

# Servicio Express

Servicio aéreo urgente para la entrega de documentos y paquetes en cualquier parte del mundo, con óptimos tiempos de tránsito.

Supercity: la opción más económica del Servicio Express para documentos de hasta 250 gramos a la gran mayoría de ciudades de Europa, Canadá, Estados Unidos, México y Venezuela.



## Servicio EXPRESS

- Envío de documentos y paquetes
- Cobertura mundial a más de 200 países
- Puerta a puerta
- Máxima amplitud horaria de recogida del envío (incluso sábados)
- Proximidad a su domicilio
- Entrega al día siguiente en la mayor parte de las ciudades de Europa y Norteamérica
- Confirmación de entrega
- Oferta para documentos hasta 250 gramos a la mayoría de zonas del mundo
- Fiabilidad y Seguridad
- Posibilidad de realizar recogidas fuera de España
- Destinos, Coberturas y Tiempo de tránsito
- Seguimiento de envíos
- ¿Cómo realizar su envío?

# Servicio Express

## DESTINOS, COBERTURAS Y TIEMPOS DE TRÁNSITO (SERVICIO EXPRESS)

Destino	Cobertura	Tránsito	Destino	Cobertura	Tránsito	Destino	Cobertura	Tránsito
Albania	Consultar destino	2	Groenlandia	Todo el país	3	Namibia	Todo el país	2
Alemania	Todo el país	1	Guadalupe	Todo el país	2	Nepal	Consultar destino	2
Angola	Consultar destino	1	Guam	Todo el país	2	Nicaragua	Todo el país	1
Anquilla	Todo el país	2	Guatemala	Todo el país	1	Niger	Consultar destino	2
Antigua-Peg. Antillas	Todo el país	2	Guayana Francesa	Todo el país	3	Nigeria	Todo el país	2
Arabia Saudita	Consultar destino	1	Guinea	Consultar destino	2	Noruega	Todo el país	1
Argelia	Consultar destino	2	Guinea Ecuatorial	Consultar destino	4	Nueva Caledonia	Todo el país	4
Argentina	Todo el país	1	Guyana Inglesa	Consultar destino	2	Nueva Zelanda	Todo el país	2
Armenia	Todo el país	2	Haiti	Consultar destino	2	Omán	Todo el país	1
Aruba	Todo el país	1	Holanda	Todo el país	1	Pakistán	Todo el país	2
Australia	Todo el país	2	Honduras	Todo el país	3	Palau	Consultar destino	3
Austria	Todo el país	1	Hong Kong	Todo el país	1	Palestina	Todo el país	3
Azerbaiyán	Todo el país	2	Hungría	Todo el país	1	Panamá	Todo el país	1
Bahamas	Consultar destino	1	India	Consultar destino	2	Pap. Nueva Guinea	Consultar destino	4
Bahrein	Todo el país	1	Indonesia	Consultar destino	1	Paraguay	Todo el país	2
Bangladesh	Todo el país	1	Irán	Todo el país	1	Peru	Todo el país	1
Barbados	Todo el país	1	Iraq	Consultar destino	3	Polinesia Francesa	Todo el país	3
Barbuda	Todo el país	2	Irlanda	Todo el país	1	Polonia	Todo el país	1
Bélgica	Todo el país	1	Isla Maurício	Todo el país	1	Puerto Rico	Todo el país	1
Belice	Consultar destino	2	Islandia	Todo el país	1	Qatar	Todo el país	1
Benin	Consultar destino	2	Islas Caimán	Todo el país	1	Reino Unido	Todo el país	1
Bermudas	Todo el país	2	Islas Cook	Todo el país	5	República Checa	Todo el país	1
Bielorrusia	Todo el país	2	Islas del Canal	Todo el país	1	Rep. Dem. Del Congo	Consultar destino	3
Bolivia	Todo el país	2	Islas Faroes	Todo el país	3	Rep. Dominicana	Todo el país	1
Bonaire	Todo el país	2	Islas Fiyi	Todo el país	4	República Eslovaca	Todo el país	1
Bosnia Herzegovina	Consultar destino	2	Islas Maldivas	Todo el país	1	Ruanda	Consultar destino	1
Botswana	Todo el país	3	Islas Marshall	Consultar destino	3	Rumania	Todo el país	1
Brasil	Todo el país	2	Islas Reunión	Todo el país	2	Rusia/ Fed. Rusa	Todo el país	2
Brunei	Todo el país	2	Islas Seychelles	Consultar destino	1	Saba	Todo el país	2
Bulgaria	Todo el país	1	Islas Turcas y Caico	Todo el país	2	Saipán	Todo el país	4
Burkina Faso	Consultar destino	2	I. Virgenes Americanas	Todo el país	1	Samoa Americana	Todo el país	2
Burundi	Consultar destino	2	I. Virgenes Inglesas	Consultar destino	1	San Bartolomé	Todo el país	2
Bután	Consultar destino	5	Islas Wallis y Futuna	Consultar destino	6	S. Cristóbal, Kitts y Nevis	Todo el país	1
Cabo Verde	Consultar destino	4	Israel	Todo el país	1	San Eustaquio	Todo el país	3
Camboya	Consultar destino	2	Italia	Todo el país	1	San Marino	Todo el país	1
Camerún	Consultar destino	2	Jamaica	Consultar destino	1	San Martín	Todo el país	1
Canadá	Todo el país	1	Japón	Todo el país	1	San Vicente	Todo el país	2
Chad	Consultar destino	2	Jordania	Consultar destino	1	Santa Lucia	Consultar destino	1
Chile	Todo el país	1	Kazajistán	Todo el país	2	Senegal	Consultar destino	2
China	Consultar destino	2	Kenia	Todo el país	2	Serbia	Consultar destino	2
Chipre	Consultar destino	1	Kyrguistán	Consultar destino	3	Sierra Leona	Todo el país	4
Colombia	Todo el país	1	Kosovo	Consultar destino	3	Singapur	Todo el país	1
Congo	Consultar destino	3	Kuwait	Todo el país	1	Siria	Todo el país	1
Corea del Sur	Todo el país	1	Laos	Consultar destino	4	Sri Lanka	Consultar destino	1
Costa de Marfil	Consultar destino	1	Lesotho	Todo el país	3	Suazilandia	Todo el país	2
Costa Rica	Todo el país	2	Letonia	Todo el país	2	Sudáfrica	Todo el país	1
Croacia	Todo el país	2	Libano	Consultar destino	1	Sudán	Todo el país	2
Cuba	Todo el país	3	Liberia	Consultar destino	2	Sudán del Sur	Consultar destino	4
Curacao	Todo el país	1	Libia	Todo el país	2	Suecia	Todo el país	1
Dinamarca	Todo el país	1	Liechtenstein	Todo el país	1	Suiza	Todo el país	1
Dominica	Consultar destino	2	Lituania	Todo el país	2	Suriname	Todo el país	3
Ecuador	Todo el país	1	Luxemburgo	Todo el país	1	Tailandia	Todo el país	1
Egipto	Todo el país	1	Macao	Todo el país	2	Taiwán	Consultar destino	1
El Salvador	Todo el país	2	Macedonia	Todo el país	2	Tanzania	Consultar destino	2
Emiratos Árabes Unidos	Todo el país	1	Madagascar	Consultar destino	2	Tajikistán	Consultar destino	4
Eritrea	Consultar destino	2	Malasia	Consultar destino	1	Togo	Consultar destino	2
Eslovenia	Todo el país	2	Malawi	Consultar destino	2	Trinidad Y Tobago	Todo el país	2
Estados Unidos	Todo el país	1	Mali	Consultar destino	2	Túnez	Todo el país	1
Estonia	Todo el país	1	Malta	Todo el país	1	Turquia	Todo el país	1
Etiopia	Consultar destino	1	Marruecos	Todo el país	2	Ucrania	Consultar destino	1
Filipinas	Consultar destino	2	Martinica	Todo el país	1	Uganda	Consultar destino	2
Finlandia	Todo el país	1	Mauritania	Consultar destino	2	Uruguay	Todo el país	1
Francia	Todo el país	1	México	Consultar destino	1	Uzbekistán	Todo el país	3
Gabón	Consultar destino	2	Micronesia	Consultar destino	5	Vanuatu	Todo el país	5
Gambia	Consultar destino	2	Moldavia	Consultar destino	3	Venezuela	Todo el país	2
Georgia	Todo el país	2	Mónaco	Todo el país	1	Vietnam	Todo el país	1
Ghana	Todo el país	2	Montenegro	Consultar destino	3	Yemen	Todo el país	2
Granada	Consultar destino	1	Montserrat	Consultar destino	2	Yibuti	Consultar destino	2
Grecia	Todo el país	1	Mozambique	Consultar destino	2	Zambia	Consultar destino	2
						Zimbabwe	Todo el país	2

