BIOCOURIERS
baby on board

Condiciones Generales de Transporte

1. DISPOSICIONES INTRODUCTORIAS Y DEFINICIONES

1.1. Las presentes Condiciones Generales de Transporte (en adelante, las «CGT») regulan los derechos y obligaciones de las partes contratantes en el transporte de material biológico realizado por el Transportista.

1.2. **Transportista** – la sociedad indicada como Transportista en el correspondiente Contrato de transporte de material biológico (en adelante, el «Contrato»).

1.3. **Cliente** – la persona física o jurídica que ha celebrado el Contrato con el Transportista.

1.4. **Envío** – el material biológico recibido por el Transportista para su transporte, incluida la documentación correspondiente entregada por la Institución remitente.

1.5. **Institución remitente** – el centro sanitario u otro centro autorizado indicado en el Contrato que entrega el Envío al Transportista para su transporte.

1.6. **Institución receptora** – el centro sanitario u otro centro autorizado indicado en el Contrato al que el Transportista entrega el Envío.

1.7. **Mensajero** – la persona perteneciente a la red de mensajeros propia del Transportista, debidamente formada por el Transportista y encargada de realizar el transporte del Envío o de una parte de este, que en el ejercicio de dicha actividad actúa de conformidad con las normas internas, las normas de seguridad y las instrucciones del Transportista.

1.8. **Hand-carry** (transporte personal por mensajero) – modalidad de transporte en la que el Mensajero encargado recibe personalmente el Envío y lo mantiene bajo su custodia durante el transporte. En caso de transporte aéreo, el Envío se transporta en la cabina de la aeronave y no en la bodega de equipajes. Durante el transporte, el Envío podrá ser entregado entre Mensajeros encargados del Transportista.

1.9. **Contenedor de transporte** – recipiente especializado destinado a la conservación y el transporte de material biológico en condiciones adecuadas a su naturaleza y a los requisitos de transporte.

1.10. **Acta de entrega** – documento que acredita la recepción o la entrega del Envío entre el Transportista y la institución correspondiente, incluidos los datos relativos al material biológico entregado y a sus unidades de transporte.

1.11. Las presentes CGT forman parte integrante del Contrato. En caso de contradicción entre las disposiciones del Contrato y las de las CGT, prevalecerán las disposiciones del Contrato.

2. CELEBRACIÓN DEL CONTRATO

2.1. El Contrato entre el Transportista y el Cliente se celebra sobre la base de una solicitud individual de transporte y de una oferta de precio elaborada por el Transportista.

2.2. El Contrato se entenderá celebrado en el momento en que el Transportista reciba el Contrato firmado por el Cliente, siempre que el Transportista lo haya firmado previamente. El Contrato firmado también podrá remitirse por vía electrónica, en particular por correo electrónico en forma de documento escaneado.

2.3. La celebración del Contrato no confiere derecho a que el transporte se realice en una fecha determinada. La fecha del transporte se fijará una vez que tanto la Institución remitente como la Institución receptora hayan confirmado que están preparadas y teniendo en cuenta las opciones de transporte disponibles.

2.4. El Cliente está obligado a facilitar al Transportista información veraz y completa necesaria para la preparación y la realización del transporte, así como a comunicarle sin demora injustificada cualquier modificación de dicha información.

3. PREPARACIÓN DEL TRANSPORTE

3.1. El Cliente es responsable de obtener todos los consentimientos, documentos, pagos, en su caso, y demás requisitos exigidos por la Institución remitente y la Institución receptora que sean necesarios para la entrega y la recepción del Envío. El Cliente declara que está facultado para encargar el transporte del Envío o, en su caso, que dispone del consentimiento necesario de la persona autorizada para encargarlo. El Cliente es responsable de obtener los consentimientos y autorizaciones que se le exijan para la realización del transporte.

3.2. El Transportista podrá prestar al Cliente asistencia en la comunicación con la Institución remitente y la Institución receptora y en la tramitación de los requisitos necesarios. La prestación de dicha asistencia no implica que el Transportista asuma la responsabilidad de su cumplimiento.

