

# Reglamento general para la prestación de servicios

(En vigor a partir de 01.02.2022)

## 1. Información general

1.1. El siguiente Reglamento general de prestación de servicios (en adelante, el "Reglamento") regula la prestación de servicios por parte de la compañía \_\_\_\_\_ (en adelante, el "Contratista").

1.2. El Contratista dara servicios destinados a organizar y dar soluciones logísticas para la entrega de los Envíos al Cliente (correspondencia escrita, paquetes y otros materiales documentados y no documentados) a terceros (en lo sucesivo, los Destinatarios). A criterio del Cliente, los Servicios pueden incluir la organización y realización por parte de terceros de la entrega nacional e internacional, expedición del Envío desde el almacén, ordenar el almacenamiento del Envío, los trámites y procedimientos aduaneros, aceptación de pago contra reembolso, la notificación e identificación de los Destinatarios.

1.3. El Reglamento constituye una oferta pública, cuya aceptación se confirmará mediante la presentación de un pedido/albarán por los servicios del Contratista. La aceptación significa la aprobación plena e incondicional de este Reglamento por parte del Cliente (oferta pública).

1.4. Los Clientes también pueden concertar contratos por escrito si es necesario. Este Reglamento será un anexo obligatorio al contrato en su versión actual publicada en el sitio web <http://cdek.es>, así como disponible abiertamente en la oficina del Contratista.

1.5. La lista de prestación del Contratista y las condiciones de prestación de servicios se indican en el Anexo No. 2 del presente Reglamento y/o en la página web del Contratista.

## 2. Costo de los servicios.

2.1. El Contratista presta los servicios a precios que pueden ser calculados en la página web del Contratista en la sección "Calcular el precio" si no se establece otro costo de los servicios en el Contrato formalizado por escrito. Los costes de los servicios que se indican en el sitio web oficial del Contratista, tienen carácter orientativo y referencial y no tienen poder de oferta. El precio de los servicios que se calcula en el sitio web no incluirá el coste del trámite en aduanas, los aranceles, los derechos de exportación, las comisiones aduaneras, ni los impuestos y derechos locales, si se llega a corresponder.

2.2. El costo total de los servicios a pagar por el Cliente será pre-valorado para cada Envío específico sobre la base del valor exacto del peso físico o volumétrico del Envío en el momento en que el Envío correspondiente sea entregado al Contratista para los acuerdos de entrega.

2.3. El Contratista determinará el precio del servicio para la entrega del Envío, en función del mayor valor del peso físico o volumétrico. En este caso, el peso debe redondearse hacia arriba. El peso volumétrico se calculará según la fórmula: longitud (cm) x anchura (cm) x altura (cm) / 5000. El Contratista tiene derecho a volver a pesar y medir el Envío en equipos especiales en su oficina con el fin de chequear la exactitud del cálculo de costes de entrega en base a los datos sobre el peso y/o las dimensiones del Envío, facilitados por el Cliente en la solicitud y/o el albarán.

2.4. En caso de cambio de forma de entrega de "a domicilio" a "a almacén" o cambio del tipo de servicio iniciado por el Cliente después de la aceptación del envío para la entrega, el coste de la entrega no estará supuesto a variación descendente.

## 3. Condiciones de servicio.

3.1. Los plazos son calculados por días hábiles y no incluyen los fines de semana, los días festivos y días necesarios para el chequeo de aduanas ni los retrasos debidos al cumplimiento de requisitos locales de seguridad y a la inspección del envío, tanto por el Contratista como por los organismos autorizados, así

como otros acontecimientos fuera del control del Contratista.

3.2. El plazo de entrega se contará a partir del día siguiente de la recepción del envío. El día de la aceptación del Envío no se incluirá en el cálculo de tiempo de Entrega, y las partes tendrán en cuenta que el plazo de Entrega puede ser extendido debido a las malas condiciones climáticas, días festivos o eventos especiales publicados en los medios de comunicación.

3.3. En caso de que el Cliente solicite el servicio de embalaje adicional del Envío con refuerzo de madera, el plazo de entrega se agregará en un día laborable.

3.4. El Contratista se reserva el derecho de modificar el plazo de entrega de los Envíos en el mes diciembre sin necesidad de un acuerdo adicional con el Cliente.

3.5. La modificación del plazo de entrega por los motivos especificados en la sección 3 de este Reglamento no constituirá un retraso por parte del Contratista.

#### **4. Seguimiento del envío.**

El seguimiento de las etapas del Envío está disponible en el sitio web oficial de SDEC en <http://cdek.es>. Asimismo, si el Cliente lo solicita, el Contratista informará al Cliente sobre el estado de la entrega del Envío.

#### **5. Cambios en los términos y condiciones del pedido.**

5.1. La dirección de entrega del Envío puede ser modificada a petición del Cliente o del Destinatario que recibe el Envío. El envío puede ser entregado en la nueva dirección del Destinatario, diferente a la especificada al realizar el Pedido y está sujeto a un acuerdo adicional:

- para la entrega dentro de la misma ciudad - el plazo de entrega en la nueva dirección;
- para las entregas fuera de la ciudad: tiempo y coste de entrega en la nueva dirección.

5.2. El cambio en las condiciones del pedido por parte del Cliente con respecto al Destinatario y/o su número telefónico de contacto se realizará directamente por el Cliente, ya sea a través del método automático de interacción con el Contratista (integración, cuenta personal, etc.) o presentando el documento de identificación original y enviando la correspondiente solicitud por escrito a la oficina/punto de entrega de pedidos del Contratista.

#### **6. Otras condiciones generales de servicio.**

6.1. Para garantizar la seguridad del proceso de entrega/envío postal, el Contratista tiene derecho a inspeccionar el contenido para verificar la presencia/ausencia de elementos que pertenezcan a la categoría de peligrosos y/o prohibidos para el envío, de acuerdo con los requisitos de este Reglamento y/o la legislación aplicable.

