

DHL PARCEL TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE – PORTUGAL – (“Termos e Condições”)

1. Âmbito

- 1.1 Estes Termos e Condições aplicam-se aos seguintes serviços (“os Serviços”):
 - **DHL PARCEL EUROPLUS DOMÉSTICO:**
 - Transporte de encomendas entre empresas com origem ou destino em Portugal e Espanha.
 - **DHL PARCEL EUROPLUS INTERNACIONAL:**
 - Transporte de encomendas entre empresas com origem ou destino em Portugal e na Europa (exceto Espanha).
 - **DHL PARCEL IBÉRIA:**
 - Transporte de encomendas com entrega a particulares, com origem ou destino em Portugal e Espanha.
 - **DHL PARCEL RETURN IBÉRIA:**
 - Transporte de regresso de encomendas de particulares para empresas, com origem ou destino em Portugal e Espanha.
 - **DHL PARCEL CONNECT:**
 - Transporte de encomendas enviadas por empresas e entrega a particulares, com origem em Portugal e destino internacional (países da rede DHL Parcel Europe exceto Espanha).
 - **DHL PARCEL RETURN CONNECT:**
 - Transporte de regresso de encomendas de particulares com origem fora de Portugal (países da rede DHL Parcel Europe exceto Espanha) e destino Portugal.
 - **DHL PARCEL FOR YOU IBÉRIA (online only):**
 - Transporte de encomendas entre clientes particulares com origem em um ServicePoint DHL e destino Portugal e Espanha.
 - **DHL PARCEL FOR YOU INTERNACIONAL (online only):**
 - Transporte de encomendas entre clientes particulares com origem em um ServicePoint DHL e destino internacional (países da rede DHL Parcel Europe, exceto Espanha).

- 1.2 Ao contratar os serviços da DHL Parcel, você, 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 escolha, para seções não-terrestres. A “carta de porte” (incluindo as versões eletrónicas) deve incluir um identificador do Envio ou documento produzido pela DHL PARCEL 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 PARCEL até à sua entrega, incluindo também os serviços opcionais ou serviços auxiliares adicionais selecionados.
- 1.5 Não se aplicará nenhuns outros termos e condições do Remetente aos Serviços.

2. Envios não aceites

- O Remetente está de acordo em que um Envio se considerado inaceitável e, portanto, seja excluído do transporte (“Envio proibido”) se:
- a) 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 de restrições), ou se trate de qualquer artigo que legalmente não se possa transportar;
 - b) Requer uma gestão ou licenças especiais, incluindo produtos perecíveis que necessitam de controle de temperatura ou humidade;
 - c) Tem uma embalagem inadequada ou defeituosa;
 - d) Contem animais vivos ou plantas, ou restos humanos ou de animais;
 - e) É classificado como material perigoso, mercadoria perigosa, proibido ou são artigos considerados restritos, ou proibidos por qualquer organização relevante, pela IATA (Associação Internacional de Transporte Aéreo), e ICAO (Organização da Aviação Civil Internacional) para os Envios transportados por via aérea, ou da ADR (Acordo Europeu relativo ao Transporte Internacional de Mercadorias Perigosas por Estrada) para os envios transportados por via rodoviária; *
 - f) 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);**
 - g) Contem metais preciosos, jóias e pedras preciosas com um preço de compra de mais de 50 euros por peça e tem um valor total de mais de 500 euros por Envio. 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 cambio;
 - h) Conter armas, imitações de armas, munições ou artigos de uso militar.