Los días de tránsito de los envíos internacionales son orientativos y hacen referencia a la llegada de los envíos de documentos, a las ciudades principales de cada país de destino. Los tránsitos especificados corresponden al mínimo de días laborables estimados desde la fecha de salida del envío de las Plataformas Internacionales de MRW y están sujetos a posibles trámites aduaneros en países extracomunitarios. Este tiempo estimado de tránsito puede verse alterado en función de la localidad final de destino, así como por inspecciones aduaneras en los países de tránsito y/o destino, por accidentes naturales (terremotos, niebla, nieve, temporales, etc.) que obliguen a suspender o variar las rutas aéreas y terrestres utilizadas, cancelación de vuelos o por acontecimientos imprevisibles y ajenos a MRW (huelgas, situaciones bélicas, decisiones gubernamentales de los países de destino, etc.). Para tiempos de tránsito más específicos consulte con su oficina MRW o con el Departamento de Atención al Cliente de MRW Internacional 902 300 403.

## SEGUIMIENTO DE ENVÍOS

Usted, como Cliente de MRW, tiene la opción de hacer el seguimiento a su envío, a través de las siguientes opciones:

1. Página Web MRW: a cualquier hora del día o de la noche, usted puede consultar en qué estado se encuentra su envío, con tan solo introducir el n° de albarán de MRW en la página Web.
2. SMS, Mensaje corto de móvil: enviando un mensaje al 215039, con el n° de albarán de MRW, usted recibirá información en su móvil del envío.
3. E-mail, correo electrónico: usted recibirá en su correo electrónico, la información referente a su envío, con tan solo indicar su dirección de correo así como el n° de albarán de MRW.

