

**TERMINOS Y CONDICIONES DE TRANSPORTE, MENSAJERIA Y  
PAQUETERIA**

**DVL EXPRESS**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE MENSAJERÍA O  
PAQUETERÍA.**

En este documento DVL EXPRESS (DVL MEXICO S.A de C.V) "nosotros y "usted", cuyos datos aparecerán en alguna parte de este contrato.

Ambas partes tanto remitente como destinatario dan conformidad sobre el servicio contratado, estando de acuerdo con la información establecida en la guía, la cual está sujeta mediante las siguientes clausulas:

**ESPECIFICACIONES.**

En este documento "nosotros" se refiere a DVL EXPRESS (DVL MEXICO S.A de C.V) "y "usted" se refiere al remitente cuyo nombre o razón social aparecen en la solicitud de servicios amparados por el mismo.

**ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Una vez proporcionados los datos para el envío de los documentos y/o paquetes indicados, usted acepta que ha revisado la información que se especifica en la guía, indicando que esta correcta y esta de acuerdo. De igual forma acepta los términos y condiciones establecidos.

Solo DVL EXPRESS (DVL MEXICO S.A de C.V) esta autorizado para realizar alguna modificación a la guía, solo en caso de que el remitente o destinatario indique que la información proporcionada sea incorrecta.

**DEFINICIONES:**

- I. **Remitente:** Es la persona que contrata el servicio de mensajería o paquetería
- II. **Destinatario:** Es la persona que recibe él envío y cuya información se encuentra en la guía
- III. **Receptor del envío:** Persona mayor de edad, facultada para recibir él envío en el domicilio establecido, en caso de que el destinatario no esté presente.
- IV. **Proveedor:** Se refiere a DVL EXPRESS (DVL MEXICO S.A de C.V) quien generara la guía con la información ingresada.
- V. **Guía:** Es el documento que proporciona el proveedor con un número de serie, en el que se especifica la identidad y domicilios del remitente y destinatario, peso y dimensiones del envío, así como fecha de impresión, tipo de servicio, entre otros datos.

- VI. **Envío:** Se refiere al paquete y/o documentos, embalados o empaquetados de manera apropiada, los cuales serán transportados y entregados al destinatario por el proveedor.

### **CLAUSULAS:**

**CLAUSULA PRIMERA:** El proveedor se compromete a entregar el paquete del remitente en el domicilio del destinatario, de acuerdo con la información proporcionada en la guía.

**CLAUSULA SEGUNDA:** El remitente se compromete a pagarle al proveedor por el servicio prestado, de acuerdo con las tarifas establecidas en la pagina de DVL EXPRESS. Estas se obtienen considerando el código postal de origen y destino, así como el peso del paquete ya sea volumétrico o en kilogramos.

Para sacar el peso volumétrico se multiplicará el largo, ancho y alto del paquete, dividiéndolo posteriormente entre 5000, el peso que resulte mayor (volumétrico o en kilogramos) será el que se considerara para el cobro del envío y a su vez se le sumara el costo por combustible, el cual se modifica de manera mensual.

**CLAUSULA TERCERA:** DVL EXPRESS se compromete a entregar el paquete de manera puntual de acuerdo con el tipo de servicio solicitado.

El plazo de la entrega se comenzará a contar desde el momento en que se documenta y recibe el paquete, por lo que es muy importante considerar los plazos de entrega del proveedor.

### **CLAUSULA CUARTA:**

El cliente se compromete con DVL EXPRESS a:

- I. Pagar el precio e impuestos del servicio requerido.
- II. Responder con sinceridad que la información proporcionada para el envío es verídica y a su vez que el paquete lo posee de manera legal.
- III. Deslindar al proveedor DVL EXPRESS – personal y representantes legales, de cualquier reclamación o responsabilidad por el contenido del envío.
- IV. Pagar la mercancía al transportista contra su entrega, en caso de haber devolución del paquete a su lugar de origen, por errores no imputables al proveedor.

