

# Condiciones Generales de Transporte

## 1. CONDICIONES GENERALES

1.1 Las presentes Condiciones Generales son de aplicación en el momento en que Telefónica Servicios Integrales de Distribución S.A.U. (de ahora en adelante Zeleris) acepta el envío, salvo pactos o condiciones especificadas en otro contrato de prestación de servicios de logística y transporte. Las Condiciones Generales aquí presentadas también serán de aplicación a las cartas de portes emitidas electrónicamente.

## 2. DATOS DEL ENVÍO Y RESTRICCIONES DEL SERVICIO

2.1 El remitente proporciona bajo su responsabilidad los datos contractuales relativos a la naturaleza de la mercancía, remitente y destinatario. Estos datos no serán comprobados por Zeleris salvo grave riesgo inminente u orden de la autoridad.

2.2 Zeleris no ofrece servicios de transporte de mercancías peligrosas (ADR) o perecederas, por lo que el envío de este tipo de mercancía por el remitente exonera a Zeleris de cualquier responsabilidad contractual o extracontractual, en cuyo caso Zeleris se reserva el derecho a suspender el transporte.

## 3. PLAZOS DE ENTREGA

3.1 Los envíos son entregados en la dirección del Destinatario facilitada por el Remitente.

3.2 En aquellos casos que debido al peso, volumen o características del inmueble donde se haya de efectuar la entrega o recogida ésta no se pudiera realizar, la entrega o recogida se hará en la puerta de calle, previo acuerdo con el destinatario o remitente.

3.3 Los plazos aproximados de entrega según el servicio contratado son los siguientes:

Zeleris día siguiente: Entre 24 y 48 horas desde la recogida.

Zeleris 10: Antes de las 10.00 a.m. del día siguiente a la recogida. Según disponibilidad (consultar web).

Zeleris 14: Antes de las 14.00 p.m. del día siguiente a la recogida. Según disponibilidad (consultar web).

Zeleris internacional aéreo: Según zona y disponibilidad. (Consultar en [www.zeleris.com](http://www.zeleris.com)).

3.4 Los servicios se prestan de lunes a viernes, excluyéndose del cómputo de plazos los días festivos en la localidad de origen y de destino. Los plazos de entrega pueden verse afectados por causas organizativas de Zeleris según el destino. Los plazos de entrega por código postal y localidad se pueden consultar en [www.zeleris.com](http://www.zeleris.com).

## 4. RETRASO EN LA ENTREGA

4.1 No se considerará retraso en la entrega aquel producido por ausencia o cambio de domicilio del destinatario, destinatario o dirección desconocidos, impago de portes, reembolsos, cierre por vacaciones, entregas fuera de plazo en segundo intento de entrega o posteriores, causas de fuerza mayor o caso fortuito, o cualesquiera otras no imputables a Zeleris.

## 5. RESPONSABILIDAD Y SEGURO

5.1 En defecto de declaración expresa del valor de la mercancía antes de la contratación del servicio de transporte, el límite de responsabilidad de Zeleris por daño o falta de la mercancía consignada para el transporte, será la indicada en el artículo 57 de la Ley 15/2009 de Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías.

5.2 El cliente podrá contratar un seguro que cubra el valor de reposición de la mercancía o los daños que estas puedan sufrir hasta el total del valor declarado con carácter previo a la realización del transporte. El precio de este seguro es del 8% sobre el valor declarado, con un mínimo de 3,01 € por expedición. El límite máximo de indemnización para esta modalidad es de 1.000 €. Los envíos a portes debidos no pueden asegurarse bajo esta modalidad.

## 6. RECLAMACIÓN Y RESERVAS

6.1 En el caso de daños o pérdidas en la mercancía, el destinatario deberá indicar en el momento de la entrega y por escrito en el albarán en qué consisten dichos daños o faltas. En caso contrario se presume que la mercancía ha sido entregada correctamente.

