



## Condiciones generales de transporte

1. Las presentes condiciones serán de aplicación para los servicios contratados en defecto de pactos específicos. SEUR tiene a su disposición en el libro de tarifas y en la web [seur.com](http://seur.com), las condiciones de cada servicio o producto que el remitente acepta y conoce.
2. Los datos contractuales sobre la naturaleza de la mercancía, nombre y dirección del destinatario y remitente, son facilitados por éste bajo su responsabilidad no siendo comprobados por SEUR, salvo grave riesgo u orden de la autoridad competente.
3. La prestación de los servicios se efectuará de lunes a viernes, salvo sábados mañana para aquellos envíos en los que se contraten los servicios complementarios Entrega en Sábado y/o Recogida en Sábado. En el cómputo temporal se excluyen los días festivos y sábados. Los servicios S-10 podrán ser entregados antes de las 11h. en poblaciones a una distancia superior a 50 km desde la central SEUR de destino. Si no se efectuará la recogida del servicio en el transcurso de 24h desde su solicitud, por motivos imputables a SEUR, el máximo indemnizatorio correspondiente será el 10% del porte.

## Retraso en la entrega

En caso de incumplimiento del plazo de entrega pactado, la indemnización no excederá del precio satisfecho por el cliente. Si es parcial se indemnizará a prorrata. No se considerará incumplimiento de plazo de entrega el causado por ausencia o cambio de domicilio del destinatario, destinatario o dirección desconocidos, 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 SEUR. Quedan excluidas de esta garantía las mercancías enviadas "a recogerán" en el domicilio o almacenes de SEUR en destino. SEUR no será responsable por el retraso de la entrega en envíos a Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla cuando esté motivado por causas ajenas a SEUR (demoras de compañías aéreas, marítimas, etc.).

## Mejora de cobertura de responsabilidad

En defecto de consignación expresa del valor de la mercancía transportada, la responsabilidad máxima de SEUR por las pérdidas o averías, está limitada como máximo a la cantidad de 33 e por kilo de peso consignado, con un límite máximo indemnizatorio de 1.800 e por expedición (MULTIBOX (MB) y MULTIDOC (MD) será 33 e por sobre). A los referidos efectos de cobertura de la indemnización anterior, sobre el precio del porte se cargará un 8% en concepto de la citada mejora de cobertura, (mínimo 1,82 e por expedición) excepto en los productos MB, MD, MULTIPACK (MP) que lo llevan incluido en el precio. No aplicable a los servicios TÚMANDAS y SEUR BICI limitados según Ley 15/2009. No se indemnizarán daños en mercancías



percederas como consecuencia de la acción temporal si se entregó la mercancía dentro del plazo pactado.

## Seguro valor declarado

El cliente tiene la posibilidad de suscribir para el transporte un seguro suplementario que cubra, con declaración de valor real, los daños que las mercancías puedan sufrir hasta dicho valor. El coste de este seguro será del 1,25% (salvo SEUR FRIO que es del 2% y no se aceptan valores superiores a 6.000 e) del valor declarado (mínimo 3,26 e). En este caso no se aplicará el recargo dispuesto en el apartado 5. Lo anterior no exime al cliente de la necesaria presentación de documentos acreditativos del valor real a efectos de indemnización.

**SERVICIO DE REEMBOLSO:** Se fija como importe del servicio de reembolso, a incrementar sobre la tarifa, un cargo del 5,50% sobre el valor del reembolso (mínimo 6,13 e, máximo 119,94 e). El referido cargo incluye la gestión de cobro y seguro de pérdidas o avería de la mercancía hasta el importe total del reembolso, salvo mercancías percederas a las que será de aplicación la condición general 5. Si la expedición es a portes debidos, es necesario el pago de los portes y del reembolso en el mismo acto de entrega al destinatario.

**ARMAS:** El servicio contiene un cargo del 6% sobre la tarifa (mínimo 1,5 e) que incluye un seguro por pérdida o rotura de la mercancía hasta un valor máximo de 1.500 e previa justificación del valor.