No es necesario que sea abonado para poder realizar el seguimiento a sus envíos.

## ¿CÓMO REALIZAR SU ENVÍO?

Debe ponerse en contacto con la oficina MRW más cercana a su domicilio. Allí le facilitarán el justificante de recogida internacional, en el que deberán figurar los datos completos de remitente y destinatario, con sus direcciones, teléfonos y persona de contacto. De igual manera deberá especificarse el contenido (declaración detallada del mismo), el número de bultos y el peso del envío, así como el valor si es un paquete.

¿Qué oficina me corresponde?

- Acceda a la sección 'Nuestras oficinas', dentro de nuestra web y podrá localizar su oficina más cercana, mediante su código postal.
- También puede contactar con el Departamento de Atención al Cliente de la División Internacional en el n° de teléfono 902 300 403 y así ponerle en contacto con la oficina correspondiente.

## CONDICIONES DEL SERVICIO EXPRESS

Las Condiciones Generales de MRW se encuentran al dorso del justificante de recogida internacional de MRW.

Cumpliendo con la normativa de seguridad de la OACI y del Plan Nacional de Seguridad para la Aviación Civil (PNSAC), es imprescindible que en justificante de recogida internacional consten la identidad y dirección completa del expedidor, quien deberá firmar en la casilla de "firma autorizada" aceptando así las condiciones generales de contratación, estipuladas al dorso del mismo.

Todos los envíos requieren del expedidor una declaración cierta y detallada del contenido y hacerla constar en el justificante de recogida internacional y en la documentación adicional que se requiera en cada caso particular.

El PNSAC establece que el envío puede ser sometido a inspección, retenido o a otras medidas de seguridad adicionales. La Franquicia puede por tanto solicitar que el envío le sea entregado abierto, para poder proceder a la inspección manual y determinar el contenido lícito del mismo.

## DIMENSIONES MÁXIMAS

En el Servicio Expres, las dimensiones máximas son 250 centímetros por bulto, sumando largo, alto y ancho. Para envíos que superen estas medidas, deben consultar el "Servicio de Carga Aérea o Terrestre".

## PESOS

Según el país de destino, habrá que considerar el peso máximo permitido por bulto o envío, consultando con su Franquicia MRW o con la División Internacional de MRW en el 902 300 403.

En el caso de envíos que tienen poco peso y mucho volumen, se realizará el cálculo de la fórmula estipulada por la IATA (Organismo que estipula las normas internacionales de transporte aéreo) que a continuación se indica:

$$\text{Largo} \times \text{Alto} \times \text{Ancho (en cm)} / 6.000 \text{ o lo que es igual } 1 \text{ metro cúbico} = 167 \text{ Kg}$$

## EMBALAJE

El empaquetado de los envíos debe ser lo suficientemente seguro para proteger su contenido durante el transporte. Todo embalaje deberá ser de un material resistente y

# Servicio Express

especialmente el interior, sobre todo para mercancías frágiles. Un embalaje adecuado amortiguará posibles choques, vibraciones, etc., que el transporte aéreo implica. Es responsabilidad del Cliente el correcto empaquetado del envío.

Si utiliza embalajes de madera, debe tener en cuenta la Norma Internacional de Medidas Fitosanitarias NIMF N° 15, que exige para determinados países la fumigación y/o tratamiento de dichos embalajes.

MRW le puede asesorar sobre el embalaje más adecuado para sus envíos de acuerdo a las siguientes modalidades:

- Internacional-pack (sobre de plástico)
- Bottle-pack (caja de cartón para 1, 3 ó 6 botellas de cristal)



## TIEMPO DE TRÁNSITO

Los días de tránsito de los envíos internacionales son orientativos y hacen referencia a la llegada de los envíos de documentos, a las ciudades principales de cada país de destino. Los tránsitos especificados corresponden al mínimo de días laborables, estimados desde la fecha de salida del envío de las Plataformas Internacionales de MRW y están sujetos a posibles trámites aduaneros en países extracomunitarios.

Este tiempo estimado de tránsito puede verse alterado en función de la localidad final de destino, así como, por inspecciones aduaneras en los países de tránsito y/o destino, por accidentes naturales (terremotos, niebla, nieve, temporales, etc.) que obliguen a suspender o variar las rutas aéreas y terrestres utilizadas, por cancelación de vuelos de las líneas aéreas utilizadas o por acontecimientos imprevisibles y ajenos a MRW (huelgas, situaciones bélicas, decisiones gubernamentales de los países de destino, etc.).

Para tiempos de tránsito más específicos consulte con su oficina MRW o con el Departamento de Atención al Cliente de MRW Internacional 902 300 403.

## APARTADOS DE CORREOS

MRW no realiza entregas en apartados de correos.

