

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE DA DHL PARCEL PORTUGAL

1. Âmbito

1.1 Estes Termos e Condições aplicam-se aos seguintes serviços ("os Serviços"):

DHL PARCEL EUROPLUS DOMÉSTICO	Transporte rodoviário de encomendas entre empresas com origem ou destino em Portugal e Espanha.
DHL PARCEL EUROPLUS INTERNACIONAL	Transporte rodoviário de encomendas entre empresas com origem ou destino em Portugal e na Europa (excepto Espanha).
DHL PARCEL IBERIA	Transporte de encomendas com entrega a particulares, com origem ou destino em Portugal e Espanha.
DHL PARCEL RETURN IBERIA	Transporte de encomendas de particulares para empresas, com origem ou destino em Portugal e Espanha.
DHL PARCEL CONNECT	Transporte de encomendas com entrega a particulares, com origem em Portugal e destino internacional (países da rede DHL Parcel Connect) excepto Espanha.
DHL PARCEL RETURN CONNECT	Transporte de encomendas de particulares com origem fora de Portugal (países da rede DHL Parcel Connect) e destino Portugal.

1.2 Ao contratar os serviços de DHL Parcel, o cliente, como "remetente", concorda em seu nome, em nome do recetor do envio ("Destinatário") e de qualquer outra pessoa que tenha interesse no envio, que os presentes Termos e Condições se aplicam aos serviços de transporte prestados pela DHL Parcel ("os serviços").

1.3 O "envio" inclui todos os volumes que viajam na mesma carta de porte podendo ser transportado por qualquer meio que a DHL PARCEL escolha, incluindo rodoviário, aéreo ou outro transporte. A "carta de porte" (incluindo as versões eletrónicas) deve incluir um identificador do envio ou documento produzido pela DHL ou por algum sistema automatizado do Remetente, como uma etiqueta, código de barras ou nota de entrega. Cada envio constará de um volume, a menos que um serviço permita o envio de vários volumes sob uma mesma carta de porte. A responsabilidade por cada envio transportado será limitada às disposições destes Termos e Condições. Se o remetente exigir uma maior proteção, poderá contratar um seguro com um custo adicional.

1.4 O Serviço inclui o transporte de envios desde a receção do mesmo por parte da DHL até à sua entrega, incluindo também os serviços opcionais ou serviços auxiliares adicionais selecionados.

1.5 Não se aplicará nenhum outro termo ou condição do Remetente aos Serviços.

2. Envios não aceites

O Remetente está de acordo em que um envio se considera inaceitável e, portanto, seja excluído do transporte ("envio proibido") se:

- Conter falsificações, cópias não licenciadas de produtos, não respeitam as restrições comerciais ou embargos aplicáveis, ou são enviados para um destino negado (pela ONU, a UE, os Estados Unidos ou outra listagem pública), ou se trate de qualquer artigo que legalmente não se possa transportar;
- Requer uma gestão ou licenças especiais, incluindo produtos perecíveis que necessitam de controle de temperatura ou humidade;
- Tem uma embalagem inadequada ou defeituosa;
- Contem animais vivos ou plantas, ou restos humanos ou de animais;
- É classificado como material perigoso, mercadoria perigosa, proibido ou são artigos restritos no âmbito da IATA (Associação Internacional de Transporte Aéreo), e ICAO (Organização da Aviação Civil Internacional) para os Envios transportados por via aérea, da ADR (Acordo Europeu relativo ao Transporte Internacional de Mercadorias Perigosas por Estrada) para os envios transportados por via rodoviária, excepto para as isenções relacionadas com o transporte de material perigoso embalado em quantidades limitadas (LQ). O transporte de Baterias de Lítio está proibido excepto para aquelas etiquetadas com a etiqueta obrigatória prescrita pela ADR e pela etiqueta correspondente declarando "Transport according to the ADR Special Provision 188".
- O seu valor bruto (incluindo o IVA) é superior a 25.000 euros por Envio (aplicar-se-ão sempre os limites de responsabilidade da DHL);*
- Contem metais preciosos, jóias e pedras preciosas com um preço de compra de mais de 50 euros por peça, relógios, objetos de arte, antiguidades, peças únicas ou outros objetos de valor especial e de "alto risco", dinheiro em numerário, cartões de débito e crédito bancário, títulos negociáveis, selos, valores, ações e letras de câmbio.
- Conter armas, imitações de armas, munições ou artigos de uso militar.

