

# Condiciones de envío

## Definiciones del producto Parcel Service

**<sup>1</sup> Recargo por mercancías voluminosas:** Este recargo será aplicado en el caso de mercancías voluminosas que se hayan deformado de su forma cúbica, o que estén en contenedores inestables, o que excedan las dimensiones 50 x 50 x 50 cm (pero que no excedan de 100 x 50 x 50 cm), o que por su condición externa requieran de un tratamiento operativo especial. Este servicio se cobrará con un recargo independientemente del paquete, de los gastos de envío y otros servicios.

**<sup>2</sup> LETTER & PARCEL Check:** Al contratar este servicio, el cliente (remitente) seleccionará un producto mínimo para sus envíos entre los que ofrece PARCEL.ONE, este producto será el preseleccionado para todos sus envíos a través de PARCEL.ONE. Como parte del servicio PARCEL Check, todos los artículos serán etiquetados por el remitente, como el producto mínimo anteriormente seleccionado que ofrece PARCEL.ONE. Por eso a su llegada al HUB (centro de distribución) de PARCEL.ONE, cada envío será procesado como el producto mínimo seleccionado por el remitente si cumple con los parámetros de envío o será actualizado a la categoría de producto y de peso apropiado, en base al peso del envío y a los datos geográficos. PARCEL Check no lleva a cabo una rebaja en la calidad del envío. Si el remitente desea que el producto se transforme en un producto de mayor calidad que el producto mínimo preseleccionado, deberá etiquetarlo conforme al producto deseado. Esta elección será procesada como el producto que ha seleccionado el remitente, o en su caso, por un producto de mayor valor. El envío se facturará en referencia al peso y al producto el cual será determinado en el HUB (centro de distribución) de PARCEL.ONE. Este servicio se cobrará con un recargo independientemente del envío, del franqueo y de otros servicios.

**<sup>3</sup> PARCEL Volume:** Con la cantidad mínima mensual acordada de envíos facturados de la gama de productos PARCEL (Parcel Eco, Parcel Basic o Parcel Plus, excluyendo devoluciones y retornos), es posible recibir los precios de envío del producto PARCEL.ONE Volume con un descuento, tras autorización previa por parte de PARCEL.ONE. Al comienzo de un nuevo mes después de la aprobación por parte de PARCEL.ONE, los envíos entregados serán facturados a los precios de envío que ya tienen un descuento. Si el remitente no alcanzara la cantidad mínima requerida de envíos en un mes natural, PARCEL.ONE facturará un recargo por no completar la cantidad mínima de envíos en la primera factura en el mes siguiente. Esto ocurrirá cada mes que no se alcance la cantidad mínima de envíos. Si el remitente cancelara esta opción, se le facturarán sus envíos con los precios de la tarifa estándar.

## Definiciones del producto Letter Service

**<sup>4</sup> Clases de peso Letter Plus:** Para el producto Letter Plus, se cobrarán al menos 200 g por artículo; el peso del artículo también se redondeará a 10 g completos. Letter Plus se puede utilizar en las zonas 0-8. El envío en Alemania está excluido.

**<sup>5</sup> Escaneo centro de distribución:** Cuando desde el servicio del HUB (centro de distribución) de PARCEL.ONE se confirma la tramitación de su envío y la entrega al transportista correspondiente, se mostrará en PARCEL.ONE Tracking el siguiente mensaje: "El envío salió del PARCEL.ONE HUB (centro de distribución) y fue entregado al transportista". El tracking para el envío termina con este mensaje.

**<sup>6</sup> Verificación de país:** El envío de cartas se puede rastrear hasta cierto grado con el servicio de identificación de país. Para ello, PARCEL.ONE coloca una etiqueta con el código de país de Deutsche Post en el Letter ítem. El número final del código de país se indicará en el Tracking de PARCEL.ONE, (se puede obtener más información del envío en [www.deutschepost.de](http://www.deutschepost.de)). El mensaje: "El envío se entregó al transportista" es una confirmación complementaria de que el paquete o sobre se entregó definitivamente al transportista. Encontrará más información sobre el servicio Deutsche Post Country Record [aquí](#).

5 de marzo 2020

**<sup>7</sup> Tracked:** Con el servicio Tracked, el envío de cartas puede ser seguido durante el transporte. El alcance de los eventos notificados depende de la compañía de transporte en el país de destino. El tracking completo del envío al destinatario estará disponible solamente para los países aquí mencionados. El número final de envío con seguimiento se mostrará en PARCEL.ONE Tracking (se puede obtener más información del envío en [www.deutschepost.de](http://www.deutschepost.de)).

