



# Términos y Condiciones Generales de General Logistics Systems Spain S.A. para clientes ocasionales de GLS -en lo sucesivo GLS-

Actualización a 13 de enero de 2021, vigente hasta nueva orden. La última versión puede obtenerse en [www.gls-spain.es](http://www.gls-spain.es).

## 1. Aplicación

- 1.1 Los presentes Términos y Condiciones Generales (T&C) se aplicarán a todas las actividades llevadas a cabo por GLS en relación con los clientes de ParcelShop y en particular con el despacho, manejo, trámites, almacenaje y todas aquellas gestiones realizadas para el transporte de paquetería mediante transportistas en España y en aquellos países pertenecientes a la red internacional de GLS, ya sea a través de sus propios vehículos o de terceros. Además, se aplicará lo dispuesto en la Guía de Envío para Remitentes Ocasionales. (Véase <https://www.gls-spain.es/es/la-empresa/informacion-para-clientes/>).
- 1.2 Si en un caso concreto las regulaciones legales obligatorias, p. ej. la Ley 16/1987 de 30 de julio de Ordenación de los Transportes Terrestres, la Ley 15/2009 de 11 de noviembre del Contrato de Transporte Terrestres de Mercancías o cualquier otra disposición cuyo clausulado sea de derecho necesario estipularan lo contrario o, en el caso de transportes transfronterizos, el Contrato de Transporte Internacional de Mercancías por Carretera (CMR), el Convenio de Montreal o el Convenio de Varsovia, cada uno en su versión vigente, estipularan también lo contrario, dichas regulaciones legales se aplicarán en primer lugar, resultando lo aquí previsto de aplicación supletoria. No obstante, en cuanto las normas aplicables resulten de derecho dispositivo, prevalecerán los Términos y Condiciones -T&C- aquí previstos. En tanto en cuanto los presentes T&C Generales no contengan regulaciones, se aplicarán las disposiciones de la legislación española y, en último término, las disposiciones relativas a obligaciones contenidas en el Código Civil.

## 2. Alcance

- 2.1 GLS como proveedor de servicios de paquetería en masa aplica procesos operativos estandarizados que permiten efectuar entregas rápidas a un precio razonable. Los paquetes son transportados como carga consolidada, clasificados en las delegaciones y puntos de recarga mediante cintas automáticas y escaneados tanto en las principales interfaces como al momento de efectuar la entrega al destinatario, registrando fecha y hora.
- 2.2 GLS no está obligado a investigar o aplicar medidas para la conservación o mejora de los productos y su embalaje.
- 2.3 La responsabilidad de GLS cesa una vez entregado el paquete en el lugar designado por el remitente o, en su caso, en el lugar que resulte de aplicar lo establecido en el apartado 2.5.3 de este documento. Las instrucciones impartidas por el remitente sólo deberán ser seguidas para el caso de que consten por escrito y hayan sido aceptadas por GLS o consten en carta de porte con arreglo a lo previsto por el artículo 10 de la Ley 15/2009 de 11 de noviembre del Contrato de Transporte Terrestres de Mercancías. El derecho de disposición del cargador se entiende cesado, por tanto, una vez el paquete ha sido entregado en el ParcelShop. El derecho de disposición mientras el paquete aún no ha sido entregado se ajustará a lo dispuesto por los artículos 29 y 30 de la Ley 15/2009 de 11 de noviembre del Contrato de Transporte Terrestres de Mercancías, rehusando GLS las nuevas instrucciones cuando no se presente el primer ejemplar de la carta de porte conteniendo las nuevas instrucciones o cuando no se resarza a GLS de los gastos y daños que ocasione la ejecución de tales instrucciones. Para que la ejecución de las nuevas instrucciones sea llevada a efecto, además, no deberán suponer la división del envío ni perjudicar el normal desenvolvimiento de la actividad de la GLS ni perjudicar a cargadores o destinatarios de otros envíos pues, en tales casos, GLS comunicará la imposibilidad de cumplimiento de las nuevas instrucciones, sin perjuicio de la ejecución de las originales.
- 2.4 La recogida o la recepción de paquetes en el ParcelShop quedará documentada con la entrega de los albaranes provistos por GLS.
- 2.5 Los paquetes que lleguen a la delegación de salida antes de las 17:00h se entregan generalmente dentro de España -Península- el siguiente día laborable (lunes a viernes) no garantizando GLS la hora exacta de entrega.
- 2.5.1 GLS realiza como máximo dos intentos de entrega
- 2.5.2 Las entregas a destinatarios comerciales puede hacerse en los departamentos de "recepción de mercancía" asignados para tal fin. Las entregas a apartados de correos o direcciones similares están excluidas.
- 2.5.3 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 acogiéndose 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.

- 2.5.4 Cuando se entregue un paquete, la persona que lo acepte confirmará su recepción en los dispositivos empleados para tal fin y, en algunos casos concretos, en la lista de entrega.