A DHL não tem a obrigação de verificar se um Envio é aceitável em virtude da disposição anterior. Se existe a suspeita razoável de estar perante qualquer Envio Proibido seja por motivos de segurança, aduaneiros ou outros motivos regulados, a DHL terá o direito de abrir e inspecionar um Envio. A inspeção por parte da DHL não libertará o Remetente das suas obrigações. Se um Envio é considerado inaceitável, a DHL poderá (i) recusar o Envio sem dar os motivos, (ii) devolver o Envio a custo do Remetente ou manter o Envio para ser recolhido pelo Remetente, ou (iii) aceitar e transportar o Envio sem notificar o Remetente e, posteriormente, solicitar um custo adicional ajustado ao tratamento especial exigido pelo mesmo.

3. Obrigações do Remetente

O Remetente tem as seguintes obrigações:

- Preparar e embalar adequadamente o Envio para garantir um transporte seguro com o cuidado habitual na gestão através de um sistema automatizado;
- De (i) etiquetar adequadamente o Envio (ii) identificar o Envio com o endereço completo do Destinatário e do Remetente. Qualquer declaração de valor disponibilizada para fins aduaneiros ou para outros fins informativos não se entenderá expressamente como uma declaração de interesse ou valor, no sentido das convenções internacionais de transporte (por exemplo, CMR, Convenção de Montreal) e disposições dos bens garantidos em virtude da União Postal Universal (UPU) ou de qualquer disposição aplicável comparável que preveja uma ampliação da responsabilidade como consequência da dita declaração;
- De obter todas as autorizações necessárias de acordo com os dados pessoais transmitidos à DHL, incluindo os dados do Destinatário que possam ser necessários para o transporte, despacho aduaneiro e entrega, tais como o endereço de correio eletrónico e número de telefone; e
- De cumprir com todos os requisitos aduaneiros, importação, exportação, sanções, embargos e outras leis e regulamentos, e de anexar ao Envio qualquer documento que seja necessário para cumprir com as leis e regulamentos aplicáveis. A DHL não tem nenhuma obrigação de verificar a exatidão e a veracidade dos documentos. Se faltar algum documento, o Remetente enviá-lo-á imediatamente, o mais tardar dentro dos cinco dias úteis seguintes. Na falta de receção no prazo referido, a DHL poderá tratar o Envio como "Envio Proibido" de acordo com o disposto na Cláusula 2).

O Remetente deverá indemnizar e isentar a DHL por qualquer perda ou dano que derive da falta de cumprimento por parte do Remetente das leis ou regulamentos aplicáveis e pelo incumprimento do Remetente das suas obrigações expressas nas cláusulas 2 e 3. A referida indemnização inclui os danos causados às pessoas, instalações, terceiros ou a outros Envios devido à entrega de Envios Proibidos, assim como as sanções, multas, ações e reclamações interpostos pelas autoridades devido às infrações em matéria aduaneira ou o incumprimento das leis de importação e exportação por parte do Remetente.

4. Serviços e obrigações da DHL

4.1. A DHL transportará os Envios para o seu destino e entregá-los-á na morada do destinatário especificada pelo Remetente, excepto se for expressamente indicado em contrário pelo Remetente, mas não necessariamente pessoalmente ao referido destinatário. Os Envios para endereços com uma área de receção central serão entregues nessa zona **. Se nem o Destinatário nem uma pessoa autorizada por ele está presente no momento da entrega, ou se a DHL não puder de forma razoável prosseguir com a entrega do encomenda, a DHL poderá entregar o Envio a um vizinho do Destinatário*** ou guardá-lo para recolha pelo Destinatário ou outra pessoa autorizada num Servicepoint da DHL ou uma instalação de armazenamento similar por um período de 10 dias de calendário a contar do dia seguinte ao da primeira tentativa de entrega. O acima mencionado não se aplicará aos Envios DHL PARCEL EUROPLUS, os quais serão guardados nas instalações da DHL, se a entrega no destino não for possível. A DHL informará o Destinatário de tal falha de entrega.

4.2. A DHL poderá utilizar dispositivos eletrónicos para deixar prova da entrega de um Envio. A referida documentação eletrónica constituirá uma prova suficiente da entrega.

4.3. Se um Envio é considerado inadmissível em conformidade com a Cláusula 2 ou se subvalorizaram os efeitos aduaneiros, ou o Destinatário não pode ser razoavelmente identificado ou localizado, ou o Destinatário recusa a entrega ou o pagamento das despesas aduaneiras ou outras despesas do Envio, a DHL fará razoáveis esforços para devolver o Envio ao Remetente, a custos do Remetente, após o que em caso de insucesso o envio poderá ser libertado, eliminado ou vendido em conformidade com as leis aplicáveis e sem incorrer em nenhum tipo de responsabilidade respeitante ao Remetente ou qualquer outra pessoa, aplicando-se os lucros na liquidação das despesas aduaneiras, despesas de envio e dos custos administrativos relacionados, após o que os lucros da venda restantes serão devolvidos ao Remetente. Quando a legislação local o permita, a DHL terá direito a destruir qualquer Envio que qualquer lei impeça a DHL de devolver ao Remetente, assim como qualquer Envio de mercadorias perigosas ou de mercadorias perecíveis.