6.2. Al aceptar el Envío del Cliente, el Contratista tiene el derecho de solicitar al Cliente/Remitente que muestre para su inspección el contenido del respectivo Envío entregado para su tramitación de entrega/envío. En tal caso, el Cliente estará obligado a mostrar el contenido del respectivo Envío al Contratista para su inspección. En este caso, el Cliente deberá abrir personalmente el correspondido Envío delante del Contratista.

6.3. En caso de que el Cliente se niegue a mostrar el contenido al Contratista para su inspección, el Contratista tiene derecho a negarse a organizar la entrega del Envío.

6.4. El Cliente acepta que el Contratista o una persona autorizada por la ley pueda abrir el Envío e inspeccionar su contenido en cualquier momento durante la entrega/envío del mismo sin antes aviso al Cliente.

- 6.5. Si es necesario abrir e inspeccionar el Envío después de la recepción de este para organizar la entrega/envío, las acciones mencionadas se llevarán a cabo en presencia de un empleado autorizado del Contratista.
- 6.6. Al abrir e inspeccionar el Envío después de la aceptación, se realizará una Declaración en el formulario del Contratista, en la que se describirá el estado del Envío, el peso de este y lo que se ha encontrado dentro de él. Además, en el informe se marcarán y dirán los resultados de la revisión e análisis del contenido y el número de la etiqueta de seguridad con la que se ha empaquetado el Envío.
- 6.7. Si se comprueba que el Envío es peligroso o está prohibido para el reenvío o no está permitido para la entrega/reenvío de acuerdo con este Reglamento y la legislación aplicable, el Envío será devuelto al Cliente. En este caso, los costes de devolución del Envío al Cliente se le llevarán a cargo de éste mediante el pago por adelantado de los gastos de servicio por devolución del paquete. En caso de que sea imposible devolver el Envío peligroso o prohibido al Cliente por parte del Contratista, el Cliente estará obligado a retirar el Envío del almacén del Contratista en un plazo de 3 días laborables a partir de la recepción del aviso del Contratista (enviado por teléfono o correo electrónico). En caso de que el Cliente incumpla el plazo de recogida del Envío, el Contratista quedará liberado de la responsabilidad de conservar y devolver el Envío al Cliente.
- 6.8. El Cliente tiene la obligación de proporcionar al Contratista la información pertinente sobre las características del Envío que puedan causar daños a la propiedad o al personal del Contratista o al medio ambiente. El Contratista tendrá derecho a solicitar al Cliente documentos adicionales que certifiquen las características del contenido por dicho Envío (incluyendo licencias, certificados, constancias).
- 6.9. El Contratista no está obligado a verificar la exactitud, suficiencia y veracidad de la información y los documentos proporcionados por el Cliente.
- 6.10. El Cliente está obligado a garantizar el libre acceso a la dirección (lugar) de entrega/entrega del Envío (incluyendo el área custodiada, con la provisión de un permiso/pase/autorización pertinente, etc.).
- 6.11. El Cliente (persona jurídica que concierta un contrato de servicios por una sola vez accediendo a la oferta pública en el sitio web <http://cdek.es>, cuando paga por los servicios del Contratista en efectivo en la oficina del Contratista (en efectivo, utilizando terminales de pago, etc.) a través de un representante, debe proporcionar al Contratista la prueba de que tiene potestad para representar por medio de los documentos apropiados. Si el representante del Cliente no presenta los documentos mencionados, el contrato se considerará concertado con la persona física indicada en el albarán como remitente y se aceptará el pago de los servicios por parte de la persona física.
- 6.12. El Contratista tendrá el derecho de, unilateralmente y sin aceptación:
- 1) rechazar la prestación de servicios en caso de:
    - negación del Cliente a facilitar al Contratista la información y/o documentación necesaria para la correcta prestación de los servicios, así como la negativa del Cliente a abrir el Envío para su inspección por parte de un empleado del Contratista al aceptarlo para su entrega/envío.
    - si se descubre que el contenido del Envío no puede ser entregado de acuerdo con los términos de este Reglamento y la ley aplicable, o el contenido de una organización de entrega el cual requiere un acuerdo adicional con el Contratista, pero no hubo acuerdo;
    - si el Cliente no tiene la documentación para acreditar su identidad y/o confirmar el poder de representación (para personas jurídicas);
      - si el Envío es transportado en un embalaje que no cumple con los requisitos del anexo n.º 1 y el Cliente se niega a un embalaje adicional para el Envío;
    - si al elegir el Cliente la modalidad de entrega hasta el punto de entrega, el peso y tamaño del Envío no se corresponde con el de las instalaciones del punto de entrega. Si en el caso mencionado el Envío fue

aceptado para ser entregado, el Contratista tiene derecho a cambiar el punto de entrega, notificándose al Cliente.

2) elegir la mejor modalidad y ruta de entrega disponibles.

3) modificar el presente Reglamento, el costo de los servicios, los plazos de prestación de servicios, el procedimiento y las condiciones de pago. El Contratista publica los cambios correspondientes 10 días calendario antes de la fecha de entrada en vigor de los cambios en el sitio web oficial del Contratista <http://cdek.es>. El Cliente confirma que con los cambios encontrados en el sitio web oficial del Contratista es suficiente para considerar que provienen del Contratista, leídos y aceptados por el Cliente en tiempo y forma. El Cliente se compromete a supervisar de forma independiente los cambios anteriores.

4) En caso de que el Contratista encuentre durante la organización de la entrega que el embalaje no cumple con los requisitos dispuestos por el anexo n.º 1 de los términos del Contrato, el Contratista tiene derecho a suspender la entrega del Envío hasta llegar a un acuerdo con el Cliente sobre el Envío en el embalaje adecuado.

6.13. Con el objetivo de prestar servicios por parte del Contratista, el Cliente transfiere al Contratista sus datos personales, los datos personales de los Destinatarios de los Envíos y los datos de los representantes del Cliente, y garantiza que ha recibido el consentimiento de los sujetos de los datos personales para la recogida, almacenamiento, transferencia (incluida la transferencia a terceros que han sido contratados por el Contratista para cumplir con las obligaciones del presente Contrato), destrucción y procesamiento de los datos personales tanto por medios automatizados como no automatizados. Los datos personales se transfieren por un plazo de 3 años.