3.3. Antes del inicio del transporte, tanto la Institución remitente como la Institución receptora deberán confirmar al Transportista que han cumplido los requisitos administrativos y organizativos necesarios y que están preparadas para entregar y recibir el Envío, respectivamente.

3.4. El plazo estándar previsto para la organización y la realización del transporte es de 14–21 días a partir del momento en que el Transportista reciba la confirmación definitiva de que tanto la Institución remitente como la Institución receptora están preparadas y se haya abonado el precio del transporte acordado, salvo que se haya pactado otra cosa. El Transportista fijará la fecha concreta del transporte teniendo en cuenta las opciones de

transporte disponibles y las condiciones operativas.

3.5. Si el Cliente solicita que el transporte se realice en un plazo más breve o en una fecha determinada, el Transportista podrá ofrecer dicho transporte a cambio de una tarifa adicional. Dicha tarifa deberá comunicarse previamente al Cliente y ser aceptada por este antes de la realización del transporte.

3.6. El Cliente está obligado a informar al Transportista sin demora injustificada de todas las circunstancias que puedan afectar a la preparación de las instituciones o al desarrollo previsto del transporte.

3.7. Si, tras la confirmación de que las instituciones están preparadas, se produce un cambio de circunstancias que pueda afectar a la fecha prevista o al desarrollo del transporte, el Transportista informará de ello al Cliente y, en colaboración con las partes afectadas, propondrá la forma de proceder. Las posibles consecuencias económicas de la modificación o cancelación del transporte se rigen por las disposiciones correspondientes de las presentes CGT.

3.8. Los requisitos específicos de transporte derivados de la naturaleza del material biológico, en particular los relativos a las condiciones de temperatura, a la forma de manipulación o a la documentación de transporte especial, serán comunicados al Transportista por la Institución remitente. El Cliente prestará una colaboración razonable para la obtención de dicha información, cuando sea necesario. El Transportista podrá solicitar que se precisen las condiciones de transporte antes de la recepción del Envío.

3.9. La Institución remitente y la Institución receptora obtendrán los permisos, consentimientos y demás requisitos que, conforme a la normativa aplicable, sean necesarios para la entrega, exportación, importación y recepción del material biológico y que sean de su competencia. El Transportista prestará una colaboración razonable en su obtención y será responsable del cumplimiento de los requisitos relativos a su propia actividad de transporte. El Cliente únicamente se encargará de los consentimientos, documentos y demás requisitos que se le exijan directamente a él.

3.10. La Institución remitente está obligada a informar al Transportista sobre la posible infecciosidad del material biológico, los resultados de las pruebas exigidas y demás circunstancias que puedan afectar a la seguridad o a las condiciones del transporte. El material biológico infeccioso o no analizado solo podrá transportarse en las condiciones que establezcan la normativa aplicable y los requisitos de seguridad. El Transportista podrá rechazar dicho transporte si no se cumplen tales condiciones.

4. RECEPCIÓN DEL ENVÍO

4.1. La Institución remitente es responsable de la correcta selección, identificación, congelación, preparación y etiquetado del material biológico, así como de la exactitud de los datos relativos a su contenido. El Transportista no realiza dichas actividades.

4.2. El Transportista recibe el Envío de la Institución remitente a través del Mensajero encargado. La recepción del Envío se acredita mediante la firma del Acta de entrega.

4.3. El Transportista no está obligado a abrir los embalajes de transporte ni a comprobar el contenido de cada pajuela, ampolla u otra unidad de transporte.

4.4. Los datos relativos al material biológico y al número de unidades de transporte que figuran en el Acta de entrega se basan en la información facilitada por la Institución remitente. La firma del Acta de entrega por el Mensajero acredita la recepción del Envío para su transporte, pero no la verificación del contenido biológico real de cada unidad de transporte ni de su calidad.