4.4 A DHL fará todo o esforço razoável para entregar o Envio de acordo com os seus tempos de trânsito regulares, mas estes não estão garantidos e não são parte do contrato.

4.5. A DHL poderá, ao seu critério, seleccionar a rota para o transporte e subcontratar a totalidade ou parte do Serviço.

4.6. Opções de Entrega do Destinatário

Para os envios DHL PARCEL CONNECT e DHL PARCEL IBÉRIA a DHL proporcionará ao destinatário as seguintes opções de entrega, após ter recebido a correspondente notificação:

"Vecino preferido": -"vizinho ad-hoc": o destinatário pode seleccionar um vizinho específico a quem o Envio poderá ser entregue. O vizinho tem de estar na proximidade da morada original. A DHL não garante a entrega do Envio na morada fornecida. Se a DHL não puder entregar o Envio ao vizinho ad-hoc, a DHL prosseguirá com o processo de entrega genérico especificado em 4.1.

PARCEL GENERAL TERMS & CONDITIONS OF CARRIAGE – PORTUGAL

“Reencaminhamento para um Service Point”: o destinatário pode selecionar um Servicepoint para recolher o Envio.

“Dia preferido”: o destinatário pode escolher um dia alternativo de entrega. A DHL fará todos os esforços razoáveis para entregar o Envio no dia selecionado, mas não é um serviço garantido. Se o Envio não puder ser entregue no dia preferido, a DHL prosseguirá com o processo genérico de entrega descrito em 4.1.

Até a um máximo permitido pela lei aplicável, a DHL não assumirá nenhuma responsabilidade por quaisquer danos causados ao Remetente ou ao Destinatário devido ao uso das opções de entrega acima descritas e não atribuíveis às circunstâncias sob controlo da DHL.

4.7. Mais detalhes dos Serviços da DHL disponíveis em cada país, incluindo as opções de entrega aplicáveis, estão acessíveis a partir de www.dhlparcel.pt, do customer service da DHL ou de um Servicepoint DHL.

5. Encargos e Direitos

Não ser que seja acordado de outra maneira:

5.1. O preço para o transporte e outros Serviços (“Encargos”) será faturado de acordo com a tabela de preços da DHL aplicável nesse momento. A menos que se especifique o contrário os encargos são taxas líquidas e excluem impostos e encargos aduaneiros (“Direitos”). O Remetente deverá pagar os encargos antes da realização do Envio e a DHL solicitará ao Destinatário o pagamento ou reembolso dos direitos.

5.2. Remetente ou o Destinatário, quando a DHL atua em nome do Destinatário, deverá pagar ou reembolsar a DHL de todos os Encargos e Direitos devidos por Serviços prestados pela DHL ou nos que haja incorrido a DHL em nome do Remetente ou do Destinatário será requerido o pagamento dos Direitos antes da entrega. O pagamento realizado pelo Destinatário libertará o Remetente das suas responsabilidades de pagamento.

5.3. É responsabilidade do Remetente informar adequadamente o Destinatário dos encargos e direitos previstos. Se o Destinatário se negar a pagar os Encargos e Direitos devidos, isso será considerado uma recusa a aceitar a entrega e o Remetente continuará a ser solidariamente responsável pelo referido pagamento. Em caso de nenhuma das partes aceitar pagar os referidos Encargos e Direitos, a DHL poderá prosseguir de acordo com o estabelecido na Cláusula 4.3.