## DESPACHO DE ADUANAS

En el caso del envío de muestras (todo lo que por su contenido no pueda ser considerado como documentos), el Servicio incluye la recogida y entrega de las mismas, así como las tramitaciones documentales precisas, tanto en las Aduanas de origen como de tránsito o destino.

Existen excepciones, en función de la Reglamentación Aduanera de cada país, en las que se requiere que el despacho sea gestionado directamente por el Destinatario y/o su Agente de Aduanas.

Unión Europea - Los envíos de muestras con destino a la Unión Europea no necesitan documentación complementaria, será suficiente con reflejar su contenido y valor en los apartados indicados en el Justificante de Recogida Internacional.

Resto de Destinos – Los envíos de muestras al resto de destinos deberán ir acompañados con una factura pro forma (para envíos de muestras sin valor comercial) o factura comercial (para envíos de muestras con valor comercial), el original más cuatro copias escritas en castellano e inglés, además de cualquier documentación adicional que se especifique en la normativa del país de destino.

Tanto en la factura pro forma como en la factura comercial, deberán figurar los datos completos del remitente y destinatario, con los valores unitarios y totales de la mercancía y la moneda en que se expresa (en el caso de la factura pro forma, un valor a efectos estadísticos), el país de origen y el motivo del envío (por ejemplo: muestra sin valor comercial, uso interno de empresa, regalo, venta, etc.).

Para paquetes con valor comercial se requiere que la factura comercial contenga además, el término de la operación o INCOTERM (FOB, CIF, etc.), así como los datos del comprador/importador si fuera distinto del consignatario.

Los gastos de Aduana generados en la aduana de destino son siempre a cargo del destinatario.

Para los envíos con un valor declarado igual o superior a 150,00 euros con destino a países no comunitarios, será precisa la tramitación del correspondiente DUA de exportación cuyo cargo adicional deberá ser abonado en origen.

## SEGURO

MRW dispone de un seguro adicional para los envíos de paquetes. El importe de este seguro variará en función del valor declarado y del tipo de la mercancía que se transporte.

## OBJETOS PROHIBIDOS

Cumpliendo con las normas de la IATA (International Air Transport Association), la normativa de seguridad de la OACI (Organización de Aviación Civil), el Programa Nacional de Seguridad para la Aviación Civil (PNSAC) y el Contrato de Transporte Internacional de Mercancías por Carretera (CMR), está prohibido transportar vía aérea y terrestre los siguientes artículos:

- Animales vivos o muertos
- Antigüedades
- Armas o piezas de estas
- Drogas, estupefacientes, fármacos o sustancias psicotrópicas
- Explosivos
- Joyas
- Lingotes de oro y similares
- Materiales combustibles
- Materiales obscenos o pornográficos
- Materiales radioactivos
- Mercancías peligrosas
- Mercancías perecederas
- Metales o piedras preciosas
- Negociables:
  - . Acciones
  - . Bonos del Tesoro
  - . Cheques al portador
  - . Dinero y/o monedas
  - . Letras de cambio
  - . Lotería
  - . Obligaciones
  - . Sellos de correos
- Obras de arte
- Perfumes (para el envío de perfume o colonia, contactad con el Departamento de Atención al Cliente 902 300 403)
- Plantas
- Restos humanos
- Tabaco



# Servicio Express

**IMPORTANTE:** las pilas o baterías tienen que ir fuera de los aparatos que se envían (radios, juguetes, teléfonos móviles, etc.)

En general, cualquier otra mercancía clasificada como peligrosa tanto por las leyes nacionales como internacionales y que pueda representar un peligro para las personas u otras mercancías a transportar, debido a sus características o empaquetado o cualquier otro artículo sujeto a restricción por las normas vigentes en los países de origen, tránsito o destino.

## JUSTIFICANTE DE RECOGIDA INTERNACIONAL

En el justificante de recogida internacional MRW deberán figurar los datos completos de remitente y destinatario, con sus direcciones, teléfonos y persona de contacto. De igual manera, deberá especificarse el contenido real del envío, el número de bultos y el peso del envío, así como el valor del mismo a efectos de aduanas, si éste es un paquete.

La insuficiencia o incorrección de los datos en el justificante de recogida internacional puede dar lugar a demoras en las entregas de los envíos.

MRW INTERNACIONAL		JUSTIFICANTE DE RECOGIDA INTERNACIONAL	
902 300 403 www.mrw.es		Leer Condiciones Generales de servicio	
<b>A</b> REMITENTE/FROM		<b>B</b> DESTINATARIO/TO	
Nombre		Nombre	
Dirección/Address		Dirección/Address	
Ciudad/City		Ciudad/City	
País/Country		País/Country	
C. Postal/Post. Code		C. Postal/Post. Code	
Teléfono/Phone		Teléfono/Phone	
E-mail		E-mail	
E Nº Bultos/No. of Packages		K Fecha del envío/Ship Date	
F Peso/Peso		L Firma del remitente/Remitter signature	
G Descripción del contenido/Full description of contents		M Firma del destinatario/Consignee signature	
H Valor declarado/Declared value		C Datos de facturación y aduanas	
I Declaración de responsabilidad			
J Declaración de aceptación			
D Nota sobre la cláusula 4 de las Condiciones Generales			

- A. Nombre del remitente, dirección, código postal, teléfono, teléfono móvil, persona de contacto, e-mail y NIF.
- B. Nombre de la compañía y/o persona de contacto del destinatario, dirección, código postal, teléfono, persona de contacto y NIF.
- C. Fecha del envío.
- D. Nota sobre la cláusula 4 de las Condiciones Generales.
- E. Número de bultos.