6.14. El Cliente se debe comprometer a demostrar el consentimiento para el uso y procesamiento de los datos personales de los empleados/representantes del Cliente, Destinatarios de los envíos a petición del Contratista. Con el fin de evitar discusiones con los Clientes sobre la entrega del Envío a una persona autorizada, el Destinatario debe rellenar los datos de su documento de identidad en el albarán en el momento de la entrega del Envío. El Cliente, al entregar los Envíos al Contratista que se encargará de la entrega, se compromete a notificar al Destinatario sobre la necesidad de dejar los datos de su pasaporte en el albarán.

6.15. La anotación del Cliente en el pedido es meramente informativa (excepto en el caso de los pedidos realizados por los Clientes de tiendas online con el servicio adicional "Prohibición de apertura e inspección del contenido"), y no puede constituir la base para la renta de ningún servicio adicional por parte del Contratista al Cliente ni se considera como fundamento para responsabilizar al Contratista por el incumplimiento de cada dicha regla.

## ***7. Procedimiento de aceptación de Envíos***

7.1. La prestación de servicios de entrega se realiza con la condición de que el Cliente emita el correspondiente albarán y coloque una etiqueta con el código de barras en cada uno de los envíos. Al momento de aceptar el Envío para realizar la entrega, al Cliente se le facilitará una copia del albarán y la segunda copia será conservada por el Contratista.

7.2. El albarán debe ser firmada por el Cliente y por el representante del Contratista. Mediante la firma del albarán el Cliente debe afirmar la exactitud de los datos para contacto (dirección, número de teléfono, nombre/s y apellido/s del remitente/destinatario) y la información sobre el Envío: denominación, peso, dimensiones, descripción, cuenta de pago contra reembolso, valor declarado. El representante del Contratista acusará recibo del Envío mediante la firma del albarán.

7.3. Si los materiales utilizados para el embalaje son del Contratista y tienen un número único, el Remitente debe introducirlo en la casilla "No. de embalaje" del albarán.

7.4. El Contratista acepta los Envíos por número de unidades, sin revisar ni contar su contenido. El Contratista no permitira los Envíos para realizar su entrega con recálculo del contenido interno, a menos

que las partes contratantes hayan acordado lo dicho por escrito.

7.5. El Cliente debe completar personalmente los documentos que acompañan el Envío en caso de que sean necesarios (inventario, facturas, documentos adjuntos para el despacho de aduanas, etc.).

7.6. El Envío no puede ser admitido para su entrega por el Contratista en caso de que el contenido es peligroso, incluyendo pero no limitándose a los contenidos prohibidos por las Instrucciones Técnicas de la OACI (Organización de Aviación Civil Internacional), la Reglamentación de Mercancías Peligrosas de la IATA (Asociación de Transporte Aéreo Internacional), el Código Marítimo Internacional de Mercancías Peligrosas, el Acuerdo Europeo sobre el Transporte Internacional de Mercancías Peligrosas por Carretera u otras normas legales nacionales o internacionales que regulan el transporte de mercancías peligrosas, y/o en caso de que el contenido está en la lista de artículos prohibidos que deben ser transferidos al Contratista para realizar su debida entrega o el almacenamiento.

7.7. El Cliente se compromete a que el Envío sea embalado de acuerdo con el Anexo N° 1 de este Reglamento. Si el Envío no tiene embalaje o el embalaje no cumple los requisitos requeridos, el Contratista puede ofrecer al Cliente un embalaje adicional cobrando por ello. Si el Cliente no acepta el embalaje adicional, el Contratista no va a permitir el Envío en un embalaje que no cumpla con el Anexo No. 1.

#### **8. Condiciones adicionales de prestación de servicios aplicables a determinados tipos de clientes:**

8.1. La admisión de los Envíos de parte de personas físicas se realizará sobre la base de un documento de identidad original presentado por la persona física, de acuerdo con la legislación del Estado en el que se realiza la admisión del Envío. La persona física indica los datos de su documento de identidad en el albarán y lo firma personalmente.

8.2. La admisión de los envíos de parte de personas jurídicas se efectuará sobre la base de los documentos proporcionados por la persona física (representante de la persona jurídica) que acrediten el poder representativo, así como el documento de identidad original del representante, de acuerdo con la legislación del Estado en el que se realiza la admisión del Envío. La admisión de los envíos de parte de personas jurídicas sólo tendrá lugar después de que en el albarán se hayan introducido los datos del documento de identidad y del documento que certifica el poder representativo, se haya puesto la firma del representante y se haya escaneado una copia del documento que autoriza la representación.

8.3. El Cliente que es una persona jurídica asume la obligación de notificar inmediatamente al Contratista sobre la cancelación con el derecho del representante (el día siguiente al evento). La notificación se realizará mediante la presentación de una declaración por escrito en la oficina del Contratista. Si el Cliente no proporciona ninguna notificación o no la hace a tiempo, entonces correrá el riesgo de que se produzcan consecuencias negativas.

8.4. La admisión de los Envíos de las tiendas online se hará sobre la base de los documentos de entrega y aceptación que contengan información sobre los envíos que se entregan. En caso de discrepancias entre el número de Envíos declarado y real, o el hecho de daño a los Envíos, las Partes redactan un Acta correspondiente donde se registran los hechos de incumplimiento, incluyendo los números de los respectivos Envíos. En caso de que sea necesario, el Cliente debe indicar los servicios adicionales requeridos en el albarán que acompaña el pedido.

8.5. La Tienda online, al formalizar la solicitud de Envío, puede declarar el coste del Envío y pagar un recargo.

#### **9. Condiciones adicionales para realizar la entrega internacional, la prestación fronteriza de servicios.**

9.1. Los servicios de entrega internacional de Envíos (excepto los envíos dentro de la Unión Europea) incluyen servicios de despacho de aduanas. El Cliente acepta que el Contratista tiene derecho a contratar a

terceros para realizar servicios, incluidos los servicios de despacho de aduanas.