A DHL PARCEL 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 PARCEL terá o direito de abrir e inspecionar um Envio. Qualquer inspeção por parte da DHL PARCEL não libertará o Remetente das suas obrigações. Se um Envio é considerado inaceitável, a DHL PARCEL 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:

- a) Preparar e embalar adequadamente o Envio para garantir um transporte seguro com o cuidado habitual para manuseamento através de um sistema automatizado;
 - b) De (i) etiquetar adequadamente o Envio (ii) identificar o Envio com informação completa e precisa e (iii) marcar o Envio com a morada completa do Destinatário e 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 UPU ou de qualquer disposição aplicável comparável que preveja uma ampliação da responsabilidade como consequência da dita declaração;
 - c) 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
 - d) 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 PARCEL não tem nenhuma obrigação de verificar a exatidão e a veracidade dos documentos. Se faltar algum documento, o Remetente envia-lo imediatamente, logo que requerido, e o mais tardar dentro dos cinco dias úteis seguintes. Na falta de receção no prazo referido, a DHL PARCEL poderá tratar o Envio como “Envio Proibido” de acordo com o disposto na Cláusula 2. O Remetente deverá indemnizar e isentar a DHL PARCEL por qualquer perda ou dano que derive da falta de cumprimento por parte do Remetente das leis e 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 Entrega
- Serviços de entrega a empresas:** A DHL transportará os Envios para o seu destino e entregá-los-á na morada do Destinatário especificada pelo Remetente, exceto se for expressamente indicado em contrário. Os Envios para endereços com uma área de receção central serão entregues nessa zona. Se nem o Destinatário nem qualquer outra pessoa estão presentes no momento da entrega, ou se a DHL não puder de forma razoável prosseguir com a entrega da encomenda, guardá-la-á para recolha pelo Destinatário na instalação de destino da DHL. A DHL informará o Destinatário de tal tentativa de entrega. Se o peso, o volume ou as características do bem não permitirem que uma pessoa realize a entrega, ela deve ser feita no nível da rua com os meios de descarga fornecidos pelo Destinatário ou na estação de destino da DHL.
- Serviços de entrega a particulares:** A DHL transportará os Envios para o seu destino e entregá-los-á na morada especificada pelo Remetente, a qual pode ser um ServicePoint DHL ou a morada do Destinatário. Neste último caso, se nem o Destinatário nem qualquer outra pessoa estão presentes no momento da entrega, ou se a DHL não puder de forma razoável prosseguir com a entrega do encomenda, a DHL poderá entregá-la a um vizinho do destinatário ou guardá-lo para recolha pelo Destinatário num ServicePoint DHL por um período de dez (10) dias de calendário a contar do dia seguinte ao da notificação ao cliente, ou numa instalação de armazenamento similar. Se o peso, o volume ou as características do bem não permitirem que uma pessoa realize a entrega, ela deve ser feita no nível da rua.***
- 4.2 A DHL PARCEL 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 subvalorizarem 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 PARCEL fará razoáveis esforços para devolver o Envio ao Remetente, a custos do Remetente, após o que em caso de insucesso e quando a lei permite, o Envio poderá ser libertado, eliminado ou vendido em conformidade com tais 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 permitia, a DHL PARCEL terá direito a destruir qualquer Envio que qualquer lei impeça a DHL PARCEL 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, que são estimados.
- 4.5 A DHL poderá selecionar a rota para o transporte e subcontratar a totalidade ou parte do Serviço.
- 4.6 Ao Destinatário poderão ser oferecidas alternativas de entrega como sejam “Redirecionamento para um Service Point”, “Dia Preferido” ou “Entrega num Vizinho”, que deve ser perto do endereço original. No caso de nenhuma das referidas entregas poder ser possível, a DHL procederá como referido em 4.1.

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 Os Envios não podem ser entregues em apartamentos ou caixas postais.
- 4.8 Poderá obter mais detalhes acerca dos serviços da DHL e das opções de entrega disponíveis para cada produto em cada país em www.dhl.com, no Customer Service da DHL ou num ServicePoint da DHL.