## Reserva

SEUR podrá rechazar los bultos que se presenten mal acondicionados o identificados para el transporte, que no tengan la documentación necesaria o cuyas características no coincidan con las declaradas por el cliente. SEUR podrá supeditar la admisión de los bultos a la aceptación de las reservas reseñadas en el albarán, no respondiendo de las averías como consecuencia de la insuficiencia de embalaje para el transporte. Queda excluido el transporte de paquetes y objetos cuyo contenido sea contrario a la Ley o cuyo transporte esté sometido a requisitos o disposiciones especiales (armas, dinero, fondos o efectos, materiales tóxicos, inflamables o peligrosos, explosivos, otras mercancías sujetas a ADR, etc.), siendo de responsabilidad única y exclusiva del remitente, el cual exonera expresamente a SEUR de cualquier responsabilidad al respecto. Se excluye el transporte de mercancías cuya longitud exceda de tres metros.

## Entrega de la mercancía

La entrega de la mercancía se realizará en el domicilio designado por el remitente, salvo reiterada ausencia del destinatario o que por su peso, volumen o características no permitan a una sola persona su manejo, en cuyo caso, previo aviso se efectuará a puerta de calle o en la central SEUR de destino. En caso de ausencia del destinatario se dejará aviso del intento de entrega y la forma de acordar la misma. Se cobrará 46,17 e por aquellos servicios que



conlleven un trámite inusual, que excedan de la mera recogida y entrega de mercancía. En el caso de adquisición de embalajes a SEUR, el responsable de la entrega de los residuos de los envases y su correcta gestión, será el poseedor final.

La no entrega de la mercancía transportada por ausencia o rehúse del destinatario, deficiencia de sus datos o impago de las cantidades derivadas del porte realizado, será responsabilidad del remitente, quien vendrá obligado a soportar, a su cargo, todos los gastos que ocasione dicha incidencia (depósito, portes, seguros aduanas, retorno a origen...).

### Requisito necesario

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, SEUR quedará exonerado de toda responsabilidad.

### Remitente

El remitente, expedidor y/o exportador, autoriza al representante aduanero SEUR España Operaciones S.A. como agente plenamente autorizado para gestionar el despacho de aduanas cuando éste sea necesario, así como para designar a otro agente aduanero para tal fin. El remitente está obligado a suministrar toda la documentación e información que sea necesaria para el cumplimiento de las formalidades aduaneras, paraduaneras y de seguridad con anterioridad a la aceptación del envío. SEUR no está obligado a examinar o comprobar si la referida documentación e información es exacta o suficiente, siendo una declaración extracontractual a efectos de gestión. El remitente se compromete a indemnizar a SEUR por cualquier sanción, gasto o coste en que pudiera incurrir éste en el despacho aduanero por cualquier causa no imputable a SEUR.

### Plazos de reclamación

Los plazos para efectuar la reclamación por daños o faltas en la mercancía serán de 7 días desde la entrega o en el mismo acto de la entrega en el albarán si se pueden apreciar exteriormente (salvo envíos a Portugal 8 días y los aéreos internacionales 10 días). En los retrasos será necesario que se hayan dirigido reservas por escrito a SEUR dentro del plazo de 21 días desde su entrega. Las acciones derivadas del contrato de transporte prescriben al año. La reclamación deberá realizarse por cualquier medio escrito. En el caso de roturas es imprescindible la conservación de los embalajes de la mercancía siniestrada por parte del cliente y su exhibición al personal de SEUR.



## Herramientas telemáticas

SEUR podrá emplear nuevas herramientas telemáticas para recoger la firma del cliente con el fin de acreditar la recogida y entrega de las mercancías, medio que el cliente acepta sin reserva.

## Envíos Internacionales

Son de aplicación las mismas restricciones nacionales (punto 7) y además se prohíbe en los transportes internacionales el envío de líquidos de más de 1 litro, de gases, antigüedades y obras de arte catalogadas, animales, perecederos.