La firma disponible digitalmente servirá como comprobante de entrega, lo que es expresamente aceptado por el remitente.

- 2.5.5 En caso de que el destinatario otorgue permiso por escrito a GLS para depositar los paquetes en el lugar definido por éste, se considerarán como entregados cuando se depositen en dicho lugar.
- 2.6 Los retrasos ocasionados por eventualidades fuera del control de GLS le eximen de toda responsabilidad en el cumplimiento de los plazos estimados de entrega.
- 2.7 Si los paquetes no se pudieran entregar en la forma establecida en las cláusulas 2.5.1 a 2.5.5 al destinatario o a cualquier otra persona citada en la cláusula 2.5.3 o no se pudieran entregar en un GLS ParcelShop y tampoco se pudieran devolver al remitente porque se desconozca quién es o porque éste se niegue a retirar el paquete, GLS tendrá derecho a considerar abandonados los paquetes después de un periodo 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. aquello que pudieran contener.
- 2.8 El pago se realizará con tarjeta de crédito o de débito a través de páginas de pago seguro. El cargo en cuenta se realizará en el momento en que finalice el pedido y se reciba la confirmación.

## 3. Tipología de Mercancía. 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.

### 3.1 No se aceptan:

- Paquetes con peso superior a 30 kg. La suma de los tres lados del paquete (alto, ancho, largo) no debe superar los 150 cms.
- Artículos sin embalaje o embalados inadecuadamente de acuerdo al estándar de empaquetamiento de GLS ([www.gls-spain.es](http://www.gls-spain.es)).
- Productos que requieran una manipulación especial, que sean particularmente frágiles, que necesiten ser transportados en una posición específica o que requieran almacenaje a temperaturas específicas.
- Mercancías y artículos peligrosos (incluidas en el Acuerdo Europeo Relativo al Transporte Internacional de Mercancías Peligosas 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.
- Productos perecederos que tengan establecida fecha de caducidad.
- Animales vivos, 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.
- Material electrónico o informático delicado (ordenadores de escritorio, portátiles, torres, etc.), sólo puede enviarse si están protegidos por un embalaje adicional acorde con el tamaño, peso y fragilidad del artículo. Monitores o televisores. Vidrio plano (tales como mamparas, espejos, lunas, etc.).
- Piedras y metales preciosos, joyas, relojes, perlas, obras de arte, objetos de colección y antigüedades, pieles finas tratadas o sin tratar.
- 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).

- 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.
- Tarjetas telefónicas, tarjetas de pre-pago de teléfonos móviles y/o teléfonos móviles. Para los paquetes vía aérea, además están excluidos los artículos prohibidos en virtud del Reglamento (CE) Nº 300/2008 de 03-1-2008 y sus reglamentos de aplicación.
- No se aceptarán envíos, nacionales o internacionales, de objetos personales cuyo valor supere la cantidad de 200 euros.
- Paquetes **CashService** (Contra reembolso).
- Envíos a los siguientes destinos:
  - Países no miembros de la UE como, por ejemplo Suiza, Noruega, etc.
  - Áreas de la UE que no aplican el Impuesto sobre el Valor Añadido -IVA- (p.ej. Canarias, Islas del Canal) y para países con jurisdicción aduanera propia (p.ej., Gibraltar, San Marino y Andorra).
  - Países que GLS cubre vía aérea como Chipre, Grecia, Malta y Turquía.

En todo caso, deberá tenerse en cuenta lo establecido en el apartado 6 del presente documento en cuanto a la limitación de responsabilidad de GLS por pérdidas o daños en los paquetes transportados.

- 3.2 Es obligación del remitente comprobar el cumplimiento de las exclusiones de transporte antes de la expedición de los paquetes. GLS acepta exclusivamente paquetes cerrados para su transporte, por lo que no se hace responsable del contenido de los mismos. GLS estará autorizada a abrir y comprobar los paquetes en el supuesto de que se sospeche que se está produciendo alguna de dichas exclusiones y también en situaciones excepcionales permitidas por ley. No obstante, el hecho de que GLS no llegue a abrir un paquete para su inspección confiando en la conducta del remitente y de acuerdo al principio de buena fe que debe presidir la ejecución de cualquier contrato con arreglo a lo dispuesto por el artículo 1.258 del Código Civil, no supone responsabilidad por su parte en caso de que se ocasione algún daño a terceros o a la propia mercancía, siendo responsabilidad del remitente que, con su envío en trasgresión de las exclusiones establecidas, habrá traicionado la buena fe contractual.
- 3.3 En el caso de que el remitente asigne a GLS el transporte de paquetes cuyo transporte esté excluido de acuerdo con las cláusulas 3.1 a 3.3 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 la cláusula 3.2, GLS estará autorizada a llevar a cabo el transporte y exigir un reembolso general de los gastos, salvo que el remitente acredite unos gastos de inferior cuantía a los reclamados.
- 3.4 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.

