

GUÍA DE RECLAMACIONES: DHL EXPRESS

CÓMO CONTACTAR EN CASO DE INCIDENCIA (Para envíos aéreos internacionales y nacionales):

Puede contactar a través de nuestro departamento de atención al cliente por escrito, completando el [Formulario Web](#). Además, podrá contactar a través del teléfono que le será facilitado con la contratación del envío o a través del **902 12 24 24** en el caso de empresas y particulares no contratantes de envíos.

PERIODO PARA NOTIFICAR UNA RECLAMACIÓN POR PÉRDIDA O DAÑO

Le rogamos que tenga en cuenta los plazos en los que la reclamación debe ser notificada para poder ser gestionada:

Tipo de envío	Motivo de reclamación	Tiempo máximo de notificación
Envíos aéreos internacionales	Pérdida o daño visible	30 días desde que DHL aceptó el envío
	Daño no manifiesto	7 días naturales desde la fecha de entrega del envío al destinatario
Envíos terrestres internacionales y nacionales	Pérdida	Internacional: 30 días desde que DHL aceptó el envío Nacional: 1 año desde que DHL aceptó el envío
	Daño visible (con reseña de reserva sobre el inadecuado estado de la mercancía en la hoja de entrega)	
	Daño no manifiesto o visible (sin reseña de reserva sobre el inadecuado estado de la mcía. en la hoja de entrega)	7 días naturales desde la fecha de entrega del envío al destinatario

RECLAMACIÓN POR RETRASO EN EL TRANSPORTE:

Los tránsitos de DHL son estimados; los plazos de entrega pueden verse afectados por circunstancias ajenas a DHL. Para los envíos cubiertos por la Garantía de Devolución del Importe en el caso de entrega posterior a la hora convenida podrá contactar con el servicio de Atención al Cliente de DHL Express. Los términos y condiciones están disponibles en nuestra página web ([Términos y Condiciones de Transporte](#)).

PROCESO DE LA RECLAMACIÓN

Paso 1: Iniciar la reclamación

Puede iniciar su reclamación contactando con el Departamento de Atención al Cliente.

Paso 2: Verificación de la reclamación

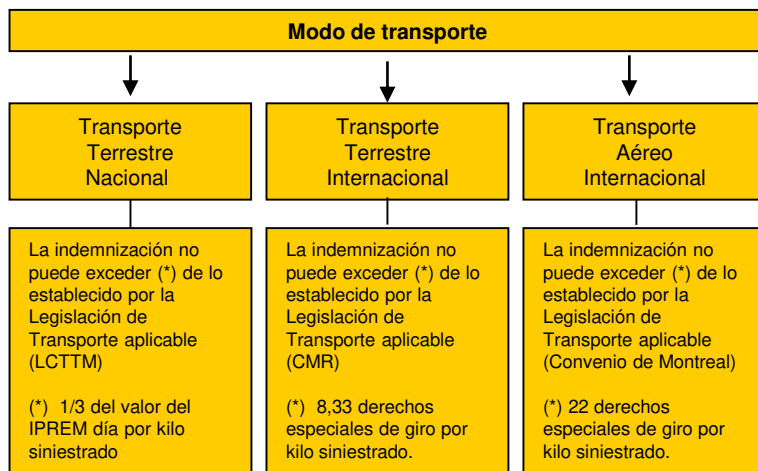
Será informado cuando su reclamación haya sido recibida y esté siendo validada. El número de envío debe ser indicado en todos los escritos o cuando contacte telefónicamente con el departamento de postventa.

Paso 3: Facilitar documentación de soporte

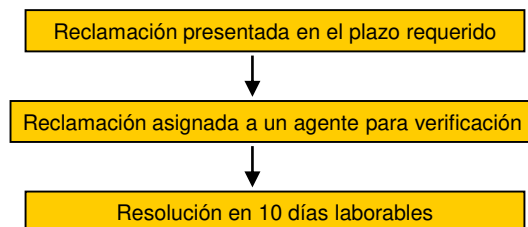
Si es necesario nuestros agentes de postventa le contactarán para indicarle como hacernos llegar la documentación requerida. Siempre puede hacerlo en atencionalcliente.spain@dhl.com

Documentación requerida	Daño	Perdida
Fotos del daño	√	
Fotos de todo el embalaje	√	
Documento acreditativo de valor de todos los artículos enviados	√	√
Copia del albarán	√	√

CONDICIONES DE RECLAMACIÓN



PROCESO DE LA RECLAMACION



GUÍA DE RECLAMACIONES: DHL EXPRESS

TERMINOS Y CONDICIONES DE TRANSPORTE

Salvo que se manifieste lo contrario, al realizar el envío a través de DHL, acepta nuestros Términos y Condiciones de Transporte, que puede encontrar visitando nuestra página web [Términos y Condiciones de Transporte](#)

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Con respecto a las reclamaciones por pérdida parcial o daño parcial, será necesario una confirmación de valor del envío completo.

Tenga en cuenta que en la mayoría de las situaciones solamente el remitente podrá realizar la reclamación.

Será considerado “remitente” aquella persona que firmó el albarán de DHL y de acuerdo a los Términos y Condiciones de Transporte en su nombre y en nombre de cualquier persona con interés sobre el envío.

En las reclamaciones por envíos de importación internacionales a España, será necesaria la cesión de derechos en origen por parte del remitente, para que la reclamación pueda ser atendida en destino.

Si el valor de la mercancía (ya sea valor de producción para envíos internacionales como valor comercial en los naciones por carretera), es menor que el calculo de la indemnización por kilo siniestrado, abonaremos por el valor de la mercancía correspondiente.

DHL pone a su disposición las hojas oficiales de reclamación en los puntos de servicio de DHL y en sus diferentes estaciones.

SEGURO A TODO RIESGO

El importe del valor asegurado tiene que coincidir con el valor de coste o fabricación real del envío. En el caso de que el envío haya sido asegurado por un valor inferior, se habrá incurrido en infraseguro y el importe de la indemnización en este caso será el resultado de aplicar la fórmula del infraseguro, que contempla el artículo 30 de la LEY DEL SEGURO: "si en el momento de la producción del siniestro la suma asegurada es inferior al valor reclamado, el asegurador indemnizará el daño causado en la misma proporción en la que aquella cubre el interés asegurado, de acuerdo a la siguiente formula: $\text{valor asegurado} / \text{valor real} \times \text{coste reclamado o reparación (máximo valor asegurado)}$.

Toda la mercancía dañada y su embalaje debe ser conservada en su forma original en la ubicación del destinatario para que DHL, u otra persona designada, puedan hacer la inspección. El reclamante deberá facilitar a DHL fotografías de lo anterior respecto a toda la reclamación del daño.

PERDIDAS CONSECUENCIALES

DHL no será responsable en ningún caso por daños o pérdidas consecuenciales, incluido pero no limitado a la pérdida de beneficios, intereses o futuros negocios, con independencia de que dicha pérdida consecencial sea directa o indirecta, o incluso si DHL tuviera conocimiento de que se pudiera incurrir en tales daños o pérdidas.