La información del tracking finaliza con esta notificación: "El envío fue entregado al transportista". Hay 3 opciones para elegir: No asegurados, asegurados hasta 20 € del valor de la mercancía o hasta 40 € del valor de la mercancía.

**<sup>8</sup> Carta certificada:** Con el servicio de carta certificada, la carta recibe un número de identificación adicional en el HUB (centro de distribución) de PARCEL.ONE. El último número de artículo registrado, que se puede utilizar para obtener más información sobre el tracking del artículo en [www.deutschepost.de](http://www.deutschepost.de), se emite en PARCEL.ONE Tracking, una confirmación que complementa la prueba que, de otro modo, se cancelaría con el mensaje "el artículo se ha entregado al transportista". Hay 3 opciones para elegir: No asegurados, asegurados hasta un valor de 25 € o asegurados hasta un valor de 55 €.

## Definiciones independientes del producto

**<sup>9</sup> Destrucción del envío sin devolución:** Para evitar los gastos de devolución, el envío puede ser destruido en nombre del remitente. Esta opción es almacenada por el remitente cuando se crea la etiqueta de envío para cada envío o para todos los envíos en general. Esta opción no está disponible actualmente para artículos eléctricos de ningún tipo.

**<sup>10</sup> Devoluciones únicas:** La solución de devoluciones ofrecida por PARCEL.ONE se calculó para el uso de insertadores de devoluciones. Para cada país de destino para el que PARCEL.ONE puede ofrecer una solución de devolución, se genera automáticamente una etiqueta de devolución cuando se crea el envío para el cliente final y el remitente del envío debe adjuntarla. Si el remitente sólo utiliza la etiqueta de devolución PARCEL.ONE en casos individuales o si un destinatario realiza un envío sin la etiqueta de devolución PARCEL.ONE a PARCEL.ONE para el transporte de devolución, PARCEL.ONE cobrará el recargo por devolución individual independientemente de los gastos de envío acordados con el remitente para los envíos de devolución.

**<sup>11</sup> Código de barras no legible por máquina:** Este recargo se aplica por artículo independientemente del franqueo y de otros servicios para los artículos entregados cuyo número de artículo no pueda ser leído por un escáner de código de barras debido: a la mala calidad de impresión, a la adherencia incorrecta de la etiqueta de dirección o a la suciedad.

**<sup>12</sup> Corrección de la dirección:** Si se producen errores en la dirección del destinatario durante el procesamiento de los artículos, PARCEL.ONE intentará corregirlos en favor del remitente o si fuera necesario se lo consultará. Sin embargo, PARCEL.ONE no garantiza la entrega con éxito debido a la corrección en una o varias direcciones y no comprobará la exactitud en todas las direcciones de los destinatarios. Este servicio se cobrará con un recargo independientemente del envío, del franqueo y de otros servicios.

**<sup>13</sup> Documentos de Envío que faltan:** Cada envío de paquetes a un país no perteneciente a la UE o a una zona aduanera especial debe ir acompañado de una factura comercial o proforma y de una declaración de aduana (CN23 para los productos de paquetes) por triplicado, completamente cumplimentada y firmada, que se adjuntará al embalaje exterior. De igual manera cada carta enviada a un país no miembro de la UE o a una zona aduanera especial debe ir acompañada de una declaración de aduanas completamente cumplimentada y firmada (CN22 para los productos de carta) que se adjuntará al sobre. Si se determina en el HUB (centro de distribución) que un envío de carta se debe convertir en un envío de paquete debido a su estructura o tamaño, el remitente deberá enviar el CN23 correspondiente. Si la inspección de entrada en el HUB (centro de distribución) revela la ausencia de al menos un documento necesario o la ausencia de los datos aduaneros que deben ser enviados en forma digital, se pedirá al remitente que rectifique la situación y el recargo se pagará por envío, independientemente del franqueo y otros servicios. Debe tenerse en cuenta que los datos aduaneros incorrectos o que falten (tanto en el documento físico como en formato digital), así como una declaración en aduana sin firmar, pueden desencadenar este recargo.

5 de marzo 2020

**14/15 Correo electrónico/teléfono de datos del cliente que faltan:** Para la entrega orientada al cliente en ciertos países, algunas compañías de transporte en el país de destino exigen que se proporcione la dirección de correo electrónico y/o el número de teléfono del destinatario. En caso de que no se faciliten estos datos y si la compañía de transporte lo autoriza, PARCEL.ONE comunicará a esta la dirección de correo electrónico y/o el número de teléfono del remitente. Por este servicio, se cobrará el recargo correspondiente por los datos del destinatario que faltasen, independientemente del franqueo o de otros servicios por envío y de la información que faltase.

