

Políticas de Envío, Devolución y Desistimiento.

1.- Características principales del Servicio.

EMEXPRESS gestiona un servicio de transporte de mercancías con el que el usuario podrá realizar cualquier tipo de envío.

- **Contratación del servicio.**

Para la contratación del servicio, debe llamar al teléfono 913 027 252.

- **Métodos de Pago.**

El Usuario podrá hacer frente al pago de 3 formas:

- 1- Crédito mensual (exclusivamente abonados con crédito)
- 2- Tarjeta de Crédito (VISA y MasterCard)
- 3- Bizum
- 4- Pago en efectivo, a la realización de cada servicio

- **Recogida de la Mercancía.**

Cuando EMEXPRESS haya confirmado con el cliente que los servicios se realizara en el tiempo y forma convenidos, un repartidor procederá a la recogida de la mercancía en la dirección indicada por el cliente. En caso de que el repartidor no pudiera recoger la mercancía en la fecha y hora programada, por cualquier causa imputable al usuario y/o al remitente, EMEXPRESS podrá cancelar el servicio. El usuario también podrá ejercitar su derecho a la reclamación del importe del servicio, en caso de que EMEXPRESS incumpla con las condiciones impuestas en este documento.

El usuario puede y debe solicitar siempre al repartidor que recoge la mercancía un recibo, albarán de recogida o carta de porte, puesto que no se admitirán reclamaciones que no vengan acompañadas del resguardo de recogida. Así mismo, con este recibo, si se pone en contacto con nuestro dpto. de administración, le enviaran la factura correspondiente una vez enviados sus datos fiscales.

- **Entrega de la Mercancía.**

La entrega será realizada en la dirección que el usuario indique, adaptándose a los tiempos y servicios contratados según los distintos servicios que ofrece la Compañía. El plazo de entrega se prorrogará por el tiempo que las mercancías estén paradas por causa no imputable a EMEXPRESS y su cómputo se suspenderá los días festivos y los inhábiles para circular por carretera.

Será requisito necesario para proceder a la entrega de la mercancía la firma del albarán de entrega por el destinatario. En caso de negativa del destinatario a firmar el albarán, EMEXPRESS quedará exonerado de toda responsabilidad al respecto. Igualmente, el destinatario garantiza la veracidad de la información y documentación facilitada, eximiendo a EMEXPRESS de cualquier responsabilidad derivada de la falsedad de esta.

El destinatario podrá ejercitar frente a EMEXPRESS los derechos derivados del contrato de transporte desde el momento en que, habiendo llegado las mercancías a destino o transcurrido el plazo en que deberían haber llegado, solicite su entrega. No obstante, en tal caso el destinatario estará obligado a hacer efectivo el precio del transporte y los gastos causados o, en caso de divergencia sobre estos conceptos, a prestar la caución suficiente.

Si el envío no ha podido ser entregado al destinatario, el repartidor intentará ponerse en contacto con el destinatario para que éste realice una reprogramación de la entrega. Dicha reprogramación deberá gestionarse directamente con EMEXPRESS a través del teléfono 913 027 252. El repartidor trasladará la mercancía a sus almacenes, a los cuales podrá acudir el usuario o el destinatario para proceder a su

recogida. No obstante, se realizará un segundo intento de entrega en la dirección de destino sin coste adicional para el usuario.

El Usuario deberá acceder al Sitio Web para visualizar el seguimiento de la mercancía y avisar al destinatario de la localización del mismo.

El Usuario y/o el Destinatario deberán acudir a recoger la mercancía a las instalaciones EMEXPRESS, dentro del plazo de 2 días. De lo contrario, el Usuario se hará cargo de los gastos de almacenaje, devolución o de destrucción de la mercancía que en su caso proceda.