9.2. El Cliente tiene la obligación de verificar de forma independiente si el contenido de los Envíos transferidos no se encuentra en la lista de mercancías cuya importación/exportación está prohibida desde/hacia los países de salida y recepción. El Cliente está obligado a no comprometer al Contratista en la entrega de Envíos prohibidos para la importación/exportación desde/hacia el país de envío y recepción.

9.3. El Cliente informará al Destinatario del Envío sobre la necesidad de presentar los documentos requeridos y pagar los costes de despacho de aduanas en caso de entrega internacional del Envío. Si el Destinatario se niega a pagar los gastos de despacho de aduanas, tales gastos correrán a cargo del Cliente.

9.4. Al formalizar el pedido, el Cliente autoriza al Contratista para que gestione el procedimiento de despacho de aduanas por un representante de aduanas en nombre del Cliente. El Cliente también acepta que el Contratista pueda actuar como consignatario nominal con el único propósito de designar un representante de aduanas para llevar a cabo el despacho de aduanas. El representante aduanero llevará a cabo los tramites aduaneros en nombre del Cliente, actuando en interés del Cliente.

9.5. Si las autoridades aduaneras exigen documentos adicionales para confirmar la información que figura en las declaraciones aduaneras de importación/exportación de los Envíos o certificación del derecho del Contratista a gestionar el procedimiento de despacho aduanero, entonces el Cliente deberá proporcionar los documentos requeridos por su cuenta.

9.6. El Cliente se compromete a brindar información completa y confiable respecto de la llegada y partida de Envíos. Se advierte al Cliente que, en caso de proporcionar información falsa o evidentemente falsa sobre el Envío o su contenido, podrá ser demandado civilmente y/o podrá incurrir en responsabilidad administrativa o penal. El Cliente se compromete a compensar íntegramente al Contratista por los daños y perjuicios y protegerlo de las reclamaciones que puedan surgir en relación con la información proporcionada, así como de cualquier gasto en que pueda incurrir el Contratista en relación con lo anterior.

9.7. Cualquier pago aduanero, impuestos en los que pueda incurrir el representante aduanero como resultado de las acciones de las autoridades aduaneras u otras autoridades gubernamentales, o debido a la imposibilidad del Cliente de proporcionar los documentos correspondientes, y/u obtener la licencia o permiso necesarios, será cobrado al Cliente. El costo de almacenamiento y otros gastos en los que pueda incurrir el Contratista como resultado de las acciones de las autoridades aduaneras u otras autoridades gubernamentales, o debido a la imposibilidad del Cliente de proporcionar la información necesaria, los documentos correspondientes, y/u obtener la licencia o permiso necesarios, deberá pagarlo el Cliente. El Cliente asume el pago de los derechos y tasas aduaneros, así como los costos administrativos derivados del trabajo adicional, y cualquier otro gasto adicional incurrido en caso de que el representante aduanero emita una factura al Destinatario, y el Destinatario se niegue a pagar las tasas y derechos aduaneros. En los casos especificados en este punto, el Cliente de forma independiente debe encargarse de los pagos, impuestos, gastos.

## ***10. Procedimiento de entrega de envíos.***

10.1. El Envío se transporta hasta el lugar donde está ubicado el punto de entrega de los pedidos del Contratista (en lo sucesivo, "hasta el almacén"), o a la dirección del Destinatario especificada en el albarán por el Cliente (en lo sucesivo, "hasta la puerta").

10.2. Al hacer una entrega en la modalidad "hasta la puerta":

- la entrega del Envío se realiza a la persona física indicada como Destinatario en el albarán. Se permite la entrega del Envío a otra persona en la dirección de entrega, previa presentación por parte de ésta última, del documento original que acredite la identidad del Destinatario especificado en el albarán y la persona que efectivamente aceptó el envío. Los datos del documento de identidad del Destinatario y la identidad de la persona que aceptó el Envío en la dirección de entrega, se indican en el albarán de entrega.
- la entrega del Envío a la persona jurídica que actúa como Destinatario, se realiza a cualquier

empleado o representante de la persona jurídica. El hecho de que el Cliente indique en el albarán a la persona de contacto de la organización que recibe el envío, no implica que el Contratista esté obligado a entregar el Envío únicamente a esta persona de contacto. Las atribuciones del representante del Destinatario para recibir el Envío pueden resultar de un poder notarial, así como de la situación de entrega del Envío, incluyendo el hecho de que el representante del Destinatario se encuentre en la dirección del Destinatario indicada en el albarán de entrega y/o tiene acceso al sello de la organización a la que va dirigida en Envío, puede presentar un pase de servicio emitido por la organización que actúa como Destinatario.

10.3. Al hacer una entrega en la modalidad "hasta el almacén":

- la entrega del Envío se realiza estrictamente a la persona física indicada como Destinatario en el albarán, previa presentación del documento que acredite identidad. El Destinatario debe indicar los datos del documento de identidad en el albarán y firmar.

- la entrega del Envío a una persona jurídica, indicada como Destinatario, se realiza a cualquier empleado o representante de la persona jurídica que haya presentado las credenciales necesarias y un documento de identidad. El Destinatario debe indicar los datos del documento de identidad en el albarán y firmar.

10.4. Al organizar cualquier modalidad de entrega en direcciones de personas físicas o jurídicas, el Contratista tiene derecho no sólo a lo mencionado anteriormente, sino también a identificar al Destinatario mediante una llamada telefónica al número de teléfono del Destinatario especificado en el albarán.

10.5. El Envío no se entrega a direcciones de apartados postales o cuando solo se indica el código postal.

10.6. La entrega a direcciones de organizaciones públicas estatales y municipales (autoridades de todas las ramas y niveles, incluidas las organizaciones policiales, fiscales, judiciales, de licencias, militares) es realizada por el Contratista sin informe de garantía sobre la entrega de acuerdo con el procedimiento vigente en estas organizaciones (en particular, en las oficinas ejecutivas la recepción de envíos se realiza sin la firma del empleado o el contenido del envío se coloca en el buzón para correspondencia de la entrada).