# Servicio Express

- F. Peso bruto.
- G. Dimensiones de cada bulto.
- H. Peso volumétrico (si tiene).
- I. Descripción completa de la mercancía.
- J. Valor de la mercancía (poner el mismo valor reflejado en la factura).
- K. Campo para el Servicio solicitado.
- L. Número de abonado.
- M. Firma del Cliente.

En el reverso del justificante, encontrará las Condiciones Generales de contratación del Servicio.

Son las que se exponen a continuación:

## CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE MRW

Por el presente documento, que tiene el carácter de TÍTULO NO NEGOCIABLE, INTERLOCK EXPRESS, S.A., con domicilio social en Edificio MRW, Centro de Carga Aérea Aeropuerto Madrid – Barajas CP: 28042 - Madrid, CIF: A78651155, para el caso de contratación online, o la empresa Franquiciadora MRW cuya denominación social y demás datos constan en el anverso de este documento, para el caso de contratación presencial, (en adelante, LA COMPAÑÍA) y EL REMITENTE acuerdan celebrar un CONTRATO que se registrará por las siguientes cláusulas:

### 1. LAS PARTES

EL REMITENTE es la persona o entidad que, sometiéndose a las presentes condiciones, entrega a LA COMPAÑÍA un envío para su transporte, y reconoce que es el propietario del mismo, o, en caso de no serlo, reconoce que actúa como representante o agente autorizado del dueño o de quien tenga derechos sobre él, y, en cualquier caso, acepta los términos y condiciones del presente contrato en nombre propio.

LA COMPAÑÍA, sometiéndose a las presentes condiciones, acepta el envío para darle curso al lugar de destino, pudiendo subcontratar la ejecución de la totalidad o de cualquier parte del presente contrato y, en consecuencia, puede servirse para tal ejecución de empresas franquiciadas del Grupo MRW y de filiales, agentes o colaboradores que, a su vez, pueden también subcontratar a otras entidades o personas para la consecución del fin pactado.

## 2. EL ENVÍO

A los efectos del presente contrato, se entiende por "envío" el objeto u objetos susceptibles de traslado, remitidos bajo un mismo justificante de recogida internacional, que no son inaceptables o prohibidos conforme a la presente cláusula, entregados por EL REMITENTE a LA COMPAÑÍA para su transporte y, en su caso, entrega en la dirección indicada como lugar de destino en el anverso del presente documento.

### 2.1 GARANTÍAS GENERALES

En relación con el envío EL REMITENTE asume las siguientes obligaciones fundamentales: a) hacer constar de forma completa y precisa la descripción y los detalles del envío; b) Embalar y preparar el envío conforme a su propia naturaleza y circunstancias, permitiendo un transporte y manipulación seguros; y c) hacer constar, en su caso, el valor declarado correcto. Asimismo, declara bajo su responsabilidad que: a) el envío no es un objeto de los declarados inaceptables o prohibidos conforme al apartado 2.3 de la presente cláusula; y b) la remisión del envío respeta todas las leyes, normas o regulaciones aplicables y, por tanto, no es ilegal para LA COMPAÑÍA proceder con el envío.

### 2.2 MEDIDAS DE SEGURIDAD EN EL TRANSPORTE DE ENVÍOS POR VÍA AÉREA

EL REMITENTE, en relación con las normas de seguridad en el transporte de envíos por vía aérea: a) declara y garantiza que en el envío no se encuentran artículos prohibidos incluidos en la versión vigente del apartado 6. del Anexo del Reglamento (UE) nº 185/2010 de la Comisión, de 4 de marzo de 2010 (dispositivos explosivos e incendiarios); y b) acepta que el envío pueda ser retenido, sometido a controles y examinado su contenido por razones de seguridad, lo que puede incluir la inspección mediante rayos-X, cámaras de simulación, controles manuales u otras medidas técnicas o biosensoriales.

### 2.3 OBJETOS INACEPTABLES O PROHIBIDOS

Son objetos inaceptables o prohibidos los siguientes: dinero efectivo, joyas, antigüedades, obras de arte, sellos, metales preciosos, lingotes y similares, piedras preciosas, diamantes y carbones industriales, títulos, valores al portador, cheques de viajes, materiales obscenos o pornográficos, armas de fuego, explosivos, materiales radioactivos, plantas, productos perecederos, animales vivos o muertos, fármacos, drogas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas, productos sometidos a régimen de reserva, mercancías peligrosas, materiales combustibles y, en general, cualesquiera otros sujetos a restricción por las normas vigentes en los países de origen, tránsito o destino del envío. En particular, son objetos prohibidos los reflejados como tales en las

normas de la IATA (International Air Transport Association) y en la normativa indicada en el subapartado anterior.