6. Responsabilidade da DHL

6.1. A responsabilidade da DHL em relação a qualquer Envio está limitada sob as seguintes disposições obrigatórias:

- Para os Envios internacionais transportados por via rodoviária (que será considerado o meio de transporte por defeito), a responsabilidade da DHL será considerada que está limitada pela Convenção para o Transporte Internacional de Mercadorias por Estrada (CMR) ao menor dos (i) valor atual de mercado ou o valor declarado, ou (ii) 8,33 Direitos de Saque Especiais por quilograma (O qual equivale aproximadamente a 10 euros por quilograma);
- Para os Envios nacionais transportados por via rodoviária, a responsabilidade da DHL será considerada que está limitada pela legislação nacional para o transporte rodoviário e não excederá 10 Euros por quilograma
- Para os Envios transportados por via aérea (incluindo o transporte combinado por estrada ou interrupções no caminho), a responsabilidade da DHL está limitada pela Convenção de Montreal ou pela Convenção de Varsóvia, conforme corresponda, ou na ausência das referidas convenções, ao menor do (i) valor atual de mercado ou o valor declarado, ou (ii) 19 direitos de saque especiais por quilograma (o qual equivale a aproximadamente 24 euros por quilograma).
- Para os envios transportados por via marítima, a responsabilidade estará limitada pelo disposto na legislação de transporte marítimo aplicável.

6.2. A responsabilidade da DHL é limitada estritamente à perda e/ou danos diretos ao envio e aos limites por quilograma estabelecidos nesta cláusula 6. Todos os restantes tipos de perda ou dano ficam excluídos (incluindo, mas não limitado à perda de benefícios, receitas, interesses e de futuros negócios), já seja tal perda ou dano, especial ou indireto, mesmo se o risco de tal perda ou dano foi comunicado à DHL. Excetuando o que seja aplicável pela Convenção de Montreal, esta limitação não se aplica aos danos resultantes de uma conduta dolosa por parte da DHL, ou que, de acordo com a legislação aplicável, se considere como equivalente a uma conduta dolosa.

6.3. A não ser que a legislação aplicável determine o contrário, a DHL deverá ser notificada por escrito no momento da entrega em caso de dano aparente causado ao Envio e, o mais tardar, dentro dos 8 dias seguintes à entrega no caso de transporte nacional e 7 dias úteis no caso de transporte internacional. A não ser que contrário à legislação obrigatória, o prazo limite para ação decorrente do contrato de transporte será de um ano.

7. Seguro de Envio

7.1. A DHL responderá pelas perdas e/ou danos dos envios em conformidade com a limitação de responsabilidade estabelecida nos presentes Termos e Condições.

7.2. Se o Remetente considerar insuficiente o referido limite, pode fazer uma declaração especial de valor e a DHL pode proporcionar-lhe um seguro adicional que

cubra o valor dos danos ou perdas causados num Envio, sempre que o Envio cumpra com os presentes Termos e Condições e o Remetente dê instruções por escrito à DHL nesse sentido e pague o prémio correspondente.

7.3. O seguro não cobre perdas ou danos indiretos, nem a perda ou danos causados por atrasos. Ficam excluídas do seguro sob a cláusula 7.2 as seguintes coberturas:

- A perda e danos nos Envios Proibidos conforme a cláusula 2;
- A perda e danos nos Envios causados por uma embalagem insuficiente ou defeituosa;
- A perda e danos nos Envios causados pelo Remetente; e d) A perda e danos nos Envios reclamados depois de expirado o prazo de prescrição.

7.4. Pode encontrar mais detalhes sobre o seguro de transporte aplicável a qualquer Serviço disponível através de pedido prévio ou em www.dhlparcel.pt.

8. Despacho aduaneiro

A DHL poderá realizar qualquer das seguintes atividades em nome do Remetente com o fim de prestar os seus Serviços:

- Preencher todos os documentos, modificar os códigos dos produtos ou Serviços, e pagar os direitos e impostos exigíveis pelas leis e regulamentos aplicáveis.
- Atuar como agente aduaneiro do Remetente para questões relativas ao controlo da exportação e como Destinatário, unicamente com o propósito de designar um agente aduaneiro para realizar os despachos aduaneiros e apresentar os respetivos valores.
- Redirecionar o Envio para o agente de importação do Destinatário ou a outro endereço a pedido de qualquer pessoa que a DHL crea razoavelmente que está autorizada.

9. Circunstancias fora do controlo da DHL

A DHL PARCEL não é responsável por nenhuma perda ou dano que surja por circunstância que estejam fora do controlo razoável da DHL PARCEL. Estas circunstâncias incluem, mas não se limitam a (i) dano elétrico ou magnético ou supressão de imagens eletrónicas ou fotográficas, dados ou gravações; (ii) qualquer defeito ou característica relacionada com a natureza do envio, inclusivamente se este é conhecido pela DHL; (iii) qualquer ato ou omissão de uma pessoa não empregada ou contratada pela DHL (por exemplo, o Remetente, o Destinatário, um terceiro, agentes aduaneiros ou outro funcionário do governo); (iv) qualquer evento de força maior (por exemplo, terremotos, ciclones, tormentas, inundações, nevão, guerra, acidente de avião, embargo, distúrbios, convulsão civil ou greve industrial); e (v) qualquer outro motivo previsto na lei aplicável.