10.7. En el caso de los envíos bajo la modalidad de entrega "hasta el almacén", el Contratista notifica a los Destinatarios de los Envíos sobre la recepción de éstos el día que el Envío llega al almacén y está listo para ser entregado. La notificación se realiza a través de mensajería instantánea o SMS. El Cliente también tiene derecho a realizar un seguimiento personal de la recepción del Envío en el sitio web del Contratista <http://cdek.es>.

10.8. Al momento de la entrega de los envíos, el Destinatario registra:

- datos del documento de identidad del destinatario o de su representante autorizado (apellido, nombre, patronímico si lo hay, serie y número del documento);
- los requisitos del poder notarial u otro documento que confirme la autoridad del representante (cuando un representante autorizado actúa en nombre del destinatario).

10.9. Los datos especificados son registrados por el Destinatario ingresándolos en los formularios estándar (sin llenar) de albaranes establecidos por el Contratista, el carácter de la información en la que se prevé en ellos la inclusión de datos personales del destinatario o su representante autorizado quienes prestan servicios de recepción/entrega/emisión de Envíos y el procesamiento de datos personales, o utilizando otro método determinado por el Contratista que permita identificar fehacientemente la información sobre el Destinatario. La entrega de los Envíos se confirma mediante la firma del Destinatario (su representante autorizado) o de otro modo determinado por el Contratista que proporcione una confirmación fehaciente de que el Envío ha sido entregado.

- en caso de identificación adicional de la identidad del Destinatario por medio de un código de verificación enviado por SMS al número de móvil del destinatario indicado en el albarán, el código de verificación recibido por el Destinatario se registra en albarán.

10.10. Al momento de la entrega del Envío del Cliente de la tienda en línea, el Destinatario tiene derecho, en presencia del representante del Contratista y antes de pagar el costo de los servicios/contra reembolso, a abrir el Envío e inspeccionar el contenido, a menos que en el albarán se especifique lo contrario. En caso de irregularidades en el embalaje, el Destinatario tiene derecho, en el momento de la entrega del envío, a exigir al empleado del Contratista que inspeccione el contenido y redactar un acta bilateral en la forma establecida por el Contratista.

10.11. Si el Envío es entregado en las condiciones de pago por el Destinatario y este último se niega a pagar, la entrega de este Envío corre a cargo del Cliente.

10.12. El Cliente tiene la responsabilidad de informar al Contratista por teléfono, correo electrónico o fax sobre la cancelación del servicio al menos una hora antes de la hora prevista para la recepción/entrega del Envío.

### ***11. Almacenamiento y procedimiento para la devolución de Envíos***

11.1. Ante la imposibilidad de entregar el Envío al Destinatario, el Contratista llevará a cabo el almacenamiento del Envío en el almacén de las 3 personas involucradas, sin cargo durante 7 días calendario. Luego de 7 días calendario, a partir del día 8, el almacenamiento de los Envíos se realiza por una tarifa adicional, sujeta a reembolso por parte del Cliente al Contratista, a menos que en el Contrato se especifique lo contrario. El costo de los servicios de almacenamiento depende de las dimensiones del envío y se cobra por día calendario.

11.2. Si el Envío no es recogido dentro de un mes calendario, luego de que se vuelva a notificar al Destinatario sobre la necesidad de recibirlo, el Envío se devuelve al Cliente. En este caso, el Cliente está obligado a pagar al Contratista los gastos derivados por la redirección, el almacenamiento, la utilización, la devolución del Envío y las entregas reiteradas.

11.3. El Cliente, previo acuerdo con el Contratista, podrá negarse por escrito a devolver el Envío y los derechos de propiedad sobre el mismo. En este caso, el Cliente queda liberado de compensar al Contratista por los gastos de almacenamiento y devolución del Envío al Cliente.

11.4. El costo del servicio “Internacional Exprés” incluye el costo de los servicios de almacenamiento del Envío en el depósito de almacenamiento temporal en el puesto aduanero durante 3 días calendario. El almacenamiento de los Envíos que no hayan sido presentados para despachar por aduana con el fin de cruzar la frontera, se realiza en depósitos de acuerdo con los términos de este Reglamento.

11.5. Los Envíos están sujetos a devolución a los Clientes - Tiendas Online, en los casos en los cuales se haya recibido la negativa por parte del Destinatario, haya vencido el plazo de almacenamiento (el plazo de almacenamiento gratuito es de 14 días calendario, salvo que el Contrato especifique lo contrario), o cuando fuera realizada una entrega parcial (devolución parcial). La devolución de Envíos y los costos relacionados corren por cuenta del Cliente.

11.6. La periodicidad de la formación de la lista de Envíos sujetos a devolución al Cliente es acordada por el Contratista y el Cliente.

11.7. De acuerdo con la periodicidad establecida, la lista de Envíos correspondientes para ser devueltos al Cliente se envía al Cliente a través del correo electrónico especificado en el Contrato. En la enumeración de los Envíos a ser devueltos al Cliente se incluyen Envíos según albarán, cuyos estados finales son



indicados por el Contratista, tales como: no entregado; devolución; entregado: entrega parcial, así como envíos para los cuales expiró el período de almacenamiento. El Cliente, dentro del plazo establecido por el Contrato, desde el momento de la recepción de la notificación por correo electrónico, tiene derecho a extender el período de almacenamiento del Envío en el lugar donde se encuentre, y es responsable por los gastos derivados de dicha extensión en el período de almacenamiento.