En el supuesto de que EL REMITENTE remitiera a LA COMPAÑÍA un envío inaceptable o prohibido, se compromete a indemnizarla de los daños y perjuicios que sufra, así como a responder ante LA COMPAÑÍA por las sanciones y gastos que deba afrontar ésta, debiendo abonar o reintegrar EL REMITENTE, según el caso, los importes de las multas y demás sanciones dinerarias impuestas a LA COMPAÑÍA, así como los honorarios de abogados y procuradores incurridos y todas las costas judiciales.

### 3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.1 DERECHOS DE LA COMPAÑÍA: Con la única finalidad de que LA COMPAÑÍA pueda proporcionar una correcta y segura prestación de sus servicios y, en su caso, garantizar el cobro diferido de la prestación debida, LA COMPAÑÍA tiene el derecho de:

A) Inspeccionar el envío en cualquier momento, lo que incluye la apertura y examen de su contenido, salvo que por la naturaleza o tipo de envío la ley aplicable lo prohíba. A tal efecto EL REMITENTE deberá acondicionar el envío de tal forma que sea posible su apertura y cierre seguros.

B) No aceptar envío alguno que no responda adecuadamente a lo garantizado por EL REMITENTE en la cláusula 2. anterior y, especialmente, los objetos declarados como inaceptables o prohibidos y los que se hayan infravalorado a efectos aduaneros.

C) Transportar el envío por cualquier ruta, itinerario, procedimiento o medio de transporte que a juicio de LA COMPAÑÍA sean los más apropiados para ejecutar el transporte y/o realizar la entrega del envío.

D) No efectuar la entrega del envío y retener el mismo cuando la prestación del servicio deba ser cobrada en destino (servicio a portes debidos) hasta que LA COMPAÑÍA haya sido satisfecha de todos los importes debidos por el transporte, derechos de aduanas, almacenaje, impuestos y cualquier otro cargo o gravamen derivado de la expedición del envío conforme a este contrato. EL REMITENTE será responsable del pago de todos los importes devengados, incluyendo los gastos de devolución del envío, en el caso de que en destino se niegue el pago.

E) Ejercitar el derecho de retención reconocido legalmente.

3.2 PAGO DEL SERVICIO: Salvo que expresamente se haya pactado que la prestación del servicio deba ser cobrada en destino (servicio a portes debidos), EL REMITENTE satisfará por anticipado el precio señalado en las tarifas vigentes, el cual no incluye IVA, IGIC, ni AIEM, así como ningún otro impuesto, tasa, arancel o gasto generado por el transporte del envío.

# Servicio Express

**En las contrataciones on line no podrá contratarse el servicio a portes debidos y el pago deberá realizarse mediante tarjeta de crédito o débito, o bien en efectivo en el momento de la recogida del paquete.**

El precio del servicio se calcula de acuerdo con el peso del paquete y/o distancia al destino. Si el REMITENTE ha indicado un peso u otros datos erróneos (**y en todo caso en la contratación on line**), LA COMPAÑÍA podrá facturar la cantidad adicional que resulte del peso y/o distancia correcta. En caso de un notorio exceso de peso, el envío podrá quedar retenido en la Franquiciada hasta que el remitente haya abonado la diferencia.

**3.3 RECOGIDA DEL PAQUETE (PARA CONTRATACIÓN ONLINE): Para envíos on line, el REMITENTE deberá elegir entre las franjas horarias estipuladas en el proceso de contratación.** En caso de ausencia del REMITENTE en la franja horaria de recogida seleccionada, se le cobrará el precio de un trayecto desde la Franquicia hasta el domicilio de recogida.

## 4. LÍMITES DE RESPONSABILIDAD

En el supuesto de que el envío sufriera cualquier daño o pérdida imputable a LA COMPAÑÍA, sus Franquiciadas, filiales, agentes o demás colaboradores, la responsabilidad de LA COMPAÑÍA quedará regulada, según el caso, por las disposiciones y con los límites de responsabilidad siguientes:

A) Tratándose de TRANSPORTE AEREO INTERNACIONAL: si el transporte del envío incluye como punto final de destino o una escala un país distinto al de partida, será regulado por el Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999 o por el Convenio de Varsovia de 12 de diciembre de 1929 (modificado en La Haya en 1955 y por el Protocolo nº 4 de Montreal de 1975), los cuales, en la mayoría de los casos, limitan la responsabilidad de LA COMPAÑÍA por daño, pérdida o retraso del envío a un máximo de 19 Derechos Especiales de Giro por kilogramo de peso (aproximadamente, 21 euros, sujeto a las variaciones del tipo de cambio).

B) Tratándose de TRANSPORTE INTERNACIONAL POR CARRETERA: si el envío es transportado por carretera hacia o desde un país que forme parte del Convenio relativo al Contrato de Transporte Internacional de Mercancías por Carretera (CMR) de 19 de mayo de 1956 (modificado por Protocolo de Ginebra de 1978), dicho transporte será regulado por este convenio, el cual, en la mayoría de los casos, limita la responsabilidad de LA COMPAÑÍA por daño o pérdida del envío a un máximo de 8,33 Derechos Especiales de Giro por kilogramo de peso (aproximadamente, 10 euros, sujeto a las variaciones del tipo de cambio).