4.5. El Transportista no responde de la identificación incorrecta, la cantidad, la calidad, la viabilidad ni otras características del material biológico cuando la deficiencia correspondiente existiera ya antes de la recepción del Envío.

4.6. En el momento de la recepción del Envío, el Contenedor de transporte se cierra con un precinto de seguridad colocado por el Transportista o por la Institución remitente. El número de identificación del precinto se hace constar en el Acta de entrega.

4.7. El Transportista podrá negarse a recibir el Envío si las circunstancias evidentes de su entrega, el estado del embalaje de transporte o la documentación disponible no permiten realizar el transporte de forma segura o adecuada.

4.8. La responsabilidad del Transportista por la correcta ejecución del transporte comienza con la recepción del Envío de la Institución remitente, acreditada mediante la firma del Acta de entrega, y finaliza con su entrega a la Institución receptora, acreditada mediante la firma del Acta de entrega correspondiente. Durante dicho período, el Transportista responde del manejo adecuado del Envío, del cumplimiento de las condiciones de transporte establecidas y de su entrega segura en la medida establecida por el Contrato, las presentes CGT y la normativa aplicable.

4.9. La Institución remitente se encarga de preparar la documentación de acompañamiento necesaria para el transporte del Envío y de entregarla al Transportista, cuando se requiera su entrega física. La documentación deberá estar debidamente embalada, por ejemplo en un sobre cerrado, de modo que quede protegida frente a daños, pérdida y acceso no autorizado. El Transportista responde del manejo adecuado de la documentación

recibida durante el transporte.

5. DESARROLLO Y CONDICIONES DEL TRANSPORTE

5.1. El Transportista realiza el transporte del Envío mediante transporte personal por mensajero (hand-carry), a través de Mensajeros encargados y utilizando medios de transporte adecuados.

5.2. Para el transporte criogénico de material biológico a temperaturas de nitrógeno líquido, el Transportista utiliza Contenedores de transporte especializados de su propiedad. Dichos contenedores se validan periódicamente y se preparan para el transporte conforme a los procedimientos internos del Transportista.

5.3. En el transporte criogénico, el rango de temperatura exigido es de −196 °C a −150 °C. Los Contenedores de transporte del Transportista están equipados con dispositivos de registro continuo de temperatura calibrados periódicamente (registradores de datos o dataloggers). El Transportista facilitará al Cliente el registro de las condiciones de temperatura durante el transporte una vez finalizado este, como parte de la documentación final del transporte.

5.4. En el transporte de material biológico a temperaturas distintas de las criogénicas, el embalaje de transporte adecuado será proporcionado por el Cliente o por la Institución remitente según lo acordado previamente con el Transportista. Quien proporcione el embalaje de transporte responderá de su idoneidad y de su correcta preparación. Las condiciones de temperatura concretas y la forma de su eventual control se acordarán antes del inicio del transporte.

5.5. El Transportista realiza el transporte del Envío de conformidad con la normativa aplicable de la Unión Europea, la normativa nacional aplicable y los requisitos internacionales pertinentes relativos al transporte de material biológico, incluidos los requisitos sobre embalajes de transporte, su etiquetado y la manipulación segura del Envío.

5.6. El Transportista garantiza que el Envío no sea expuesto durante el transporte a rayos X ni a otras radiaciones ionizantes en los controles de seguridad. Asimismo, garantiza la protección del Envío frente a la apertura no autorizada y frente a cualquier manipulación que pueda poner en peligro su seguridad o las condiciones de transporte exigidas.

5.7. El transporte del Envío podrá ser realizado por uno o varios Mensajeros encargados. Durante el transporte, el Envío podrá ser entregado entre Mensajeros encargados o depositado temporalmente en el marco de la organización logística del transporte. Cada entrega del Envío entre Mensajeros encargados se hace constar en un Acta de entrega, que incluye la hora de la entrega y las firmas del Mensajero que entrega y del Mensajero que recibe. Dentro de la organización del Transportista, el responsable del Envío es en todo momento el Mensajero que lo haya recibido en último lugar, hasta su debida entrega a otro Mensajero encargado o a la Institución receptora. Dicha responsabilidad subsiste también durante el eventual depósito temporal del Envío. El Transportista garantizará que, durante la entrega y el depósito temporal del Envío, se mantengan las condiciones de transporte exigidas y la seguridad adecuada del Envío. Lo anterior se entiende sin perjuicio de la responsabilidad del Transportista por el Envío durante todo el transporte.