Cuando sea rehusado el envío por el destinatario por causas ajenas a EMEXPRESS se comunicará al Usuario, tan pronto como sea posible, las circunstancias que impiden la entrega a través del seguimiento del envío y, cuando esto no sea posible por cuestiones técnicas, lo hará a través del correo electrónico facilitado. En este caso, el Usuario deberá ponerse en contacto con EMEXPRESS, en el plazo máximo de 5 días hábiles -a contar desde la referida comunicación- para manifestar si quiere recuperar el envío o si prefiere que el mismo se remita a otro lugar de destino. Transcurrido el referido plazo de 5 días sin que el Usuario haya comunicado su decisión a EMEXPRESS, será de cargo del Usuario, además del pago de la tarifa adicional correspondiente, el abono de los costes de almacenaje de la mercancía desde esa fecha. Si la mercancía fuera devuelta al Remitente o enviada a otra dirección a petición del Usuario, éste tendrá que abonar a EMEXPRESS los costes derivados de los servicios adicionales.

En caso de incumplimiento de la entrega, el usuario tendrá derecho al abono del importe del envío la cual no excederá del precio satisfecho por el cliente. . No se considerará incumplimiento de plazo de entrega el causado por ausencia o cambio de destinatario, del domicilio de éste o por dirección desconocida, impago de portes, suplidos o reembolsos, cierre por vacaciones, entregas fuera de plazo en 2º intento de entrega, causas de fuerza mayor o caso fortuito u otras no imputables a EMEXPRESS.

EMEXPRESS procurará que esta información sea exacta y precisa, y procederá a su actualización con la celeridad posible, tratando de evitar errores y corrigiéndolos tan pronto como los detecte. No obstante, EMEXPRESS no puede garantizar la inexistencia de errores ni que el contenido de la información se encuentre permanentemente actualizado.

2.- Gastos Adicionales.

Con carácter general, el usuario deberá abonar todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales y cualquier otro gasto que no pueda ser calculado razonablemente de antemano, siempre que dicho gasto no sea imputable a EMEXPRESS.

El importe a abonar dependerá del servicio contratado.

Los cargos adicionales podrán variar el importe del servicio.

No obstante, se describen a continuación circunstancias previsibles en las que son exigibles otros cargos adicionales.

- **Discordancia Peso/Volumen Declarado.**

El Usuario abonará el importe correspondiente al peso y las medidas del servicio contratado. Tal como se ha expuesto con anterioridad, en caso de que el peso/medidas declarado, sea inferior al peso/medidas real calculado con los medios correspondientes en nuestras instalaciones de EMEXPRESS, y se procederá a rectificar estos parámetros y cobrar la diferencia.

- **Recogida Fallida.**

Si la mercancía no estuviera lista para su recogida en el lugar y la hora acordados, se cobrará el cargo como si se hubiese realizado de acuerdo a nuestras tarifas vigentes en ese momento, en concepto de "Recogida Fallida".

- **Direcciones, incorrectas, incompletas, etc.**

Se entiende como cambio de dirección cualquier modificación en la dirección de recogida o entrega. Este cargo puede producirse, incluso, por ausencia de datos en la dirección documentada.

En el caso de que la entrega deba realizarse en un código postal distinto, incluso dentro de la misma población, se trataría de una reexpedición y no un cambio de dirección, por lo que el coste en este caso sería el mismo que el envío original.

- **Entregas Adicionales.**

En caso de que EMEXPRESS haya agotado los intentos de entrega previstos (sin coste), todo intento de entrega adicional conllevará un cargo adicional.

El coste por los gastos adicionales derivados de la recogida fallida, de los cambios de dirección, etc., serán los mismos que el servicio contratado

El Usuario acepta que EMEXPRESS está autorizada a cargar y cobrar los recargos que le correspondan automáticamente por el mismo método de pago utilizado por el Usuario en el momento de contratar el servicio. Cuando no fuera posible realizar el pago con el método de pago original, EMEXPRESS utilizará todas las medidas posibles, incluyendo todas las vías legales, para cobrar los cargos pendientes por parte del Usuario.

3.- Artículos Prohibidos.

Listado de artículos prohibidos:

- Pieles de animales (no domésticos)
- Artículos de valor excepcional (por ejemplo, obras de arte, antigüedades, piedras preciosas, oro y plata)
- Mercancías peligrosas/materiales peligrosos (según las normativas IATA para los servicios Express y Expedited, y según la normativa de ADR para el servicio Standard)
- Armas de fuego
- Pieles
- Productos de marfil
- Animales vivos
- Dinero y valores negociables
- Metales preciosos
- Mercancías perecederas
- Material pornográfico
- Semillas
- Tabaco y derivados del tabaco
- Relojes que superen el valor de 500 USD o el equivalente en moneda local por paquete
- En caso de que el usuario / remitente realice cualquier envío con un valor superior a 100€ por expedición, que no cubre nuestro seguro.