C) Si no fuera de aplicación ninguno de los citados convenios, la responsabilidad de LA COMPAÑÍA quedará limitada como máximo a la cantidad que, en el momento de producirse el daño o la pérdida, esté fijada por la Ley 15/2009, de 11 de noviembre,

del contrato del transporte terrestre de mercancías.

EL REMITENTE podrá realizar una declaración especial de valor del envío, indicando un valor superior a los referidos límites máximos de responsabilidad, siempre que satisfaga el precio del seguro adicional correspondiente, en cuyo caso LA COMPAÑÍA tendrá limitada su responsabilidad al pago del importe de la suma declarada, a menos que se demuestre que ésta es superior al valor real. EL VALOR DECLARADO A EFECTOS ADUANEROS NO IMPLICA, EN NINGUN CASO, QUE SE HAYA EFECTUADO LA REFERIDA DECLARACION ESPECIAL DE VALOR.

Cuando el valor real del envío fuera inferior a la cantidad resultante de aplicar los límites de responsabilidad de los apartados anteriores, según el caso, la indemnización se ajustará a dicho valor real, el cual no incluye la utilidad comercial o el valor especial del envío que tenga para EL REMITENTE o para un tercero.

No obstante, EL REMITENTE podrá optar, según su criterio, entre recibir la indemnización o realizar un nuevo envío de iguales características – en cuanto a su naturaleza, dimensiones y peso- sin cargo alguno.

LA COMPAÑÍA no será responsable por daños o perjuicios consecuenciales, entendiéndose por tal concepto cualquier daño emergente de índole indirecta o el lucro cesante que pudiera sufrir EL REMITENTE, el destinatario o un tercero. El concepto de daño o perjuicio consecuencial incluirá, con carácter enunciativo no limitativo, la pérdida de ingresos, imagen, beneficios, intereses, clientes, contratos, oportunidades de negocio y mercados.

LA COMPAÑÍA tampoco será responsable en los casos siguientes:

A) Fuerza mayor, caso fortuito y por cualquier acción u omisión que esté fuera de su control (como huelgas, conflictos laborales, disturbios civiles, actos bélicos, actos terroristas y demás circunstancias análogas), especialmente, por las acciones u omisiones causadas por las autoridades aduaneras, aeroportuarias u otros funcionarios o empleados públicos, en la salida, entrada o tránsito del envío.

B) Incumplimiento por EL REMITENTE de las presentes condiciones generales, en especial de la cláusula 2 anterior. En concreto, LA COMPAÑÍA no se responsabilizará de los daños o pérdidas sufridos por el envío como consecuencia de un deficiente embalaje del mismo, cuya realización corresponde a EL REMITENTE conforme al apartado b) de la cláusula 2.1 del presente documento.

C) Daño o pérdida derivados de la naturaleza o el vicio propio del envío y las alteraciones magnéticas, eléctricas o semejantes en cualquier clase de grabación.

Cuando el daño o pérdida del envío fuera imputable a las filiales, agentes o demás colaboradores de LA COMPAÑÍA, ésta asumirá la responsabilidad conforme establece el presente contrato, sin perjuicio de su derecho a reclamar contra la filial, el agente

o colaborador que fuere el responsable efectivo del daño o pérdida. En consecuencia, dicho responsable efectivo estará amparado respecto a EL REMITENTE de la misma forma y con los mismos límites de responsabilidad establecidos en este contrato.

## 5. RECLAMACIONES

Toda reclamación debe hacerse por EL REMITENTE a LA COMPAÑÍA, por escrito, dentro de los 28 días siguientes al de la aceptación del envío por ésta para darle curso. No obstante, si el Convenio internacional o la Ley nacional aplicables establecieran un plazo más breve, éste último será el que rija. No se admitirá ninguna reclamación realizada fuera del referido plazo o cuando no se hubieren cumplido previamente por EL REMITENTE las obligaciones que el presente contrato le impone.

## 6. ENTREGA DEL ENVÍO EN DESTINO O RECOGIDA POR EL DESTINATARIO

Salvo que la normativa o las autoridades del país de destino exijan el despacho aduanero del envío por el propio destinatario del mismo o por un agente designado por él expresamente, la entrega del envío se realizará en la dirección indicada como lugar de destino en el anverso del presente documento.

Se entenderá efectuada la misma cuando la persona que se encuentre en dicha dirección acepte recoger el envío, sea o no el destinatario que consta en el anverso del presente documento. Siempre que se solicite por EL REMITENTE, LA COMPAÑÍA le facilitará la información de entrega en la dirección indicada como lugar de destino mediante una comunicación del nombre del receptor del envío y de los datos de la fecha y hora de la entrega.