5.8. El Transportista podrá elegir y, en caso necesario, modificar la ruta, el medio de transporte, el Mensajero o el calendario del transporte, siempre que ello no ponga en peligro la seguridad del Envío ni el cumplimiento de las condiciones de transporte exigidas.

5.9. El Transportista adopta medidas razonables para proteger el Envío frente a la pérdida, los daños, la manipulación no autorizada y la exposición a condiciones de transporte inadecuadas.

5.10. Si durante el transporte el Transportista detecta una desviación de temperatura u otras circunstancias que puedan poner en peligro la seguridad del Envío o las condiciones de transporte exigidas, examinará la información disponible y adoptará medidas razonables para proteger el Envío.
En función de la naturaleza de la situación y de las posibilidades disponibles, el Transportista podrá, en particular, modificar la ruta o el medio de transporte, entregar el Envío a otro Mensajero encargado, disponer su depósito temporal en condiciones seguras, reponer el nitrógeno líquido, utilizar un Contenedor de transporte de sustitución o adoptar cualquier otra medida adecuada.
Si las circunstancias detectadas pueden afectar de forma significativa a la seguridad del Envío o a su entrega, el Transportista informará sin demora injustificada al Cliente y a las instituciones afectadas. El Transportista documentará los hechos detectados y las medidas adoptadas.
La evaluación de la posible repercusión de una desviación de temperatura en la calidad o la viabilidad del material biológico corresponde a un laboratorio técnicamente cualificado.

5.11. En el transporte individual, el Transportista utiliza un Contenedor de transporte independiente destinado exclusivamente al material biológico de un único paciente o pareja. El transporte de material biológico de distintos pacientes o parejas en un mismo Contenedor de transporte solo se admitirá previo acuerdo expreso y por escrito de todas las partes afectadas, incluidos el Transportista, los Clientes correspondientes y las instituciones afectadas. Dicha excepción deberá ajustarse a la normativa aplicable, a los requisitos de seguridad y a las condiciones de las instituciones afectadas. Solo podrá transportarse conjuntamente material biológico con

resultados negativos acreditados en las pruebas de enfermedades infecciosas exigidas.