Nuestra compañía quedara eximida de cualquier responsabilidad, entendiéndose el albarán de recogida como firma del contrato de transporte.

Los artículos de la **Lista de Artículos Prohibidos** no pueden ser enviados a través de ninguno de los servicios de EMEXPRESS.

El Usuario declara durante la contratación que no está enviando este tipo de mercancía; de otro modo el sitio web no permitirá el pago del envío.

Es responsabilidad del Usuario comprobar que el artículo no está incluido en las listas de Artículos Prohibidos.

En el caso de que sin conocimiento de EMEXPRESS se lleve a cabo el envío de algún Artículo Prohibido, no se realizará ninguna devolución de los gastos del envío de Artículos Prohibidos y no se admitirá ningún tipo de reclamación por retrasos en las entregas o recogidas o por cualquier otro tipo. Si EMEXPRESS recogiera alguna Mercancía perteneciente a la lista de Artículos Prohibidos, el Usuario tendrá que asumir un posible recargo y la devolución de la mercancía, sin posibilidad de reclamación de cobertura incluida o adicional. Debe tenerse en cuenta que EMEXPRESS tiene un sistema informático automatizado de solicitud de peticiones de envío, por lo que el personal de EMEXPRESS no tiene ningún derecho ni obligación a inspeccionar el contenido de la mercancía que se está enviando. Es responsabilidad única y exclusiva del Usuario leer y respetar lo dispuesto en estas Condiciones Generales de Contratación o realizar una consulta a través del Portal de Ayuda para asegurarse de que la mercancía va a ser aceptada.

4.- Riesgo de Pérdida o Daño de las Mercancías.

Si, a pesar de las medidas que hayan podido adoptarse, las mercancías transportadas corrieran el riesgo de perderse o de sufrir daños graves, EMEXPRESS lo comunicará de inmediato al titular del derecho de disposición solicitándole instrucciones.

La persona que hubiera impartido instrucciones asumirá los gastos que se deriven de su solicitud y ejecución.

EMEXPRESS podrá solicitar ante el órgano judicial competente o la Junta Arbitral del Transporte Madrid la venta de la mercancía sin esperar instrucciones, cuando así lo justifique la naturaleza o el estado de la mercancía. El producto de dicha venta quedará a disposición de quien corresponda, previa deducción del precio del transporte y de los gastos ocasionados.

En el caso de que un artículo estuviera dañado, hasta el grado de no poder ser transportado, EMEXPRESS podrá también retenerlo para que fuera recogido por el Usuario. Si la mercancía no pudiera ser retenida por razones de seguridad o salubridad, EMEXPRESS podría decidir destruirla sin previo aviso.

5.- Estado de las mercancías en el momento de entrega al destinatario.

La mercancía transportada será entregada al destinatario en el mismo estado en que se hallaba al ser recibida por el mensajero atendiendo a las condiciones y a la descripción de la misma que resultan de la carta de porte.

En caso de que el repartidor y el destinatario no logren alcanzar un acuerdo en torno al estado de las mercancías entregadas o a las causas que hayan motivado los daños, podrán disponer su reconocimiento por un perito designado a tal efecto o por el órgano judicial o la Junta Arbitral correspondiente.

Cuando no se conformen con el dictamen pericial que, en su caso, se hubiese realizado ni transijan de otro modo sus diferencias, cada una de las partes usará su derecho como corresponda.

6.- Derecho de Desistimiento.

De acuerdo con los artículos 102 y siguientes de la Ley de Consumidores, el cliente tiene la facultad de dejar sin efecto el contrato celebrado, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización alguna. Dicho desistimiento deberá notificárselo a EMEXPRESS tomando como fecha 15 días después de su comunicación.

Para hacer uso de dicho derecho el Usuario podrá ponerse en contacto con EMEXPRESS a través de los medios de contacto indicados al principio.

7.- Enajenación de las mercancías por impago del precio del transporte.