11.8. Para los Envíos sujetos a devolución al Cliente, el Contratista emite una nota de envío correspondiente que acompaña al albarán en el Envío o un lote consolidado de envíos. La devolución se realiza según el albarán especificado con la lista de pedidos adjunta. La devolución la realiza el Contratista en uno de los siguientes modos y según el siguiente procedimiento:

- mediante la entrega del Envío/lote consolidado en el lugar de ubicación del Cliente. En el caso indicado, el Cliente tiene la obligación, dentro de los 2 días hábiles siguientes a la fecha de recepción del Envío/lote consolidado de Envíos, de verificar si la cantidad y calidad de los Envíos realmente recibidos corresponde al número de Envíos indicado en el albarán adjunto. En caso de discrepancia, el Cliente notifica inmediatamente al Contratista la discrepancia identificada, elaborando el Acta correspondiente sobre la discrepancia identificada. El Acta es redactada por el Cliente como parte de una comisión, de no menos de 3 personas. El Cliente se compromete a garantizar que el proceso de recepción de envíos sea registrado en vídeo. La recepción de los Envíos es llevada a cabo por el Cliente. El Cliente envía una notificación por escrito al Contratista con el Acta mencionada anteriormente adjunta, a más tardar 2 días hábiles a partir de la recepción del Envío/lote consolidado de Envíos. El plazo de dos días establecido por este punto, a efectos de aceptar Envíos por cantidad y para presentar una reclamación al Contratista, es preclusivo. Si el Contratista lo solicita, el Cliente está obligado a proporcionar una grabación de video donde se confirme el hecho de la discrepancia entre los Envíos en términos de cantidad y/o calidad. Las reclamaciones del Cliente presentadas luego de dos días hábiles a partir de la fecha de recepción del lote consolidado de Envíos no están sujetas a consideración y satisfacción por parte del Contratista.

- por medio de la entrega del Envío/lote correspondiente en el lugar de ubicación del Contratista. En este caso, la aceptación de los Envíos según la cantidad y calidad se realiza en el momento de la transferencia de los Envíos al Cliente con la firma del correspondiente albarán de entrega.

11.9. El peso estimado en el albarán de devolución consiste en la suma de los pesos calculados de los pedidos devueltos bajo este albarán.

11.10. En el caso de que el pedido no haya sido entregado en su totalidad, el peso estimado al momento de la devolución es el peso total del pedido original.

## ***12. Responsabilidad de las partes***

12.1. Responsabilidad del Contratista:

12.1.1. El Contratista es responsable por una demora en la transferencia al Cliente del costo de las mercancías vendidas por el Cliente al Destinatario por un monto del 0,2 % de la cantidad de dinero a transferir por cada día de retraso, pero no más del 20 % del monto de la deuda a transferir.

12.1.2. El Contratista es responsable por el incumplimiento de los términos de entrega de los Envíos en una cantidad del 3% (tres por ciento) del costo del servicio de entrega del Envío correspondiente por cada día hábil de retraso, pero no más que el costo del servicio de entrega del Envío según el albarán correspondiente.

12.1.3. Alcance de la responsabilidad del Contratista por un Envío, cuyo valor no fue declarado y por el cual no se cobró la tarifa por el valor declarado:

- En caso de pérdida total o daño total (deterioro) del Envío, – el valor de los servicios de entrega del Envío del Contratista y una compensación adicional por el valor del daño realmente causado, pero no mayor a 50 EUR. En caso de que se incluyan documentos en el Envío sin especificar el valor declarado, el importe de la compensación adicional es 10 EUR.

- En caso de daño parcial (deterioro) o pérdida de una parte del Envío – el valor de una parte de los servicios de entrega de todo el Envío del Contratista en proporción al contenido dañado/perdido en el peso total pagado de todo el Envío y una compensación adicional por el valor del daño real causado, pero no mayor a 50 EUR. En caso de que el contenido del Envío fuera documentos, el monto de la compensación adicional es 50 EUR.

Alcance de la responsabilidad del Contratista por el Envío, cuyo valor fue declarado y por el cual se cobró una tarifa por el valor declarado:

- En caso de daño total (deterioro) o pérdida total del Envío - por el valor del contenido del Envío correspondiente, pero no superior al valor declarado indicado en el albarán, y el costo de los servicios de entrega del Envío correspondiente.

- En caso de pérdida (ausencia) de una parte del Envío o su daño parcial - en el valor de una parte del costo de los servicios del Contratista para la entrega de todo el Envío en proporción al peso total pagado del contenido dañado/perdido en el peso total pagado de todo el Envío y compensación adicional por el monto del costo del contenido faltante o la suma por la cual el valor del contenido ha disminuido, pero no superior al valor declarado indicado en el albarán.

12.1.4. El Contratista no otorga compensación por lucro cesante, cualquier otra pérdida indirecta del Cliente.

El Cliente está obligado a asegurar el embalaje del Envío de conformidad con los Requisitos del Contratista establecidos en el anexo n.º1. En caso de que el Cliente, siendo una tienda en línea, no cumpla con estos requisitos de embalaje del contenido, el Contratista queda liberado de la responsabilidad por daños en el contenido, y el dinero pagado por el Cliente por el servicio de "Valor declarado" / "Seguro" no está sujeto a ser reembolsado al Cliente.

12.1.5. En caso de que el Cliente, siendo una Tienda online, no indique el valor declarado, indique un tamaño inferior al real o modifique el valor declarado durante el proceso de entrega luego de la transferencia al Contratista, el Contratista será responsable por el valor indicado por el Cliente.

12.1.6. En caso de que el Cliente indique en el albarán información falsa/incompleta sobre el contenido, los términos de entrega, procesamiento, embalaje y almacenamiento del contenido, así como en caso de confiscación del contenido por parte de las autoridades gubernamentales, el Contratista no es responsable por posibles incumplimientos con relación al tiempo de entrega y/o pérdidas.

12.1.7. El Contratista no es responsable por cualquier pérdida resultante de acciones fraudulentas del Cliente, el Destinatario o terceras personas no empleadas por el Contratista.

12.1.8. En caso de que la ubicación del Envío no pueda ser determinada por el Contratista durante los 14 días hábiles a partir de la fecha de vencimiento del plazo de entrega establecido para que el Envío llegue al Destinatario, el Envío se reconoce como perdido.