#### 4. Obligaciones del remitente

- 4.1 El remitente 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 remitente 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.

Cada paquete deberá incluir o ir acompañado de los documentos debidamente cumplimentados por el remitente y aprobados por GLS. El remitente deberá asumir las consecuencias derivadas de cualquier error en su cumplimentación. En el momento de la entrega del paquete a GLS, el remitente se asegurará de su buen estado y también de que la etiqueta quede adherida en el lado más largo, que sea fácilmente visible y que cumpla la normativa GLS. Se deberán retirar las etiquetas ya usadas, las direcciones o cualquier otra marca antigua. Dicha normativa es accesible en <https://www.gls-spain.es/es/soluciones-envio/envios-ocasionales/parcelshops/>.

Se deben retirar tanto las etiquetas ya usadas como las direcciones o cualquier otra marca anterior.

- 4.2 En el caso de que el remitente no cumpla con sus obligaciones de conformidad con la cláusula 4.1, GLS podrá, según su propio criterio, descargar, almacenar, asegurar o devolver el paquete sin necesidad de indemnizar al remitente y éste asumirá todos los costes o gastos derivados de dicha acción. En caso de transporte a otros países de la UE, el remitente tendrá la obligación de garantizar que toda la documentación necesaria para la exención del I.V.A. en el transporte intracomunitario está debidamente cumplimentada.
- 4.3 El remitente será responsable de garantizar un embalaje exterior e interior suficiente y adecuado al sistema de transporte. Por lo tanto, con el embalaje se debe garantizar que, por un lado, las mercancías estén bien protegidas ante cualquier posible pérdida y daño y que, por otro, tanto las personas que llevan a cabo el transporte como los demás paquetes transportados no sufran riesgo alguno. El embalaje deberá asegurar, también, que no sea posible acceder al contenido del paquete sin dejar señales claras en la parte externa del paquete. La Guía para Remitentes Ocasionales de GLS puede servir de ayuda (véase: <https://www.gls-spain.es/es/la-empresa/informacion-para-clientes/>).

#### 5. Tarifas de transporte, reembolso de gastos

Se aplicará la lista de precios de ParcelShop vigente en el día en que se efectúe la orden de pedido. Las tarifas de transporte se deberán abonar cuando se expida el paquete.

#### 6. Responsabilidad, seguro e indemnización

- 6.1 GLS asume la responsabilidad de las pérdidas o daños sufridos por aquellos paquetes nacionales que están en su custodia hasta una cantidad de 1/3 del Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) por cada kilo de peso bruto de mercancía perdida o dañada. Para los paquetes internacionales el límite de la indemnización se adecuará a lo previsto por el Contrato de Transporte de Mercancías por Carretera (CMR) y no podrá exceder de 8,33 Unidades de Cuenta por kilo de peso bruto de mercancía perdida o dañada (el valor de la unidad de cuenta lo fija el Fondo Monetario Internacional).
- 6.2 GLS no será responsable de los daños indirectos o extraordinarios como el lucro cesante, incluyendo pérdida de ingresos, beneficios, mercados, pérdida de imagen, daños producidos por la imposibilidad de utilización de los contenidos de los envíos, ni por pérdida de oportunidad de negocio.
- 6.3 Los tiempos de tránsito establecidos en nuestras tarifas no incluyen ni los fines de semana, ni los días festivos o fiestas nacionales de los países de origen y de destino, ni tampoco los retrasos ocasionados por trámites aduaneros o demás eventualidades fuera del control de GLS.

#### 7. Exclusión de otras reclamaciones del remitente

Queda excluida la transmisión a GLS de multas que el remitente esté obligado a pagar a terceras partes.

#### 8. Ley / Jurisdicción / Arbitraje

- 8.1 En el supuesto de que alguna de las disposiciones de los presentes T&C no fuera válida o aplicable, ésta no afectará a la validez y aplicabilidad de las restantes disposiciones.
- 8.2 Las partes, con renuncia al fuero que pudiera corresponderles y en cuanto las Leyes procesales lo permitan, se someten expresamente a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid.
- 8.3 GLS excluye expresamente someter a arbitraje privado, incluso ante las Juntas Provinciales de Transporte cualquier controversia que entre las partes pudiera surgir en torno a la interpretación o cumplimiento del presente clausulado, lo que queda plasmado para general conocimiento, entendiéndose aceptada la exclusión del arbitraje por el simple hecho de realizar un envío a través de GLS.

#### Estado: noviembre de 2020

El presente texto es una adaptación de las Condiciones Generales de Contratación de GLS, realizado exclusivamente por motivos de conveniencia. En el caso de litigios derivados de los presentes T&C, únicamente será vinculante por ley el texto de la versión en español de las Condiciones Generales de la Contratación de GLS, por lo que se recomienda su lectura ([www.gls-spain.es](http://www.gls-spain.es)).