6. ENTREGA DEL ENVÍO

6.1. El Transportista entregará el Envío a la Institución receptora indicada en el Contrato o, en su caso, a otra institución acordada previamente por el Cliente y el Transportista.
6.2. La entrega del Envío se realiza entre el Mensajero encargado y un empleado de la Institución receptora. La entrega se acredita mediante la firma del Acta de entrega.
6.3. En el momento de la entrega, se harán constar en el Acta de entrega el número de identificación y el estado del precinto de seguridad. Cualquier daño evidente en el Contenedor de transporte o rotura del precinto se hará constar igualmente en el Acta de entrega.
6.4. La firma del Acta de entrega acredita la recepción del Envío por la Institución receptora. No constituye confirmación del contenido biológico real de cada unidad de transporte, ni de su calidad o viabilidad.
6.5. En el momento de la firma del Acta de entrega que acredita la recepción del Envío por la Institución receptora, el transporte se considera finalizado y la responsabilidad por la posterior manipulación del Envío se transmite a la Institución receptora. Lo anterior se entiende sin perjuicio de la eventual responsabilidad del Transportista por el incumplimiento de sus obligaciones durante el transporte.
6.6. La Institución receptora se encarga de extraer el material biológico del Contenedor de transporte y de su posterior almacenamiento. El Contenedor de transporte proporcionado por el Transportista sigue siendo propiedad de este y, una vez extraído el material biológico, se devuelve al Mensajero.
6.7. Si la Institución receptora se niega a recibir el Envío o a acreditar su recepción mediante el Acta de entrega, o si el Envío no puede entregarse debidamente por cualquier otro motivo, incluidos obstáculos jurídicos, regulatorios o aduaneros, el Transportista informará de ello sin demora injustificada al Cliente y a las instituciones afectadas.
6.8. En tal caso, el Transportista adoptará medidas razonables para garantizar la seguridad del Envío y, en colaboración con el Cliente y las instituciones afectadas, propondrá la forma de proceder, en particular una fecha o un lugar de entrega alternativos, la custodia temporal del Envío en condiciones seguras o su devolución a la Institución remitente.
6.9. Los posibles costes adicionales derivados de una entrega fallida se liquidarán en función de la causa de dicha situación y de lo dispuesto en el capítulo 9 de las presentes CGT. Si la entrega fallida no se debió a una acción u omisión del Cliente, el Transportista no le facturará los costes adicionales derivados de dicha situación.
6.10. La Institución remitente y la Institución receptora son responsables de la manipulación profesional y segura del Contenedor de transporte al introducir y extraer el material biológico. Si durante dicha manipulación se produjeran daños en el Contenedor de transporte, el Transportista podrá reclamar la indemnización de los daños causados a la persona responsable de estos, de conformidad con la normativa aplicable.
6.11. Una vez finalizado el transporte, el Transportista informará al Cliente de la entrega del Envío a la Institución receptora.
6.12. Una vez finalizado el transporte, el Transportista enviará por vía electrónica al Cliente, a la Institución remitente y a la Institución receptora copias de las Actas de entrega correspondientes, la documentación fotográfica obtenida en relación con el transporte del Envío y, en caso de transporte criogénico, también el registro de las condiciones de temperatura durante el transporte.

7. PRECIO Y CONDICIONES DE PAGO

7.1. El precio del transporte se fija de forma individual y se indica en el Contrato. Salvo que se modifiquen las condiciones de transporte acordadas, dicho precio es definitivo, sin perjuicio de los supuestos previstos en las presentes CGT.
7.2. El precio del transporte se abonará antes del inicio del transporte, salvo que el Transportista y el Cliente acuerden expresamente otra cosa. El Transportista no está obligado a iniciar el transporte antes de recibir el pago acordado.
7.3. El precio del transporte acordado está garantizado durante un período de dos meses a partir de la firma del Contrato por el Cliente y el Transportista. Si el transporte no se realiza en dicho plazo, el Transportista podrá, sin estar obligado a ello, proponer un ajuste del precio en función de los costes y condiciones de transporte vigentes. Cualquier modificación del precio estará sujeta al consentimiento del Cliente.
7.4. Si, tras la celebración del Contrato, se producen circunstancias extraordinarias e imprevisibles que incrementen sustancialmente los costes de realización del transporte, el Transportista podrá proponer un ajuste proporcional del precio. Tales circunstancias pueden ser, en particular, restricciones extraordinarias del transporte, cambios sustanciales en la disponibilidad de conexiones o un aumento significativo de los costes de transporte asociados.
7.5. El Transportista informará previamente al Cliente de cualquier modificación del precio y le comunicará los motivos de la misma. La modificación del precio requiere el consentimiento del Cliente.
7.6. Los posibles costes adicionales derivados de una modificación del transporte solicitada por el Cliente o de su

cancelación se liquidarán conforme a las disposiciones de las presentes CGT relativas a la modificación y cancelación del transporte.

7.7. Si el Cliente no acepta la modificación del precio propuesta, las partes contratantes podrán acordar la resolución del Contrato. A falta de dicho acuerdo, seguirán vigentes las condiciones pactadas inicialmente, salvo que del Contrato o de la normativa aplicable se desprenda otra cosa. La eventual liquidación económica en caso de extinción del Contrato se regirá por el motivo de la extinción y por las disposiciones correspondientes de las presentes CGT.

8. RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTISTA Y GARANTÍA CONTRACTUAL

8.1. El Transportista responde de los daños sufridos por el Envío desde su recepción de la Institución remitente hasta su entrega a la Institución receptora, en la medida establecida por la normativa aplicable, el Contrato y las presentes CGT.

8.2. El Transportista podrá quedar exonerado de responsabilidad por los daños si prueba que no pudo evitarlos aun empleando la diligencia profesional debida, o que concurre otra causa de exoneración de responsabilidad prevista en la normativa aplicable.

8.3. En particular, el Transportista no responde de los daños si prueba que fueron causados por circunstancias de las que no responde conforme a la normativa aplicable, en especial por:

a) la selección, identificación, etiquetado, congelación o preparación incorrectos del material biológico antes de su recepción por el Transportista;
b) el contenido incorrecto o incompleto de las pajuelas, ampollas u otros envases primarios, incluida la falta de material biológico o la discrepancia entre la cantidad declarada y la real;
c) un defecto, la naturaleza intrínseca, la calidad, el estado de salud o la viabilidad insuficiente del material biológico ya existentes antes de su recepción por el Transportista;
d) la extracción, descongelación o almacenamiento incorrectos u otra manipulación incorrecta del material biológico tras su entrega a la Institución receptora;
e) la inadecuación, un defecto técnico, la preparación incorrecta o la capacidad térmica insuficiente del embalaje de transporte proporcionado por el Cliente o por la Institución remitente;
f) información, consentimientos o documentos incorrectos, incompletos o inexistentes que debieran haber sido facilitados por el Cliente o por la institución correspondiente;
g) instrucciones o requisitos incorrectos del Cliente o de la institución correspondiente, siempre que el Transportista no pudiera advertir su inadecuación empleando una diligencia profesional razonable;
h) el retraso, la negativa a entregar o recibir el Envío u otra actuación de la Institución remitente o de la Institución receptora que no haya sido causada por el Transportista y que este no haya podido evitar mediante medidas razonables.

8.4. A efectos de las presentes CGT, se considera envase primario del material biológico, en particular, la pajuela, la ampolla u otra unidad cerrada en la que se encuentre directamente depositado el material biológico. La Institución remitente es responsable de la correcta selección, llenado, cierre, etiquetado e idoneidad técnica del envase primario.

Por regla general, el Transportista recibe el material biológico ya depositado en el Contenedor de transporte cerrado y no está obligado a abrir los envases primarios ni a comprobar su contenido. El Transportista no responde de los daños causados por un defecto del envase primario si advirtió dicho defecto en el momento de la recepción o si prueba que no pudo detectarlo en el momento de la recepción. Lo anterior se entiende sin perjuicio de la responsabilidad del Transportista por los daños en el envase primario causados durante el transporte.

8.5. Si para el transporte se utiliza un embalaje proporcionado por el Cliente o por la Institución remitente, quien lo proporcione responderá de su correcta preparación y de su idoneidad para las condiciones de transporte acordadas. La responsabilidad del Transportista por los daños causados por un defecto de dicho embalaje se determinará conforme a la normativa aplicable, teniendo en cuenta, en particular, si el Transportista advirtió el defecto detectable o si no pudo detectarlo en el momento de la recepción.

8.6. El Transportista también podrá quedar exonerado de responsabilidad en caso de daños causados por circunstancias extraordinarias ajenas a su voluntad que no pudo impedir ni cuyas consecuencias pudo evitar aun empleando la diligencia profesional debida. Tales circunstancias pueden ser, en particular:

a) catástrofes naturales, condiciones meteorológicas extremas y otros fenómenos naturales extraordinarios;
b) el cierre imprevisible de fronteras, aeropuertos o rutas de transporte;
c) medidas de seguridad extraordinarias, conflictos armados, atentados terroristas o disturbios civiles;
d) decisiones o intervenciones imprevisibles de autoridades estatales, aduaneras, de seguridad u otras autoridades competentes;
e) perturbaciones graves del tráfico, incluida la cancelación o el retraso significativo de conexiones de transporte;

f) accidentes de tráfico, averías técnicas de los medios de transporte u otras incidencias operativas extraordinarias.