Si llegadas las mercancías a destino, el obligado no pagase el precio u otros gastos ocasionados por el transporte que en su caso le correspondieran, EMEXPRESS podrá negarse a entregar las mercancías a no ser que se le garantice el pago mediante garantía suficiente.

Cuando EMEXPRESS retenga las mercancías, solicitará al órgano judicial o a la Junta Arbitral del Transporte de MADRID el depósito de aquéllas y la enajenación de las necesarias para cubrir el precio del transporte y los gastos causados, en el plazo máximo de diez (10) días desde que se produjo el impago.

8.- Derechos del usuario /cliente

El usuario/cliente podrá ejercitar frente a EMEXPRESS los derechos derivados del contrato desde el momento en que, habiendo llegado las mercancías a destino o transcurrido el plazo en que deberían haber llegado, solicite el cumplimiento del contrato

Para el ejercicio de tales derechos, el cliente/usuario estará obligado a hacer efectivo el precio del transporte y los gastos causados o, en caso de divergencia sobre estos conceptos, a prestar la caución suficiente.

9.- Atención al Cliente.

Para cualquier consulta, el Usuario puede ponerse en contacto con EMEXPRESS a través del teléfono 913 027 252, o de la dirección de correo atencionalcliente@emexpress.es

10.- Obligaciones del Usuario.

Todos los paquetes deben estar embalados de manera adecuada y protegidos debida y suficientemente para su transporte, teniendo en cuenta el contenido del mismo, y garantizando que no cause daños o perjuicios al equipo o personal que lo transporta.

El Usuario es el responsable de garantizar que el embalaje es el adecuado para el transporte de la mercancía. No se aceptarán reclamaciones en caso de no estar perfectamente embbaladas Además, el Usuario será responsable de los daños causados por su mercancía a otros envíos durante el tránsito si tales daños se producen como consecuencia del insuficiente o inadecuado embalaje de ésta.que no estén adecuadamente embalados, están excluidos de los servicios ofrecidos por EMEXPRESS y podrían ser objeto de retrasos, devoluciones y ser retenidos. En estos casos EMEXPRESS no realizará devoluciones de ningún importe en concepto de portes, y el Usuario tendrá que soportar los gastos que haya generado el transporte hasta el momento de la cancelación del pedido, "recogida fallida" o devolución de la mercancía a origen.

Todos los envíos deben estar correctamente etiquetados, y todas las etiquetas de envío, Hojas de Dirección y Facturas Comerciales (si se necesitaran) deberán estar pegadas para que no se desprendan, y situadas en la superficie plana de mayor tamaño de cada paquete/mercancía para facilitar la visibilidad. También debe asegurar, al enviar varios paquetes en un mismo pedido, que las etiquetas de envío y Hojas de Dirección estén adjuntadas adecuadamente.

Si el Remitente no ha etiquetado adecuadamente los paquetes que compongan el pedido, el mensajero podrá negarse a recoger el pedido. EMEXPRESS no será responsable en ningún caso, de cualquier retraso en la entrega, falta de entrega o la no entrega derivada o causada por un etiquetado deficiente o ambiguo o cualquier otro fallo en el etiquetado por parte del Remitente. Debe tenerse en cuenta que las mercancías sin etiqueta de envío y Hoja de Dirección no podrán ser reenviadas de forma gratuita. Si un envío tuviera que ser devuelto por esta razón, no se tendrá derecho a la devolución del precio del transporte contratado; y serán repercutidos al Usuario los cargos que correspondan.

Todos los datos que proporcione el Usuario en relación con la solicitud y contratación, etiquetado, transporte o facturación del envío deberán ser exactos, completos, suficientes y coincidentes con los aportados en la contratación. Dichos datos incluyen, pero no se limitan, al peso y las dimensiones del bulto, una descripción precisa del contenido del paquete/bulto, y los siguientes datos del Destinatario: nombre completo, dirección completa incluyendo el código postal, número de teléfono del destinatario y dirección de correo electrónico. No es responsabilidad del mensajero comprobar esta información.

El Usuario se compromete a declarar correctamente el contenido y su valor.