6.2 Si los daños o pérdidas fuesen imposibles de apreciar en el momento de la entrega deberá realizarse una reclamación por escrito a Zeleris en un plazo no superior a 7 días naturales y acreditar que dichos daños o pérdidas son imputables a Zeleris.

6.3 Con el objeto de proceder a la tramitación de las reclamaciones por daños o roturas en cualquier modalidad de contratación, será imprescindible la conservación de los embalajes de la mercancía siniestrada por parte del cliente y su exhibición al personal de Zeleris.

## 7. EMBALAJE

7.1 Los envíos se entregarán con el embalaje adecuado y suficiente. En general, se aceptarán envíos que usen el embalaje del fabricante original, o el del remitente, salvo que se aprecie una clara y manifiesta falta de protección, de acuerdo a su contenido, en cuyo caso Zeleris se reserva el derecho de aceptarlos para su envío por insuficiencia de embalaje.

7.2 En caso de rechazo de bultos por insuficiencia de embalaje u otras reservas suficientemente motivadas en la carta de porte y aceptación por parte del remitente de las mismas, Zeleris no responderá de las averías que pudiesen producirse en las mercancías, bastando a tal efecto la marca del cliente en el espacio correspondiente del albarán.

## 8. REEMBOLSOS

8.1 El servicio de reembolso sólo está disponible para clientes abonados o con código, cuyas estipulaciones están recogidas en el contrato. Para más información, póngase en contacto con nuestro servicio de atención al cliente en el teléfono 902 16 26 46.

## 9. AVISO DE PASO

9.1 Si al primer intento de entrega el destinatario estuviera ausente, el repartidor dejará un aviso de paso, con todos los datos de la expedición, consignando el teléfono de nuestra delegación de destino, para facilitar la entrega en un segundo intento.

## 10. DEPÓSITO Y ENAJENACIÓN DE LA MERCANCÍA

10.1 En los casos de impedimentos al transporte o a la entrega, impago de portes o de gastos o del reembolso, Zeleris podrá descargar la mercancía y custodiarla por cuenta de quien tenga derecho sobre las mismas. Si transcurridos tres meses no hubiese recibido nuevas instrucciones podrá proceder a enajenarlas para hacer frente al precio del transporte o/y almacenaje de la mercancía además de los gastos que hubiese generado hasta el momento. Zeleris además podrá abrir el paquete y en caso de que el valor venal de la mercancía fuera ínfimo, podrá destruirla y reclamar al cliente la totalidad de la cantidad debida. Zeleris no tendrá responsabilidad frente a terceros que manifiesten tener algún derecho sobre la mercancía.

## 11. DESPACHO DE ADUANAS

11.1 El remitente deberá proporcionar la documentación adecuada para el Despacho de Aduana, siendo responsable de su veracidad y validez. Los gastos del despacho aduanero de exportación serán por cuenta del cliente. Salvo pacto en contrario, los gastos de despacho aduanero de importación, así como otros impuestos y gastos repercutibles y sanciones aduaneras serán por cuenta del consignatario (destinatario) y deberán satisfacerse en el momento de entrega de la mercancía.

11.2 Las tarifas de este apartado no incluyen los impuestos (Ej. IVA, IGIC) u otros gastos repercutibles que sean necesarios para poder llevar a efecto la entrega del envío en destino y que conforme a lo establecido en el punto anterior serán satisfechos por el consignatario.

## 12. CÁLCULO DE RECARGO DE COMBUSTIBLE

El cálculo del recargo de combustible aplicado por Zeleris se basa en los precios medios mensuales del combustible diésel publicados por el [Ministerio de Industria, Energía y Turismo](#). Los precios citados se publican con un decalaje de dos meses, lo cual determina que el precio de referencia para la aplicación del recargo de combustible será el correspondiente a dos meses antes del período de facturación (ej. en marzo de 2013 se facturará el recargo conforme a los precios publicados y correspondientes a enero de 2013).