La mera concurrencia de alguna de las circunstancias mencionadas no exime al Transportista de responsabilidad. Son determinantes la causa del daño, la posibilidad de evitar que se produjera y el cumplimiento de las obligaciones del Transportista conforme a la normativa aplicable. El Transportista está obligado a adoptar las medidas razonables a su alcance para proteger el Envío y limitar sus posibles consecuencias.

8.7. El Transportista no responde del éxito del posterior procesamiento en laboratorio, la descongelación, la fecundación, el desarrollo embrionario, la implantación ni el tratamiento médico. Un resultado desfavorable de dichos procedimientos no constituye por sí solo prueba de una deficiencia en el transporte.

8.8. El Transportista otorga al Cliente una garantía contractual propia para el supuesto de pérdida total o destrucción acreditadas de la totalidad del Envío de las que sea responsable el Transportista. En tal caso, el Cliente tendrá derecho al importe acordado de la garantía sin necesidad de acreditar el valor económico del material biológico transportado. En caso de pérdida parcial o daños en el Envío, la responsabilidad del Transportista y la eventual indemnización por daños se determinarán conforme a la normativa aplicable.

8.9. La garantía contractual se acuerda por Envío en su conjunto, con independencia del número de pajuelas, ampollas, embriones u otras unidades de transporte transportadas. El importe estándar de la garantía es de 5.000 EUR. Antes de la celebración del Contrato, el Cliente podrá acordar una garantía más elevada conforme a lo siguiente:

Importe máximo de la garantía por Envío	**Recargo sobre el precio del transporte**
5.000 EUR	Sin recargo
10.000 EUR	100 EUR
15.000 EUR	200 EUR
20.000 EUR	300 EUR

8.10. En relación con un mismo siniestro, solo podrá abonarse con cargo a la presente garantía contractual un único importe acordado. Las prestaciones derivadas de la garantía contractual se imputarán, en la medida permitida por la normativa aplicable, a las pretensiones de indemnización por el mismo daño, a fin de evitar una doble indemnización.

8.11. En caso de pérdida total o destrucción acreditadas de la totalidad del Envío de las que sea responsable el Transportista, este reembolsará asimismo al Cliente el precio del transporte abonado. El reembolso del precio del transporte no se imputará al importe acordado de la garantía contractual. Lo anterior se entiende sin perjuicio de los derechos legales que puedan corresponder al Cliente en caso de pérdida parcial o daños en el Envío.

8.12. La garantía contractual es otorgada por el Transportista con cargo a sus propios recursos y no constituye un seguro del Envío. La constitución de la garantía se entiende sin perjuicio de los derechos del Cliente que, conforme a la normativa aplicable, no puedan limitarse ni excluirse contractualmente.

8.13. El Cliente podrá ejercitar su derecho a la garantía contractual mediante notificación escrita dirigida al Transportista. El Transportista acusará recibo de la notificación sin demora injustificada y, en caso necesario, solicitará al Cliente la documentación complementaria necesaria para evaluar la pretensión. El Transportista evaluará la procedencia de la pretensión sobre la base de la documentación de transporte disponible y de las circunstancias del siniestro, y comunicará por escrito al Cliente el resultado de la evaluación de conformidad con la normativa aplicable. En caso de reconocimiento de la pretensión, el Transportista abonará el importe acordado de la garantía contractual en un plazo de 15 días a partir de la confirmación escrita de la pretensión, salvo que las partes contratantes acuerden otra cosa. Lo anterior se entiende sin perjuicio de los derechos del Cliente derivados de la normativa aplicable.