**16 No se puede usar la tienda de paquetes (PUDO):** En ciertos países, la empresa de transporte en el país de destino realiza la entrega en los puntos de recogida (PUDO) y no en las direcciones privadas de los destinatarios, con el fin de lograr una mayor tasa de entrega. Si un envío a un país de destino requiere una entrega privada debido a la falta de detalles del destinatario o a las condiciones de envío del socio de entrega en el país de destino, PARCEL.ONE cobrará el recargo "Not Parcel Shop" (PUDO), independientemente del franqueo y otros servicios por envío afectado.

**17 Ajuste del peso:** El recargo por información incorrecta sobre el peso se cobrará para cada envío cuyo peso real difiera del peso del envío realizado por el remitente hasta tal punto que, al ser comprobado en el HUB (centro de distribución) de PARCEL.ONE, el resultado sea un franqueo diferente. Los gastos de envío del paquete o carta y sus posibles recargos se determinarán en función del peso corregido. Los envíos que superen el peso máximo de 30,0 kg se pondrán a disposición del remitente para su recogida en nuestras instalaciones.

**18 Ajuste del producto:** El recargo por ajuste del producto se aplicará por cada envío cuyo peso o dimensiones reales difieran de la información proporcionada por el remitente en el HUB (centro de distribución) de PARCEL.ONE durante una inspección hasta el punto de que el resultado sea un producto diferente. Los gastos de envío para el paquete o carta y cualquier otro recargo se determinarán sobre la base del producto corregido. Los envíos que superen las dimensiones máximas de 100 x 50 x 50 cm y/o el peso máximo de 30,0 kg se pondrán a disposición del remitente para su recogida.

**19 Devolución no entregada:** En el caso de artículos no entregados, los gastos de envío para la devolución al HUB (centro de distribución) de PARCEL.ONE se facturarán además de la tasa de tramitación, que debía pagarse por el envío del artículo al exterior.

**20/21 Devolución desde HUB (nacional/internacional):** Los envíos que deban devolverse al remitente por diversos motivos (reclamación, envíos no entregados sin servicio, destrucción del envío, devoluciones, exclusión del reenvío, etc.) se envían colectivamente a una dirección de devolución que debe especificar el remitente. El servicio de devolución desde el HUB (centro de distribución) se cobra por el montaje y por el envío. Para las devoluciones a Alemania se cobrará el servicio marcado como nacional y para las devoluciones a otros países de la UE se cobrará el servicio marcado como internacional. Con PARCEL.ONE se puede ajustar la frecuencia de retorno deseado y normalmente este se ajustará a el más rápido posible. Las devoluciones son posibles para paquetes de hasta un máximo de 30,0 kg y con medidas de hasta 100 x 50 x 50 cm. Si se superan los pesos o dimensiones máximas, el envío se preparará para que el propio remitente lo recoja en nuestras instalaciones.

**22 Cargo adicional por franqueo no pagado:** En el caso de envíos por el que una compañía de transporte nos cobre una tarifa adicional porque el envío no se envió a PARCEL.ONE utilizando una etiqueta de devolución PARCEL.ONE, PARCEL.ONE cobrará la misma tarifa adicional al remitente. Se cobrará un recargo por los gastos adicionales y los costes de procesamiento.

**23 Determinación de la referencia:** Si llegara a PARCEL.ONE envíos cuyos números de envío no son legibles o no permiten hacer una referencia clara a un envío, PARCEL.ONE intentará establecer una referencia correspondiente investigando primero la información adjunta al exterior del envío, pero también, si fuera necesario, abriendo el envío, a fin de facilitar su tramitación. Para este gasto adicional, el recargo por determinación de referencia se cobrará independientemente de los gastos de envío y otros servicios.

5 de marzo 2020

**Condiciones de pago:** Las facturas se cobrarán en su cuenta bancaria a su correspondiente vencimiento. Las facturas se liquidarán cada diez días mediante débito directo (SEPA). En caso en que usted o su banco sean responsables por falta de pago en las facturas le cobraremos 9,00 € de gastos adicionales.

A menos que se mencione lo contrario, todos los precios son netos.