5. Encargos e Direitos

- A 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. Poderá ser 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:
 - a) 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 €/kg);
 - b) Para os Envios nacionais transportados por via rodoviária, a responsabilidade da DHL será considerada que está limitada nos termos previstos no Decreto-Lei nº 239/2003 e não excederá 10 €/kg.
 - c) 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 corresponder, 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 23€/kg).
 - d) 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 ditos 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), 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 menos que outros termos sejam estipulados por qualquer lei aplicável, a DHL deve ser notificada por escrito no momento da entrega no caso de dano aparente e no caso de perda ou dano não aparente o mais tardar dentro de 07 dias corridos excetuando Domingos e Feriados. A menos que contrário a lei compulsória, o prazo de prescrição para as ações decorrentes 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:

Para o DHL PARCEL EUROPLUS, DHL PARCEL IBÉRIA e DHL PARCEL CONNECT: 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.

Para o serviço DHL PARCEL FOR YOU IBÉRIA: A DHL oferece a possibilidade de obter um seguro para o Envio com um máximo de cobertura de 200 euros através do pagamento do prémio correspondente. A DHL indemnizará o Remetente no valor comprovado pela fatura, com o limite indicado, desde que o Envio cumpra com os presentes Termos e Condições.

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) A perda e danos nos Envios Proibidos conforme a Cláusula 2;
 - b) A perda e danos nos Envios causados por uma embalagem insuficiente ou defeituosa;
 - c) 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:
- 8.1 Preencher todos os documentos, modificar os códigos dos produtos ou Serviços, e pagar os direitos e impostos exigíveis pelas leis e regulamentos aplicáveis.
 - 8.2 Atuar como agente aduaneiro do Remetente para questões relativas ao controle da exportação e como Destinatário, unicamente com o propósito de designar um agente aduaneiro para realizar os despachos aduaneiros e apresentar os respetivos valores.
 - 8.3 Redirecionar o Envio para o agente de importação do Destinatário ou a outro endereço a pedido de qualquer pessoa que a DHL cria razoavelmente que está autorizada.

9. Circunstâncias fora do controlo da DHL

A DHL não é responsável por nenhuma perda ou dano que surja por circunstâncias que estejam fora do controlo razoável da DHL. 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, neveiro, 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 e de acordo com as disposições 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 s(s) existente(s) não se considere(m) competente(s) em razão do local vido deste, o consumidor pode recorrer ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, sito em Lisboa, com o endereço eletrónico: cniac@unl.pt e disponível em www.cniac.pt. Para mais informações poderá ainda consultar o Portal do Consumidor (www.consumidor.gov.pt).
- 10.4 A DHL não aderiu a nenhuma Entidade de Resolução Alternativa de Litígios e, não está obrigada à resolução de litígios por esta via, exceto obrigatório por lei.
- 10.5 Em caso de litígio o consumidor pode optar unilateralmente por submeter o litígio que a lei estabelece como obrigatório para o prestador de serviços a arbitragem através da competente Entidade de Resolução Alternativa de Litígios, nos termos do n.º 1 da Cláusula 15.ª do Decreto-Lei n.º 29/96 de 26 de Julho.

11. Outros

- 11.1 A DHL 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 https://www.dhlparcel.pt/content/dam/dhlparcel/iberia/downloads/summary-dphnl_privacypolicy-pt.pdf. A DHL comunicará dados pessoais dos clientes, após notificação nesse sentido recebida dos tribunais e de autoridades públicas, caso tal seja legalmente requerido.
- 11.2 A inatividade 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.
- 11.3 Qualquer disputa que surja em relação a estes Termos e Condições estará sujeita à jurisdição dos tribunais de Lisboa, e reger-se-á pela lei do país de origem do Envio, e o Remetente submete-se irrevogavelmente à dita jurisdição, salvo em caso de violação da lei aplicável.

**Para Mercadorias Perigosas embaladas em Quantidades Limitadas (QL) e baterias de lítio deverá contactar o serviço de Apoio ao Cliente da DHL.*

***Limitação não aplicável aos serviços DHL PARCEL EUROPLUS.*

****Para Envios com destinos internacionais, exceto para Portugal e Espanha, a entrega a um vizinho e/ou durante o período de retenção num ServicePoint da DHL deverão variar conforme o país de destino.*