En el caso de que el Usuario no haya facilitado todos los datos necesarios, el mensajero podrá negarse a realizar la recogida y/o entrega y serán imputados al Usuario los gastos que pudieran ocasionarse. La mercancía deberá cumplir y ajustarse a todas las obligaciones legales y reglamentos sobre el transporte terrestre de mercancías. Cualquier sanción que pudiera derivarse del incumplimiento de tales obligaciones, incluyendo el caso de que la mercancía fuera considerada ilegal, será repercutida íntegramente al Usuario. Los gastos que debe asumir el Usuario incluyen -entre otros- los siguientes: cargos por el transporte, sobrecargos (incluyendo, entre otros, recargos de emergencia, operativos y de combustible), gastos de almacenaje, impuestos, intereses, multas, gastos de administración, primas de seguros y cualquier otro coste imputable al Usuario en relación al transporte o requeridos por los organismos reguladores en relación al envío y cualquier otra cantidad que devengue en virtud de estos Términos y Condiciones. El usuario será el responsable de realizar el seguimiento de su envío, y entrar en contacto con EMEXPRESS a través del **atencionalcliente@emexpress.es** para gestionar cualquier retraso, incidencia o ausencia de información actualizada.

El usuario se compromete a colaborar con EMEXPRESS en la resolución de incidencias dentro de los plazos marcados en la operativa del servicio contratado, por norma general pero no limitativa, en el plazo de dos días hábiles.

El Usuario deberá aportar la documentación necesaria para la tramitación de siniestros (roturas, robos, extravíos, accidentes etc.) en los plazos marcados.

El Usuario acepta que, en el caso de no cumplir con las condiciones de esta sección, junto con el resto de las obligaciones establecidas en las presentes Condiciones Generales, EMEXPRESS queda exonerada de toda responsabilidad sobre cualquier gasto, coste, pérdida o daño que pudiera ocasionarse. Asimismo, en este caso, el Usuario asumirá la responsabilidad subsiguiente sobre cualquier daño, gasto o perjuicio que pudiera ocasionar el no cumplimiento de las condiciones de esta sección a EMEXPRESS.

11.- Gestión de reclamaciones.

- **Responsabilidad máxima de EMEXPRESS.**

La responsabilidad máxima de EMEXPRESS se regirá por lo dispuesto en la legislación nacional que resulte de aplicación a los servicios de transporte de mercancías (L.O.T.T) ofrecidos por EMEXPRESS.

Adicionalmente a esto EMEXPRESS, cubre un seguro máximo de 100€ por expedición, incluido en tarifa.

- **Modalidad y plazos de reclamación por Daños o Pérdidas.**

No se atenderá ninguna reclamación en la que no se presente una factura del producto, con fecha anterior a la fecha del envío.

El Usuario deberá remitir la reclamación a través de correo que detalló en la contratación con el fin de que EMEXPRESS pueda identificarlo. No obstante, el Usuario puede otorgar el acceso a la reclamación a terceros siempre que se aporte Declaración Jurada otorgando la autorización.

Todas las reclamaciones por pérdidas, daños ocultos o no aparentes en la mercancía deberán iniciarse dentro de plazos previstos a continuación, los cuales serán computados desde el día siguiente al de su entrega en el lugar de destino:

Transporte terrestre y aéreo: 24 Horas una vez realizada la entrega.

En caso de que la pérdida o el daño en la mercancía sean manifiesto, el Destinatario deberá manifestar su reserva en el mismo momento de la entrega, haciendo constar sus reservas en el albarán de entrega, carta de porte. El Destinatario debe anotar en el albarán de entrega que lo ha recibido con "Con Daños". Si en el resguardo de entrega aparece como entregado sin ninguna observación en disconformidad, su reclamación por daños no podrá ser atendida.

En cualquier caso, si el Usuario decide reclamar, deberá asegurarse que el Destinatario conserve la mercancía y su embalaje a disposición de peritaje, salvo que desde EMEXPRESS se faciliten instrucciones

por escrito de lo contrario. La mercancía debe estar disponible para su inspección en el estado en el que fue entregada, y en la dirección en la que se entregó. Si el artículo ha sido manipulado, reparado o si no se ha conservado el embalaje, la reclamación será rechazada.