RESPONSABILIDAD TRANSPORTISTA: en el caso de retraso en la entrega de todos los servicios internacionales será aplicable el punto 4. Respecto a las pérdidas o averías que sufran las mercancías como consecuencia del transporte la indemnización está limitada como máximo a los siguientes importes de acuerdo al tipo de servicio contratado: COURIER: Documentos, 300,51€ por expedición. Muestras, 1.202,02€ por expedición. NETEXPRESS: 10€ por Kg. De conformidad a lo establecido en el Convenio CMR (8,33 Unidades de Cuenta/DEG por kg.). CLASSIC: 520€ por expedición. CARGO PLUS: En aplicación del Convenio de Varsovia, 17 SDR (derechos de giro) equivalentes a 25/Kg.

## Cubicación

- a) Se aplicará cubicaje en aquellas expediciones que:
- Tengan como origen o destino las franquicias de Baleares (por vía aérea), Canarias, Melilla e Islas Portuguesas.
- b) Se cubicará la mercancía con volumen a razón de los siguientes parámetros:
- En el servicio marítimo con Canarias, Melilla e Islas Portuguesas, a razón de 333 Kg/m<sup>3</sup>
  - En el resto de los servicios a razón de 167 Kg/m<sup>3</sup>

## Condiciones para entregas y recogidas

CASCO URBANO: A efectos de tarifar los servicios y reexpediciones, se considerará únicamente casco urbano el de las capitales de provincia y poblaciones que figuren en la tabla de destinos. El resto de poblaciones se considerará a efectos de tarifas como "ENTREGAS FUERA DEL CASCO URBANO". En el supuesto de que SEUR tuviera que modificar la franquicia de la que depende una determinada población, se producirá la consecuente variación del precio de la reexpedición.



**ENTREGAS FUERA DEL CASCO URBANO:** Para las entregas fuera del casco urbano, el precio del envío se verá incrementado por la tarifa de reexpedición correspondiente a cada servicio.

**RECOGIDAS FUERA DEL CASCO URBANO:** Para las recogidas fuera del casco urbano, el precio del envío se verá incrementado por la tarifa de reexpedición correspondiente al servicio SEUR 24.

**RECOGIDAS EN MADRID:** Para los servicios de recogida del servicio SEUR 24 efectuados en Madrid (Casco Urbano) el precio de los envíos se verá incrementado en 1,60 e para las expediciones de hasta un kilo, y 4,81 e para el resto de las expediciones, más IVA.

## Importaciones

El destinatario/importador autoriza a SEUR a gestionar el despacho de aduanas necesario para la importación y levante de sus mercancías, así como para llevar a cabo todos aquellos trámites que sean preceptivos de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución de 5 de marzo de 2015, de la Dirección General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, en relación con el registro y gestión de las autorizaciones de despacho aduanero.

El destinatario/importador garantiza la veracidad de la información y documentación facilitada para la gestión aduanera, eximiendo a SEUR de cualquier responsabilidad derivada de la falsedad de esta.

## Medios de pago

A través de la Web podrá utilizar como medio de pago las tarjetas Visa, MasterCard, Maestro, American Express, Discover, JCB, UnionPay y PayPal. También está disponible el pago en efectivo, en el momento de recogida, y pago contrareembolso.

El servicio complementario de pago contrareembolso lleva asociado un recargo, en función de la tarifa contratada:

	Tarifa Estandar/ Tu mandas 4x3	Tarifa General	Multis	Tarifa tu mandas empresa	Tarifa decreciente	Frío/ Clinic
Reembolso	5.5%	5.5%	4.5%	4.5%	2.5%	6.25€
-Importe mínimo	5,87€	6,25€	5,1€	4,43€	2,62€	122,22



-Importe máximo	122,21€	122,22€	122,22 €	122,21€	117,85€	119,94 €
-----------------	---------	---------	----------	---------	---------	----------

### Anulación de envíos

De acuerdo con el artículo 103 de la Ley de Consumidores, el cliente podrá ejercer el derecho de desistimiento del servicio a través del siguiente [formulario](#), sin necesidad de justificar la decisión y sin penalización alguna, siempre y cuando el mismo se realice antes de que el transportista efectúe la recogida de la mercancía en el domicilio del destinatario.