Una vez obtenido el precio de referencia conforme al criterio anterior, el porcentaje de recargo a aplicar resultará de la siguiente Tabla:

Precio medio de referencia		
Desde	Hasta	% de recargo a aplicar
0,00 €	0,92 €	0,00%
0,93 €	0,97 €	1,00%
0,98 €	1,02 €	1,50%
1,03 €	1,07 €	2,00%
1,08 €	1,12 €	2,25%
1,13 €	1,17 €	2,75%
1,18 €	1,22 €	3,25%
1,23 €	1,27 €	4,00%
1,28 €	1,32 €	4,50%
1,33 €	1,37 €	5,00%
1,38 €	1,42 €	5,50%
1,43 €	1,47 €	6,00%
1,48 €	1,52 €	6,60%
1,53 €	1,57 €	7,20%
1,58 €	1,62 €	7,80%
1,63 €	1,67 €	8,40%

## 13. JURISDICCIÓN

13.1 Cualquier diferencia sobre la aplicación o interpretación de las presentes condiciones generales de transporte y con independencia a la cuantía de la controversia, así como cualquier contrato establecido en virtud de los mismos, se someterá a la competencia de la Junta Arbitral de Transporte de la Comunidad de Madrid.

# 14. CESIÓN DE DATOS PERSONALES

## INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

Responsable	Telefónica Servicios Integrales de Distribución, S.A.U.
Finalidad	Gestión de la relación comercial y del servicio de logística y transporte.
Legitimación	Ejecución de un contrato
Destinatario	Organismos establecidos por ley y las necesarias para cumplimiento objeto del contrato
Destinatario de transferencia internacional	Podrán realizarse transferencias internacionales de datos para envíos fuera de la Unión Europea
Derechos de los interesados	A retirar su consentimiento en cualquier momento, a oponerse al tratamiento, a acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la información adicional.
Información Adicional	Puede consultar la información adicional y detallada a continuación.

Le informamos que sus datos personales serán incluidos en un fichero responsabilidad de Telefónica Servicios Integrales de Distribución, S.A.U. (Zeleris), con domicilio en Calle Bascuñuelos, 6-8, 28021 Madrid, con la finalidad de gestionar la relación comercial entre las partes y el servicio de logística y transporte acordado. La base jurídica que legitima el tratamiento es el vínculo contractual entre las partes. Sus datos serán conservados durante el tiempo necesario para garantizar la mayor eficacia de nuestros servicios, así como una vez finalizada la relación contractual para nuestros objetivos comerciales y para cumplir con las obligaciones legales vigentes.

Los datos que recogeremos para gestionar este servicio serán los correspondientes a datos identificativos (como nombre, apellidos, etc.), datos de contacto (teléfono, correo electrónico, domicilio, etc.), y aquellos necesarios para operar el servicio de transporte, como pueda ser características del envío y destinatario del mismo. Estos datos únicamente serán compartidos con terceros en caso de ser necesario para el cumplimiento del objeto del contrato o aquellas cesiones obligatorias por ley, como pueda ser el despacho de aduanas en caso de envíos internacionales.

En caso de que el cliente proporcione a Zeleris datos relativos a un destinatario o tercero, considerado como persona física, en relación con el envío, el cliente garantiza que ha cumplido con las regulaciones aplicables en materia de consentimiento e información siguiendo los requisitos vigentes en materia de protección de datos.

Podrá revocar su consentimiento, así como ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación/supresión, oposición, limitación y portabilidad a través de correo postal a la dirección indicada o por correo electrónico a la dirección [rgpd@zeleris.com](mailto:rgpd@zeleris.com), aportando fotocopia de su DNI o documento equivalente e identificándose como usuario de la web.

Asimismo, si considera que sus datos han sido tratados de forma inadecuada, podrá dirigirse al Delegado de Protección de Datos de Zeleris ([rgpd@zeleris.com](mailto:rgpd@zeleris.com)) o podrá presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (C/ Jorge Juan, 6. 28001 ? Madrid [www.agpd.es](http://www.agpd.es)).