En caso de retraso, deberán formularse las reservas escritas en el plazo de veintiún (21) días desde el siguiente al de la entrega del envío al Destinatario, entendiéndose por retraso, aquellas entregas garantizadas no realizadas en la fecha establecida por causas imputables al transporte.

No se aceptará ninguna reclamación realizada fuera de los referidos plazos o cuando no se hubieren cumplido previamente por el Remitente las obligaciones que el presente contrato le impone.

En caso de pérdida total, la reclamación sólo comenzará a ser tramitada una vez que EMEXPRESS haya realizado una búsqueda intensa en sus almacenes y haya catalogado la mercancía como "*pérdida definitiva*". Este proceso de búsqueda y declaración de pérdida por parte de la empresa transportista tiene una duración máxima de treinta (30) días desde la fecha prevista para la entrega. El Usuario acepta colaborar en las labores de localización aportando tanta información como le sea requerida.

Finalizada la búsqueda activa del envío tendrá lugar la búsqueda pasiva. Si el envío fuera localizado con posterioridad, se pondría en conocimiento del Usuario y se solicitarían instrucciones de entrega.

Para dar trámite a cualquier expediente de siniestro, el Usuario siempre desde la cuenta de correo que se introdujo como Usuario del pedido.

EMEXPRESS, una vez recibida la reclamación, solicitará la documentación que acredite el daño o pérdida:

1. Albarán de recogida de EMEXPRESS firmado por el mensajero.
2. Factura comercial (compra/venta) de la mercancía transportada. Esta siempre deberá reflejar los datos coincidentes entre remitente y destinatario, en caso de que el ordenante no sea el remitente de la mercancía deberá remitir escrito relatando la relación entre las tres partes.
3. En caso de rotura se deberán aportar, además, imágenes de la mercancía y embalaje a su recepción y guardar tanto la mercancía como el embalaje hasta la finalización del trámite:
 - 3.1 Foto de la mercancía dañada en su totalidad: la foto debe mostrar el daño en su totalidad y no solo un detalle. Si el daño no es perceptible en una toma general, será necesario añadir una imagen más del artículo donde se muestre éste. En caso de que se encuentre más de un artículo dañado, realizar la foto agrupando todos los artículos en una sola imagen.
 - 3.2 Foto del embalaje exterior, incluyendo etiqueta de la empresa de transporte: la foto debe mostrar que el envío se ha realizado con la empresa de transporte y que la reclamación corresponde al envío contratado. La foto deberá mostrar de forma visible la etiqueta del envío.
 - 3.3 Foto de la mercancía con embalaje interior: la foto debe mostrar que el embalaje utilizado para proteger el contenido del paquete. La imagen se corresponderá con la mercancía dañada colocada dentro del embalaje, tal y como llegó al destinatario originalmente.

4. Albarán de entrega con reseñas del destinatario en caso de daño.

A falta de cualquier documento de los mencionados anteriormente el expediente se encontrará incompleto y, por tanto, no podrá tramitarse la reclamación, siempre que la prueba que aportan dichos documentos no pueda acreditarse de otra manera.

En relación con las reclamaciones, deben tenerse en cuenta los siguientes puntos:

Debe tenerse en cuenta que EMEXPRESS puede necesitar un máximo de 7 días para revisar los detalles de la reclamación antes de ponerse en contacto con el Usuario y ofrecerle una respuesta escrita.

Una vez que la reclamación se encuentra en trámite, el plazo de presentación de documentación será de 15 días hábiles desde la fecha de comunicación de la reclamación.

Se emitirá carta de liquidación en concepto de indemnización por mercancía y abono de los portes, solicitando al Usuario los datos bancarios.

De conformidad con el artículo 78.3.1º de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, las indemnizaciones no se encontrarán sujetas a IVA. El abono de dicha indemnización será realizado mediante transferencia bancaria.

El abono de los portes se realizará con IVA incluido. El pago será realizado a través del mismo medio de pago utilizado durante la contratación del servicio.

Si la mercancía fuera recuperada tras haberse abonado la liquidación al Usuario, éste se obliga a devolver el importe correspondiente a la indemnización por mercancía a favor de EMEXPRESS, S.L. a través de transferencia bancaria en la cuenta bancaria que este último designe.