## Conexión informática

**API, módulo de tienda o software de envío:** Todos los envíos en cartas y paquetes deben ir franqueados con una etiqueta de envío PARCEL.ONE. Las siguientes opciones están disponibles:

| Modo     | Tecnología     | Información  | Costes  |
|----------|----------------|--|---|
| SaaS     | Shipcloud      | <a href="#">Resumen de la conexión con shipcloud</a>         | A solicitud                                     |
| PlugIn   | OXID Shopmodul | <a href="#">Vista general del módulo de envío (Conector)</a> | A partir de 199,00 €                            |
| LVS      | Pixi KEP-Modul | <a href="#">Resumen de conexiones</a>                        | A solicitud                                     |
| ERP      | Plentymarkets  | <a href="#">Vista general de la instalación</a>              | Gratuito  |
| ERP      | JTL-Shipping   | <a href="#">Configuración de envío JTL para PARCEL.ONE</a>   | Gratuito  |
| ERP      | Tradebyte      | A solicitud  | A solicitud                                     |
| ERP      | Tricoma        | <a href="#">Descripción general de la instalación</a>        | A solicitud                                     |
| ERP      | Xentral        | <a href="#">Descripción general de la instalación</a>        | A solicitud                                     |
| Software | LogSelect      | La instalación y el mantenimiento se realizan a distancia.   | Primera hora gratis, luego cada 15 Min. 20,00 € |

5 de marzo 2020

## Condiciones generales de venta

### 1. Quedan excluidos del transporte (mercancías/envíos prohibidos):

- 1.1 Envíos cuyo contenido, diseño externo, transporte o almacenamiento infrinjan una prohibición legal u oficial; esto incluye también los envíos cuyo contenido infrinjan las normas de protección de la propiedad intelectual, incluidas las copias de productos falsificados o sin licencia (piratería de marcas);
- 1.2 Embarques que requieran precauciones o permisos especiales de seguridad sin el correspondiente acuerdo con PARCEL.ONE GmbH.
- 1.3 Envíos cuyo contenido o estado externo sea tal que pueda herir, infectar a personas o causar daños materiales en el curso normal del transporte.
- 1.4 Envíos que contengan objetos vivos o restos mortales de personas o animales; deben observarse las normas aduaneras del país de destino respectivo.
- 1.5 Los envíos cuyo transporte está sujeto a la normativa sobre mercancías peligrosas.
- 1.6 Envíos con un valor real de más de 555,00 € IVA incl.
- 1.7 Envíos que contengan dinero, metales preciosos, joyas, relojes, piedras preciosas, obras de arte, antigüedades, objetos únicos (objetos de valor), tarjetas de cheques, tarjetas de crédito, sellos válidos u otros medios de pago o valores para los que no se puedan llevar a cabo procedimientos de bloqueo, licitación o sustitución en caso de daño (valores de segunda clase), por un valor total superior a 255,00 €;
- 1.8 Paquetes menores de 1 x 10 x 15 cm o mayores de 50 x 50 x 100 cm. Los envíos de diferentes dimensiones serán devueltos al remitente por cuenta de éste o preparados para su recogida por el cliente en nuestras instalaciones.
- 1.9 Artículos con formas especiales de embalaje, como artículos redondos, artículos con una sección transversal triangular, artículos en los que sobresalen partes del embalaje, artículos que tienen superficies de contacto desiguales o son inestables, varios paquetes atados que superan el tamaño estándar, artículos de embalaje como sacos, bolsas o cubos; materiales de trabajo como neumáticos o colchones, embalajes de plástico o plástico con película de polietileno envueltos, embalajes de metal, madera o tela.
- 1.10 PARCEL.ONE GmbH y sus auxiliares ejecutivos tendrán derecho a abrir e inspeccionar los envíos si sospechan que existen tales exclusiones.