12.1.9. El Contratista no es responsable por ningún daño, pérdida o retraso en el cumplimiento de las obligaciones asumidas en virtud del Contrato y el presente Reglamento, si éstos son causados por circunstancias que escapan al control del Contratista. Estas circunstancias incluyen, pero no están limitadas a:

- desastres naturales, específicamente: terremoto, ciclón, tormenta, inundación, niebla, incendio, etc.;
- circunstancias de fuerza mayor, específicamente: actividades militares, caída de una aeronave, accidente automovilístico, embargo, epidemia, pandemia, motín o revueltas colectivas, huelgas, etc.
- cualquier defecto o característica debido a las características del Envío, incluso si sobre ello el Cliente informó al Contratista al momento de emitir el albarán;
- cualquier acción u omisión por parte de personas que no sean empleados o subContratistas del Contratista, específicamente: el Cliente, el Destinatario, terceras partes (incluido el transportista), funcionarios;

- concesión al Contratista para la entrega de un Envío peligroso/prohibido para ser entregado (reenvío).
- efecto negativo de campos eléctricos o magnéticos en imágenes electrónicas o fotográficas, datos o grabaciones, o su eliminación;
- incumplimiento por el Cliente de las condiciones establecidas por el presente Reglamento;
- el envío fue aceptado y entregado en cumplimiento de todas las condiciones y no presenta daños externos en su embalaje, sellos (precinto);
- si el daño en el Envío está asociado al incumplimiento de un determinado régimen de temperatura, fuga normativa, pérdida de peso, volumen o desgaste normativo, combustión espontánea, fermentación, descomposición, envejecimiento, mermas, corrosión y otras propiedades naturales en el contenido del Envío;
- la pérdida, el daño del Envío (parte del contenido) se estableció después de la recepción del Envío por parte del Destinatario;
- al modificar la fecha/dirección de recepción del Envío por iniciativa del Cliente/Destinatario;
- el perjuicio causado al Cliente no está relacionado con el cumplimiento de las obligaciones de entrega de los Envíos (calidad inadecuada del contenido, tamaño, surtido del contenido, etc.).

## 12.2. Responsabilidad del Cliente:

12.2.1. El Cliente debe abonar o reembolsar al Contratista todos los pagos por la entrega del Envío y su almacenamiento, o los gastos incurridos por el Contratista en nombre del Cliente, y también debe compensar todas las reclamaciones, pérdidas, multas, derechos y tasas aduaneros y otros pagos en caso de violación por parte del Cliente de los términos de este Reglamento.

12.2.2. En caso de que el costo del envío haya sido declarado, para establecer y confirmar el costo real de los daños causados al Envío durante la entrega, el Cliente está obligado a proporcionar al Contratista documentos que confirmen el costo real del Envío y el derecho de propiedad del Cliente sobre el Envío. En caso de daño del Envío, el Cliente proporciona adicionalmente la resolución de una comisión de expertos y/o documentos que confirmen el costo de la reparación.

12.2.3. En caso de que el Cliente transfiera al Contratista para su entrega un Envío, cuyo contenido sea peligroso, prohibido o tenga restricciones para ser transportado, sin notificación al Contratista, el Cliente, además de la compensación por pérdidas, deberá pagar al Contratista una multa en la cantidad de 5 000 EUR por cada Envío cuyo contenido pertenezca a la categoría de peligroso o prohibido. En este caso, el Cliente se compromete a pagar la multa especificada dentro de los 5 días hábiles siguientes a partir del momento de recepción de la solicitud correspondiente de pago del Contratista.

12.2.4. Al prestar servicios para organizar la recepción de dinero de los Destinatarios por los Envíos entregados del Cliente, utilizando medios de pago electrónicos, en caso de que el dinero del Destinatario del Envío no sea acreditado a la cuenta del Contratista por cualquier motivo o cancelación de la operación bancaria para la transferencia de fondos por los Envíos a la cuenta del Contratista, éste no deberá transferir los fondos al Cliente por los Envíos realizados bajo tal operación.

12.2.5. En caso de que al momento de la cancelación de la operación bancaria para la transferencia de dinero a la cuenta bancaria del Contratista por los Envíos del Cliente entregados, el Contratista haya transferido dinero por la operación cancelada a la cuenta del Cliente, la cantidad de dinero anterior se considera como excedente. El Contratista retiene la suma excedente del dinero transferido al Cliente de cualquier pago realizado a favor del Cliente. Si los fondos son insuficientes para cubrir la suma de la operación cancelada, el Contratista tiene derecho a emitir una factura al Cliente para la devolución de la suma de la operación bancaria cancelada. El Cliente se compromete a pagar la factura indicada dentro de los 3 (tres) días hábiles bancarios a partir de la fecha de su emisión.

12.2.6. El Cliente tiene la responsabilidad de cumplir con los requisitos de licencia o autorización de exportación e importación para los Envíos y de obtener todas las licencias y autorizaciones requeridas.

Bajo ninguna circunstancia el Contratista será responsable por el incumplimiento por parte del Cliente de las leyes de control de exportaciones, sanciones, medidas restrictivas y prohibiciones.

12.2.7 El Cliente garantiza y tiene la responsabilidad de cumplir con todas las leyes y reglamentaciones de control de exportaciones, incluyendo, pero no limitado a: normas y reglamentaciones que prohíben el comercio no autorizado de armas y otros bienes y servicios estratégicos relacionados, así como transacciones financieras y comerciales con personas físicas y jurídicas; o normas y reglamentaciones que prevén condiciones con respecto a ciertas tecnologías, información y mercancías que pueden entregarse en/desde/a través de/sobre el país en el que puede realizarse la entrega.