No se aceptarán reclamaciones por la entrega de una mercancía si el Usuario, solicita la paralización o retorno de la mercancía una vez entregada al mensajero, ya que no se puede garantizar que se devuelva a su origen la mercancía una vez que ésta ha comenzado su tránsito. No obstante, EMEXPRESS hará lo posible por cancelar la entrega siempre que el Usuario lo solicite.

12.- Coberturas.

La contratación de nuestros servicios incluye un seguro sin coste adicional para el usuario por el que EMEXPRESS se obliga a indemnizar los daños materiales que puedan sufrir las mercancías porteadas con ocasión o consecuencia del transporte y el medio utilizado. Dicho seguro será aplicable exclusivamente en caso de pérdida, extravío, daños evidentes reflejados en albarán de entrega, y daños no aparentes, siempre que estos últimos hayan sido causados durante el transporte de la mercancía y por culpa o negligencia de EMEXPRESS.

La cobertura de seguro exige que, en todos los casos de daños evidentes, exista anotación de los mismos en el albarán de entrega. En caso de que el destinatario no contemple los mismos en el momento de la recepción del paquete, el Usuario exime de toda responsabilidad al transportista y a EMEXPRESS.

Asimismo, en caso de daño oculto, el cliente podrá presentar una reclamación en el plazo de 7 días desde el día de la entrega, debiendo aportar la información que le sea requerida por el Dpto. Atención al Cliente en los plazos que el transportista estipula en su operativa.

Debe tenerse en cuenta que EMEXPRESS no responderá por el daño causado por la naturaleza intrínseca o vicios propios de las mercancías transportadas.

La cobertura del seguro comienza desde la entrega de la mercancía al porteador de EMEXPRESS para su transporte en el punto de partida del viaje asegurado, y terminará cuando se entreguen al destinatario en el punto de destino, siempre que la entrega se realice dentro del plazo acordado -sin perjuicio de la aplicación de la política de exclusión de responsabilidad de EMEXPRESS respecto a los incumplimientos de plazos no imputables a la misma establecida en las presentes condiciones generales de contratación-.

Siempre que el retraso en la entrega no constituya el riesgo que determina la pérdida de la mercancía, dicho retraso no quedará cubierto por el seguro de transporte, sino por el de responsabilidad del porteador -mediante el cual tendrá lugar una indemnización del perjuicio que se pruebe que ha ocasionado dicho retraso y que no excederá del precio del transporte-.

Siempre y cuando la pérdida o el daño producido sobre la mercancía sea responsabilidad de EMEXPRESS la indemnización que, en su caso, proceda máximo de 100 €, sin perjuicio de su correspondiente actualización de conformidad con el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM).

- **Embalaje utilizado.**

El Usuario es el responsable de garantizar que el embalaje es el adecuado para el transporte de la mercancía.

- **Propiedad intelectual e industrial.**

El código fuente, los diseños gráficos, las imágenes, las fotografías, los sonidos, las animaciones, el software, los textos, los nombres de dominio, las marcas, así como la información y los contenidos recogidos a lo largo de toda la página web están protegidos por la legislación española, a favor de EMEXPRESS.

El usuario puede visualizar todos los elementos, imprimirlos, copiarlos y almacenarlos en el disco duro de su ordenador o en cualquier otro soporte físico siempre y cuando sea, única y exclusivamente, para su uso personal y privado, quedando, por tanto, prohibida su utilización con fines comerciales, su distribución, así como su modificación, alteración o cualquier otra actividad similar o análoga, salvo que medie autorización expresa y por escrito de EMEXPRESS.

EMEXPRESS no concede ninguna licencia o autorización expresa o implícita de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad industrial y/o intelectual o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con la Página Web, los servicios o los Contenidos, salvo acuerdo escrito entre las partes.

13.- Exoneración de Responsabilidad.