10. Resolução Alternativa de Litígios

10.1 Em caso de litígio de consumo, definido nos termos do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, o consumidor pode recorrer à entidade de resolução alternativa de litígios de consumo competente.

10.2 Sem prejuízo do disposto na legislação, nos estatutos e nos regulamentos a que as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo se encontram vinculadas, considera-se competente para dirimir o litígio de consumo, a entidade de resolução alternativa de litígios de consumo do local da celebração do contrato de compra e venda do bem ou da prestação de serviços ou em alternativa a entidade de resolução alternativa de competência especializada, caso exista.

10.3 Caso não exista entidade de resolução alternativa de litígios com competência no local da celebração do contrato ou da prestação do serviço ou a(s) existente(s) não se considere(m) competente(s) em razão do valor deste, o consumidor pode recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito em Lisboa, com o endereço eletrónico: cniacc@unl.pt e disponível na página www.arbitragemdeconsumo.org. Para mais informações poderá ainda consultar o Portal do Consumidor (www.consumidor.pt).

11. Outros

10.1 A DHL Express Portugal, Lda., recolherá, armazenará e processará os dados pessoais disponibilizados pelo Remetente ou pelo Destinatário quando seja necessário para a prestação dos Serviços, em conformidade com as leis aplicáveis e a política de Privacidade de Dados da Deutsche Post DHL, que está disponível em www.dpdhl.com/content/dam/dpdhl/homepage/dpdhl-data-privacy-policy-summary.pdf. A DHL comunicará dados pessoais dos clientes, após notificação nesse sentido recebida dos tribunais e de autoridades públicas, caso tal seja legalmente requerido.

Os dados pessoais disponibilizados serão incorporados num ficheiro da DHL Express Portugal, Lda. (“DHL PARCEL” ou “DHL”) para a prestação do serviço de transporte contratado e para a gestão derivada do mesmo. Caso o Remetente tenha de comunicar dados pessoais à DHL PARCEL e/ou a DHL tenha de facultar dados a terceiros, para prosseguir as finalidades aqui previstas, o Remetente declara que obteve o consentimento dos mesmos para essa comunicação. Da mesma forma, o cliente garante que os dados pessoais que disponibiliza à DHL PARCEL são exactos e que comunicará à DHL PARCEL qualquer modificação nos mesmos, para os manter



actualizados. No âmbito da prossecução das finalidades anteriormente indicadas, a DHL PARCEL informa que os dados disponibilizados poderão ser cedidos aos transportadores independentes e subcontratados de transporte que são colaboradores necessários para a prestação dos serviços de transporte da DHL PARCEL e das empresas do Grupo Deutsche Post DHL dedicadas à logística e transporte à qual pertence a DHL PARCEL, podendo verificar-se a transferência internacional de dados a favor das mencionadas sociedades, com a finalidade exclusiva de prestar o serviço solicitado. O tratamento e as transmissões de dados anteriormente indicados são necessárias, impossibilitando-se a manutenção da nossa relação negocial, caso não concorde com os mesmos.

Caso pretenda exercer os seus direitos de acesso, retificação, cancelamento e oposição, assim como revogar o seu consentimento poderá dirigir-se DHL Express Portugal, Lda., com domicílio em Edifício Smart Alameda dos Oceanos 1.06- 1.1 1º Fração I 1990-207 Lisboa Parque Das Nações Portugal.

10. A invalidade ou inaplicabilidade de qualquer disposição não afetará nenhuma outra disposição destes Termos e Condições. As partes deverão substituir a disposição ineficaz por uma nova disposição que seja válida e que corresponda, dentro do possível, ao significado e propósito da disposição que foi substituída, e respeite os outros Termos deste acordo.

10.3 Qualquer disputa que surja em relação a estes Termos e Condições estará sujeita à jurisdição não exclusiva dos tribunais de Lisboa, e reger-se-á pela lei do país de origem do Envio. O Remetente submete-se irrevogavelmente à dita jurisdição, salvo em caso de violação da lei aplicável.

** limitação não aplicável ao DHL Europlus Doméstico e DHL Europlus Internacional.*

*** No caso do DHL Europlus Doméstico e DHL Europlus Internacional, se o peso ou volume do envio ou as características funcionais do local de entrega não permitirem a uma pessoa a entrega no endereço especificado, esta será efetuada na porta exterior com os meios de descarga facilitados pelo consignatário ou na delegação da DHL de destino.*

**** No caso de Envios internacionais, será sujeita à Legislação do país de destino.*