12.2.8. El Cliente es responsable de la devolución de los Envíos, incluyendo, pero no limitado a: motivos de negación del Destinatario a aceptar el Envío, la negativa del Destinatario a pagar impuestos, derechos y tasas en el país de destino, la imposibilidad de entregar el Envío en el territorio del país de destino, la imposibilidad de entregar el Envío por falta de comunicación con el Destinatario por parte del Contratista. En los casos indicados, el Cliente está obligado, dentro de los 5 días hábiles a partir del momento de la recepción de la correspondiente solicitud del Contratista, a pagar los gastos asociados a la devolución del Envío no reclamado, incluyendo el costo de los servicios del Contratista, el pago de los derechos de aduana, impuestos y cargos sujetos a ser pagados al momento de la importación del Envío al país de Envío. En caso de devolución del Envío por los motivos especificados en este punto, el Contratista debe notificar al Cliente la necesidad de realizar los trámites de aduana del Envío correspondiente. Dentro de los 7 días calendario siguientes a partir del momento de la recepción de la notificación de devolución del Envío, el Cliente está obligado a presentar los documentos necesarios para realizar los trámites y pagos aduaneros correspondientes. La no presentación por parte del Cliente de una solicitud por escrito para prorrogar los plazos para la presentación de los documentos necesarios y el pago de los trámites aduaneros, y el incumplimiento del Cliente, luego de un período de siete días, de sus obligaciones de presentar los documentos y pagar los trámites aduaneros del Envío correspondiente, es condición para destinar el presente Envío a ser destruido según el proceso aduanero correspondiente. El Cliente, al no presentar los documentos necesarios y no realizar los pagos aduaneros, así como no manifestarse en relación con la prórroga de los plazos para la presentación de los documentos y los pagos aduaneros, acepta con ello el procedimiento aduanero para la destrucción del Envío correspondiente. Los gastos relacionados con el procedimiento aduanero para la destrucción del Envío corren por cuenta del Cliente. El Cliente está obligado a pagar los gastos incurridos dentro de los 5 días hábiles a partir del momento de la recepción de las correspondientes exigencias del Contratista.

12.2.9. Al proporcionar un servicio de recepción y/u organización de recepción, los destinatarios de fondos que no sean en efectivo por los Envíos del Cliente utilizando tarjetas bancarias, en el caso de una negativa a realizar/disputar una transacción bancaria por iniciativa del titular de la tarjeta, el sistema de pago y/o banco, el Contratista tiene derecho a no calcular con el Cliente una operación/transacción bancaria cancelada.

12.2.10 En caso de que el banco descuenta al Contratista el importe de la operación/transacción bancaria anulada según el albarán correspondiente, el Cliente se compromete a reembolsar el importe indicado al Contratista. El Contratista tiene derecho a retener el importe de la operación/transacción anulada de cualquier pago a favor del Cliente, y en caso de que dichos pagos sean insuficientes para cubrir el importe de la operación, el Contratista tiene derecho a emitir una factura al Cliente por el pago del importe faltante de la operación.

12.2.11. El Cliente tiene la obligación de pagar la factura especificada dentro de los 3 (tres) días hábiles bancarios a partir del momento de su emisión.

12.2.12. El Contratista se reserva el derecho de tener en cuenta los pagos entrantes para pagar las actas de servicios prestados/facturas, a partir de una fecha de emisión anterior, independientemente del propósito del pago especificado en el documento de pago.

### **13. Procedimiento para la solución de disputas**

13.1. Todas las disputas que surjan de la conclusión, acción, ejecución y terminación del Contrato se resuelven por las partes en el procedimiento de reclamación.

El Cliente tiene derecho a presentar una reclamación al Contratista por escrito dentro de los 30 días calendario a partir del momento en que el Cliente transfiera los Envíos para su entrega al Contratista, y para los Envíos que sean devoluciones, desde el momento en que se emita el albarán de devolución, en la oficina del Contratista más cercana al Cliente o en forma electrónica en la dirección [intlservice@cdek.ru](mailto:intlservice@cdek.ru).

13.2. En caso de reclamaciones por parte del Cliente por daños en el Envío y/o pérdida parcial de los lugares del Envío, el fundamento para presentar una reclamación es el Acta que se elabora al momento de la entrega del Envío en presencia del representante del Contratista. En caso de reclamaciones del Cliente sobre los plazos de entrega o la pérdida del Envío por parte del Contratista, no se elabora el Acta.

13.3. El plazo para dar respuesta a una reclamación presentada por el Contratista es de 10 días hábiles contados a partir del momento de recepción del reclamo. El plazo para la consideración de una reclamación puede ser prorrogado por el Contratista en los casos de participación o necesidad de obtener información de compañías de seguros, autoridades policiales o aduaneras, así como otras personas que posean información capaz de afectar el resultado de la consideración de la reclamación del Cliente.

13.4. Las partes acordaron que la jurisdicción de las disputas se determina de acuerdo con la legislación nacional.

### **14. Independencia de las disposiciones**

14.1. La invalidez o imposibilidad de ejecutar cualquier disposición de este Reglamento, no afecta la validez de otras disposiciones de este Reglamento.

14.2. El Cliente y el Contratista confirman que el presente Reglamento no infringe los derechos del Cliente en relación con los servicios específicos proporcionados por el Contratista (incluso cuando por ellos se haya realizado un pago adicional).

### **15. Glosario**

<b>Cliente</b>	aquel que paga por el servicio
<b>Destinatario</b>	el destinatario final del Envío
<b>Tienda online</b>	una persona física o jurídica que vende mercancías o servicios de forma remota a través de un sitio web o una aplicación móvil, acepta órdenes de compra, ofrece al comprador diferentes opciones de pago, medios para obtener un producto/servicio y recibe dinero por un producto/servicio.
<b>Envío</b>	correspondencia escrita dirigida, paquetes, así como otros contenidos de naturaleza documental y no documental, aceptados en embalajes de envío individuales y entregados según un albarán.
<b>Albarán</b>	documento emitido para cada Envío que contiene información sobre el nombre, la dirección y los números telefónicos de contacto del Remitente y el Destinatario, la naturaleza y las características del Envío, las fechas de salida y recepción del Envío, información sobre servicios adicionales y procedimiento de pago, número único y código de barras.
<b>Código de barras</b>	información gráfica aplicada al embalaje/etiquetado del Envío, que hace posible su lectura por medios tecnológicos. Es una secuencia de rayas blancas y negras, u otras figuras geométricas.
<b>Pago contra reembolso</b>	dinero por mercancías y/o servicios del Cliente o personas representadas por el Cliente, aceptado por el Contratista y pagado por los Destinatarios por encargo del Cliente, y luego

enviado al Cliente. El importe del pago contra reembolso lo establece el Cliente.