## 7. IMPOSIBILIDAD DE ENTREGA DEL ENVÍO EN DESTINO

Cuando sea rehusado el envío en destino o, por cualquier otra causa que esté fuera del control de LA COMPAÑÍA, sus filiales, agentes o colaboradores, no pueda realizarse la entrega del envío, LA COMPAÑÍA, tan pronto como le sea posible, comunicará a EL REMITENTE las circunstancias que impiden la entrega. En este caso, EL REMITENTE deberá contestar por escrito a aquella, en el plazo máximo de quince días, a contar de la recepción de la referida comunicación, si quiere recuperar el envío o si prefiere que se remita a otro lugar de destino. Transcurrido el referido plazo sin que EL REMITENTE haya ejercido su derecho, el envío será tratado con arreglo a lo que establezca la norma legal aplicable en función de la naturaleza y del tipo de envío. En cualquier caso, será de cargo de EL REMITENTE, además del pago de la tarifa adicional correspondiente, el abono de los gastos y costes ocasionados.

## 8. DESPACHO DE ADUANAS Y FORMALIDADES PARA-ADUANERAS Y DE SEGURIDAD

La aceptación del envío por LA COMPAÑÍA implica que EL REMITENTE designa a la misma como representante plenamente autorizado para gestionar el despacho de aduanas cuando éste sea necesario, así como para que pueda designar a un Agente de Aduanas o a un representante autorizado para tal fin. EL REMITENTE está obligado a suministrar toda la documentación e información que sea necesaria para el cumplimiento de las formalidades aduaneras, para-aduaneras y de seguridad con anterioridad a la aceptación del envío. LA COMPAÑÍA no está obligada a examinar o comprobar si la referida documentación e información es exacta o suficiente. EL REMITENTE se compromete a indemnizar a LA COMPAÑÍA por cualquier sanción, gasto o coste en que pudiera incurrir ésta en el despacho aduanero, para-aduanero o de seguridad por cualquier causa imputable a aquél.

## 9. CANCELACIONES (SOLO PARA CONTRATACIONES ON LINE)

En caso de que el REMITENTE desee cancelar su envío, deberá ponerse en contacto con la Franquiada que debería recoger el envío antes de que haya pasado a recogerlo. Si el paquete ya hubiera sido recogido, quedará retenido en la referida Franquiada hasta que el REMITENTE lo pase a recoger, o bien podrá solicitar a dicha Franquiada que lo transporte hasta su domicilio, con el pago de los portes correspondientes.

Devolución del precio: si el pago se ha realizado mediante tarjeta de crédito, la devolución tendrá lugar al cabo de 5 a 7 días hábiles, mediante su abono en la tarjeta. Si el pago se ha efectuado en efectivo, la devolución la realizará la Franquiada cuando el REMITENTE recoja el paquete.

## 10. SUPLIDOS Y GASTOS SUPLEMENTARIOS

LA COMPAÑÍA no está obligada a adelantar el pago de ningún gasto o coste que corresponda a EL REMITENTE o al DESTINATARIO como consecuencia de la ejecución del presente contrato, tales como derechos de aduana, almacenaje, impuestos, o cualquier otro cargo o gravamen. No obstante, LA COMPAÑÍA puede voluntariamente adelantar el pago de tales gastos o costes, en cuyo caso éstos deberán ser reembolsados a LA COMPAÑÍA por EL REMITENTE, sin dilación, una vez le sea comunicado su desembolso.

## 11. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

El presente contrato se regirá por la Ley española.

Para tratar sobre cualquier controversia que pudiera surgir en relación con el presente contrato las partes, con renuncia expresa a cualquier otro procedimiento de resolución de controversias que pudiera corresponderles, se someten a los Juzgados y Tribunales de Justicia que sean competentes con arreglo a lo dispuesto en la norma vigente que sea de aplicación.



## 12. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Los datos personales que usted nos proporcione como REMITENTE, así como los del DESTINATARIO de los envíos, se incluirán en un fichero titularidad y responsabilidad de la empresa con la que haya contratado (INTERLOCK EXPRESS, S.A., para las contrataciones on line, o la empresa franquiciada de MRW) a la que se entrega el paquete para su envío, con la finalidad de realizar la gestión de los servicios de transporte contratados y la gestión contable y administrativa de clientes. Los datos personales recabados del REMITENTE y los del DESTINATARIO serán cedidos a empresas del Grupo MRW (incluidas aquellas de las empresas franquiciadas que necesariamente tengan que acceder a los datos para prestar el servicio de transporte) exclusivamente para el cumplimiento de las finalidades arriba mencionadas.

Asimismo, los datos del REMITENTE serán tratados con la finalidad de realizar encuestas a fin de mejorar los servicios y su calidad, así como para mantenerle informado por vía postal, telefónica y/o electrónica, sobre los servicios y promociones del Grupo MRW relacionados con el sector de transportes y actividades conexas (comunicaciones comerciales). En consecuencia, El REMITENTE es consiente expresamente que sus datos personales proporcionados puedan ser utilizados para las finalidades indicadas.

El REMITENTE podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición mediante el envío de un mensaje de correo electrónico a la dirección [lopd@mrw.es](mailto:lopd@mrw.es), o por carta enviada a INTERLOCK EXPRESS S.A., con domicilio social en Edificio MRW, Centro de Carga Aérea Aeropuerto Madrid – Barajas CP: 28042 – Madrid, a la dirección postal indicada, adjuntando copia de su DNI, tarjeta de residente o pasaporte.