### 2. Responsabilidad

- 2.1. Siempre que no haya habido intencionalidad o negligencia grave, PARCEL.ONE GmbH será responsable de la pérdida y los daños de las mercancías que se vayan a transportar en el ámbito internacional, desde el momento en que se recibe la mercancía en el HUB (centro de distribución) de PARCEL.ONE con su escaneado correspondiente hasta la entrega de la mercancía (en conformidad con las disposiciones del CMR para el transporte por carretera y las disposiciones del Convenio de Varsovia y Convenio de Montreal para el transporte aéreo). Será siempre sin perjuicio, según lo dispuesto en las estipulaciones del CMR para el caso de pérdida en las mercancías que deban embarcarse y que puedan sufrir algún tipo de daño.
- 2.2. La responsabilidad no cubre los daños o pérdidas de los envíos:
  - que contengan mercancías prohibidas registradas en el punto primero.
  - el daño que se deba a la falta de embalaje, a un embalaje defectuoso o a una causa intencionada del daño.Fueron causadas por el remitente:
  - por un caso de fuerza mayor.
  - por la confiscación de las autoridades.
- 2.3. La responsabilidad de PARCEL.ONE GmbH en virtud del apartado primero se limitará al valor neto de compra del envío sin gastos de envío y embalaje, sin el perjuicio en otras disposiciones legales obligatorias, pero sin exceder el importe del valor neto de la compra del envío.
  - a 55 € para envíos ordinarios. Los envíos ordinarios son todos los envíos, para los que no se ha seleccionado el servicio "seguro superior".
  - a 255 € para envíos con el servicio de "seguro superior".
  - a 555 € para los envíos con el servicio de "seguro superior".

5 de marzo 2020

- 2.4. Queda excluido todo reembolso de los gastos de envío y su embalaje, así como de los costes adicionales, en particular los gastos de envío al HUB (centro de distribución), los servicios pagados por PARCEL.ONE GmbH en concepto de gastos de envío y recargos, así como las consecuencias del incumplimiento.
- 2.5. La responsabilidad también quedará excluida si PARCEL.ONE GmbH ha sido notificada por escrito, en un plazo de 60 días a partir de la fecha de confirmación de la recepción en el HUB (centro de distribución) de PARCEL.ONE, de cualquier envío cuya pérdida o daño no haya sido comunicado por el remitente.
- 2.6. La responsabilidad del remitente en conformidad con las disposiciones de la Convención Postal Universal no se verá afectada. Será responsable, sobre todo, de los daños que se deriven del envío de mercancías prohibidas en conformidad con la cláusula primera. El remitente indemnizará a PARCEL.ONE GmbH por todas las reclamaciones de terceros, a menos que ello entre en conflicto con la prescripción legal de la responsabilidad.

### 3. Embalaje seguro

- 3.1. El embalaje de los envíos debe corresponder al contenido y ser tal que los artículos a ser enviados estén protegidos contra pérdidas y daños, además de que ningún otro envío se vea dañado. El remitente es el único responsable del embalaje interior y exterior. El transporte requerirá un embalaje que proteja el envío de las tensiones causadas por los equipos de clasificación automática y la manipulación mecánica y, en caso necesario, de las diferentes condiciones climáticas, además de que no permita el acceso al contenido interior sin dejar rastros. El remitente deberá comprobar que el envase o embalaje comercial cumpla tales requisitos. No se podrá tener en cuenta las impresiones en los embalajes, tales como "Fragil" o "Parte superior o inferior". Un embalaje seguro debe ser capaz de soportar, como mínimo, una caída libre desde una altura de 80 cm sobre su borde, esquina o lateral. Cuanto más pesado es un envío, más resistente deberá ser su embalaje.

### 4. Terminación del servicio de envío de paquetes

- 4.1. Se podrá finalizar el envío de paquetes a través de PARCEL.ONE GmbH con un preaviso de 4 semanas hacia el final de un mes natural. La terminación deberá hacerse por escrito. Debido al proceso de facturación, los montantes debidos pueden ser calculados después de la fecha de terminación y facturados en consecuencia.

### 5. Otras disposiciones

- 5.1. El remitente no puede transmitir ni perjudicar las reclamaciones contra PARCEL.ONE GmbH.
- 5.2. El remitente sólo podrá compensar las reclamaciones de PARCEL.ONE GmbH con reclamaciones legalmente establecidas o no impugnables.
- 5.3. PARCEL.ONE GmbH tendrá derecho a recoger, almacenar y procesar los datos facilitados por el remitente o el destinatario en relación con los servicios prestados por él o requeridos para la prestación del servicio. Además, tendrá derecho a revelar los datos a los tribunales y a las autoridades de acuerdo con las condiciones establecidas por la ley.
- 5.4. PARCEL.ONE tendrá derecho a nombrar públicamente al remitente, a la parte contratante o al destinatario como cliente de referencia.
- 5.5. Los costes de los servicios de transporte (por ejemplo, los costes de transporte al HUB) se cargarán al remitente en función del tiempo y del material.

### 6. Validez de la oferta y de las reservas

- 6.1. Esta oferta está sujeta a confirmación, no es vinculante y tiene una validez de cuatro semanas a partir de la fecha del envío. Nos reservamos el derecho de cambiar los precios.