- **Pueden darse retrasos en el servicio debido a los siguientes motivos:**

- Guerra, guerra civil, invasión, acto de enemigo extranjero, hostilidades (ya sea guerra declarada o no), rebelión, revolución, insurrección o usurpación de poder, saqueo, pillaje. Epidemias y pandemias.
- Radiaciones ionizantes o contaminación por radioactividad.
- Propiedades radiactivas, tóxicas, explosivas, peligrosas u otras de cualquier componente nuclear explosivo, y/o ondas de presión causadas por aviones y otros aparatos aéreos que viajan a velocidades sónicas o supersónicas.
- Huelgas, manifestaciones, celebraciones de eventos de carácter Provincial, Regional o Nacional en la zona de recogida, tránsito o entrega.
- Catástrofes naturales, y condiciones meteorológicas adversas, que impidan la correcta circulación de los vehículos encomendados al transporte de la mercancía.
- La ausencia, insuficiencia o incorrecto embalaje de la mercancía.
- La falta de información para la realización de la entrega o recogida.
- Los envíos hacia y desde Áreas Remotas, tanto a nivel nacional como internacional.

Los retrasos en los servicios producidos por cualquiera de los puntos detallados no podrán ser objeto de reclamación, compensación o devolución de importe.

- **Otras causas de exoneración.**

El repartidor no será responsable de las pérdidas, averías y retrasos cuando tales circunstancias se hayan producido por culpa del usuario o del destinatario, por una instrucción de éstos no motivada por una acción negligente del repartidor, por vicio propio de las mercancías o por circunstancias que el repartidor no pudo evitar y cuyas consecuencias no pudo impedir.

Cuando el daño sea debido simultáneamente a una causa que exonera de responsabilidad a EMEXPRESS y a otra de la que deba responder, la misma sólo responderá en la medida en que haya contribuido a la producción del daño.

- **Presunciones de exoneración.**

El repartidor quedará exonerado de responsabilidad cuando, atendidas las circunstancias del caso concreto, la pérdida o avería haya podido resultar verosímilmente de alguno de los siguientes riesgos:

1. Ausencia o deficiencia en el embalaje de mercancías, a causa de las cuales éstas quedan expuestas, por su naturaleza, a pérdidas o daños.
2. Manipulación, carga, estiba, desestiba o descarga realizadas, respectivamente, por el Usuario o por el destinatario, o personas que actúen por cuenta de uno u otro.
3. Naturaleza de ciertas mercancías expuestas por causas inherentes a la misma a pérdida total o parcial o averías, debidas especialmente a rotura, moho, herrumbre, deterioro interno y espontáneo, merma, derrame, desecación, o acción de la polilla y roedores.
4. Deficiente identificación o señalización de los bultos.
5. Cuando el transporte haya sido contratado para realizarse por medio de vehículos especialmente acondicionados para controlar la temperatura, la humedad del aire u otras condiciones ambientales, el repartidor podrá invocar en su favor la presunción de que la causa de la pérdida o avería fue la naturaleza de las mercancías, siempre que haya tomado las medidas que le incumbían en relación con la elección, mantenimiento y empleo de las instalaciones del vehículo, y que se haya sometido a las instrucciones especiales que, en su caso, le hayan sido impartidas.

14.- Protección de Datos de Carácter Personal.

El tratamiento de datos de carácter personal que se efectúa en este sitio web y en cualquiera de sus subdominios, se llevará a cabo de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 general de protección de datos, así como con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

El uso de los datos personales con fines de publicidad o prospección comercial requerirá el consentimiento expreso del Usuario.

El Usuario tiene derecho a oponerse a recibir comunicaciones comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica indicadas al principio de estas condiciones.

Para más información al respecto consulte nuestra **Política de Privacidad**.

15.- Legislación aplicable y fuero competente.

Las cláusulas de las presentes Condiciones Generales son de carácter obligatorio y vinculante para las partes contratantes. No obstante, las partes se someten a los Juzgados y Tribunales competentes, según la legislación española, ante cualquier controversia sobre la interpretación, validez y ejecución que pueda derivarse del contrato.

16.- Régimen Jurídico Supletorio.

En todo lo no previsto en las presentes Condiciones Generales, se estará a lo previsto en la legislación española aplicable a los servicios de transporte de mercancías ofrecidos por EMEXPRESS.

17.- Divisibilidad de Cláusulas.

Si alguna cláusula de las presentes Condiciones Generales pudiera resultar no aplicable según la ley, la exigibilidad de cualquier otra parte o cláusula de estas Condiciones Generales no se verá afectada.