## **CLAUSULA QUINTA:**

El cliente reconoce y acepta que:

- I. El servicio será brindado siempre y cuando el cliente haya proporcionado correctamente los datos para la guía.
- II. DVL EXPRESS (el proveedor) elegirá el medio de transporte para realizar la entrega previa autorización por parte del remitente.
- III. El contenido del paquete debe coincidir con lo declarado al momento de la documentación, de no coincidir DVL EXPRESS queda automáticamente liberado de sus obligaciones y responsabilidades.
- IV. DVL EXPRESS tiene el derecho de realizar inspección física del paquete y/o sobre, y tendrá la facultad de exigir al cliente, conforme a las necesidades de la autoridad autoridad, el proceder a la apertura y revisión del mismo. Si el cliente se llega a rehusar, DVL EXPRESS queda automáticamente libre de cualquier responsabilidad y podrá negar el servicio ofertado.
- V. DVL EXPRESS tendrá el derecho de retener el paquete y/o sobre, cuando el cliente no haya cubierto los cargos por el servicio contratado sin que este afecte las acciones que le corresponden
- VI. En caso de pérdida total o daños, el cliente podrá hacer efectivas las siguientes clausulas

## **CLAUSULA QUINTA (A)- MAXIMA RESPONSABILIDAD:**

Ambas partes acuerdan que, si no es declarado el valor del paquete/sobre, y este por causa imputable al proveedor, sufre algún daño o pérdida total. El proveedor pagara como máximo de responsabilidad por la perdida o daño, el monto equivalente a 30 (TREINTA) Unidades de medida y actualización (UMA), conforme al valor emitido por el Instituto Nacional de estadística y geografía (INEGI).

## **CLAUSULA QUINTA (B)- RECLAMACIONES:**

Todas las reclamaciones deberán de ser presentadas a DVL EXPRESS por escrito, dentro de los dos días hábiles siguientes a la recepción del envío, una vez pasado este tiempo DVL EXPRESS quedara eximido de toda responsabilidad. Las reclamaciones serán consideradas solo una por envío.

**CLAUSULA SEXTA:** DVL EXPRESS no se hace responsable de daños o perdidas provocados por circunstancias ajenas a su control. Dichas circunstancias incluyen:

- I. Cualquier defecto o característica relacionada con la naturaleza del envío, incluso, si estos son conocidos por DVL EXPRESS;
- II. Cualquier acción voluntaria o involuntaria por parte de personas que no pertenezcan al personal de la empresa. Por ejemplo: remitente, destinatario, terceros, aduanas u otros representantes gubernamentales.

- III. Por daños en “caso fortuito o fuerza mayor”, por ejemplo: huracanes, tormentas, terremotos, robo, inundaciones, niebla, guerras, accidentes aéreos, embargos, disturbios o conmoción civil.
- IV. Si la información proporcionada es incorrecta y/o si está incompleta la información del domicilio del destinatario.
- V. Por daño eléctrico o magnético, borradura o cualquier otro daño a imágenes electrónicas, fotografías o grabadas del cualquier tipo.
- VI. Al utilizar el cliente un embalaje o empaque inadecuado o insuficiente que ponga en riesgo el o los materiales a transportar.

**CLAUSILA SEPTIMA:** DVL EXPRESS no acepta paquetes/ sobres que contengan dinero, instrumentos o títulos negociables, valores, joyas, antigüedades, metales preciosos, piezas de arte, carbones o diamantes industriales, vidrios en todas sus presentaciones, bebidas alcohólicas, líquidos , detergentes, artículos perecederos y en fácil descomposición, armas, explosivos, plantas y animales, materiales obscenos u ofensivos o falsificados y de regulación restringida, pornografía, empaques con etiquetas con símbolos de materiales o residuos peligrosos, artículos restringidos por la autoridad, por las leyes y/o por la IATA incluyendo materiales peligrosos, materiales corrosivos, magnéticos o radioactivos, que despidan malos olores, el paquete debe estar correctamente empacado, prohibido empaque negro, o empaquetado en cajas de huevo.

**CLAUSULA OCTAVA:** El cliente podrá cancelar él envío, el mismo día en que fue solicitado hasta antes de que el paquete sea conectado con la red del proveedor, mediante aviso por escrito y electrónico hacia el ejecutivo y punto de venta donde se realizó la compra.

### **CLAUSULA NOVENA: TERMINO DEL CONTRATO**

Para cualquier controversia, las partes se someten a la jurisdicción y competencia de los tribunales comunes de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero que pudiere corresponderles con motivo de su domicilio presente o futuro o por cualquier otra causa.

