual o industrial y demás datos identificativos de los derechos de GLS Spain o de terceros incorporados a los contenidos, así como los dispositivos técnicos de protección o cualesquiera mecanismos de información que puedan insertarse en los contenidos.

A título meramente indicativo y no exhaustivo, el cliente se compromete a no transmitir, difundir o poner a disposición de terceros informaciones, datos, contenidos, mensajes, gráficos, dibujos, archivos de sonido y/o imagen, fotografías, grabaciones, software y, en general, cualquier clase de material que:

- a) De cualquier forma, sea contrario, menosprecie o atente contra los derechos fundamentales y las libertades públicas reconocidas constitucionalmente, en los tratados internacionales y en el resto de la legislación vigente.
- b) Induzca, incite o promueva actuaciones delictivas, denigratorias, difamatorias, violentas o, en general, contrarias a la ley, a la moral, a las buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público.
- c) Induzca, incite o promueva actuaciones, actitudes o pensamientos discriminatorios por razón de sexo, raza, religión, creencias, edad o condición.
- d) Incorpore, ponga a disposición o permita acceder a productos, elementos, mensajes y/o servicios delictivos, violentos, ofensivos, nocivos, degradantes o, en general, contrarios a la ley, a la moral y a las buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público.
- e) Induzca o pueda inducir a un estado inaceptable de ansiedad o temor.
- f) Induzca o incite a involucrarse en prácticas peligrosas, de riesgo o nocivas para la salud y el equilibrio psíquico.
- g) Se encuentre protegido por la legislación en materia de protección intelectual o industrial perteneciente a GLS Spain o a terceros sin que haya sido autorizado el uso que se pretenda realizar.
- h) Sea contrario al honor, a la intimidad personal y familiar o a la propia imagen de las personas.

Si de manera negligente o intencional el cliente incumpliera cualquiera de las obligaciones establecidas en las presentes T&C, responderá por todos los daños y perjuicios que de dicho incumplimiento pudieran derivarse para GLS Spain y terceros afectados.

## 12. Cancelación del registro

El cliente podrá solicitar la cancelación de sus datos enviando un correo electrónico al correo electrónico: [protecciondatos@glspan.es](mailto:protecciondatos@glspan.es).

No se procederá a tramitar la baja si el cliente no ha cumplido sus obligaciones económicas, es decir, que antes de darse de baja deberá abonar sus pagos pendientes a GLS Spain para dar por finalizada la relación. GLS Spain está obligada a conservar determinada información por los plazos marcados legalmente, que podrían ser de 5 años, o incluso de 10 de acuerdo con la normativa de Prevención de Blanqueo de Capitales. Transcurridos los plazos correspondientes en cada caso sus datos serán totalmente destruidos.

## 13. Duración del contrato y cancelación

En virtud de lo dispuesto en la Ley de Contratos de Transporte Terrestre, los contratos de transporte continuado que tengan un plazo de duración determinado se extinguirán por el transcurso del mismo, salvo prórroga o renovación. Si no se hubiera determinado plazo se entenderá que han sido pactados por tiempo indefinido.

Los contratos pactados por tiempo indefinido se extinguirán mediante la denuncia hecha de buena fe por cualquiera de las partes, que se notificará a la otra por escrito, o por cualquier otro medio que permita acreditar la constancia de su recepción, con un plazo de antelación razonable, que en ningún caso podrá ser inferior a treinta días naturales.

GLS Spain podrá resolver anticipadamente la relación contractual, sin previo aviso, en el caso de que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Se incumplan los términos y condiciones establecidos en las presentes T&C. En dichos casos GLS comunicará la resolución al cliente.
- b) El cliente haya incumplido sustancialmente sus obligaciones descritas en las Condiciones, tales como los relativos al pago, o cualquier otra norma.
- c) El cliente haya incumplido alguna ley, normativa o derechos de terceros que le sean de aplicación.
- d) Sea requerido por orden o requerimiento, emitido por las fuerzas de seguridad o juzgados y tribunales, o un órgano gubernamental a administraciones públicas.
- e) El cliente facilite información inexacta, fraudulenta, obsoleta o incompleta.

## 14. Resolución de controversias. Ley aplicable y jurisdicción

Las presentes Condiciones Legales se regirán por la legislación española. Cualquier controversia será resuelta ante los juzgados y tribunales españoles.

En el supuesto de que cualquier estipulación resultara inexigible o nula en virtud de la legislación aplicable o como consecuencia de una resolución judicial o administrativa, dicha inexigibilidad o nulidad no hará que las presentes condiciones resulten inexigibles o nulas en su conjunto.