9. MODIFICACIÓN Y CANCELACIÓN DEL TRANSPORTE

9.1. El Cliente podrá solicitar al Transportista la modificación de la fecha, la ruta, la Institución remitente o la Institución receptora u otras condiciones de transporte acordadas. El Transportista evaluará la posibilidad de llevar a cabo la modificación solicitada teniendo en cuenta las opciones de transporte disponibles y el estado de los preparativos del transporte.

9.2. Si la modificación solicitada por el Cliente genera costes adicionales, el Transportista informará previamente de ellos al Cliente. La modificación y el eventual incremento del precio requieren el consentimiento del Cliente.

9.3. Si el Cliente cancela el transporte antes de su inicio, el Transportista tendrá derecho al reembolso de los costes acreditados, razonables y necesariamente incurridos en relación con la preparación del transporte que ya no puedan recuperarse ni aprovecharse razonablemente de otro modo, en la medida permitida por la normativa aplicable. Se consideran también tales costes los correspondientes al viaje del Mensajero ya iniciado, si la cancelación se produce antes de la recepción del Envío.

9.4. Si el Cliente ya hubiera abonado el precio del transporte, el Transportista le reembolsará la parte restante una vez deducidos los costes justificados conforme al punto 9.3. Si no se hubieran producido tales costes, el Transportista reembolsará íntegramente el precio abonado.

9.5. Si la modificación o cancelación del transporte se produce por decisión de la Institución remitente o de la Institución receptora y dicha modificación o cancelación no se ha debido a una acción u omisión del Cliente, el Transportista no facturará al Cliente ningún coste adicional derivado de dicha modificación o cancelación. El Transportista procurará liquidar los costes que, en su caso, se hayan producido directamente con la institución correspondiente.

9.6. Si la modificación o cancelación del transporte por parte de la Institución remitente o de la Institución receptora se debe a una acción u omisión del Cliente, en particular a la falta de obtención de los consentimientos, documentos o pagos necesarios frente a la institución correspondiente, la liquidación de los costes producidos se realizará conforme a los puntos 9.3 y 9.4.

9.7. Si el Transportista no puede realizar el transporte en las condiciones acordadas inicialmente debido a circunstancias extraordinarias u otros obstáculos objetivos, informará de ello al Cliente sin demora injustificada y propondrá otra forma de proceder posible, en particular un cambio de fecha u otra forma de realizar el transporte.

9.8. Si las partes contratantes no llegan a un acuerdo sobre la continuación del transporte en las condiciones modificadas, liquidarán los pagos abonados hasta la fecha y los costes producidos en función del motivo por el que no puede realizarse el transporte y conforme a la normativa aplicable. Se seguirá el mismo procedimiento si el Cliente no acepta la modificación del precio propuesta por el Transportista conforme al capítulo 7 de las presentes CGT.

9.9. El Cliente está obligado a notificar al Transportista las modificaciones y cancelaciones del transporte sin demora injustificada y por escrito, en particular por correo electrónico. El Transportista acusará recibo de la notificación al Cliente y le comunicará las posibles consecuencias económicas.

9.10. El Transportista podrá resolver el Contrato si:

a) el Cliente no abona el precio del transporte acordado ni siquiera en el plazo adicional razonable fijado por el Transportista;
b) el Cliente, pese al requerimiento del Transportista, no garantiza las condiciones necesarias para la realización del transporte;
c) se pone de manifiesto que el transporte no puede realizarse de conformidad con la normativa aplicable o con los requisitos vinculantes de las autoridades competentes;
d) surgen obstáculos de seguridad graves que impiden realizar el transporte de forma segura y que no pueden eliminarse mediante medidas razonables;
e) concurre otra causa de resolución prevista en la normativa aplicable.

9.11. El derecho del Cliente a desistir del Contrato o resolverlo se rige por la normativa aplicable, incluidas, en su caso, las disposiciones especiales de protección de los consumidores. Lo anterior se entiende sin perjuicio de la posibilidad de cancelar el transporte previsto conforme a los puntos 9.3 y 9.4 de las presentes CGT.

9.12. La resolución del Contrato o el desistimiento del mismo deberán notificarse por escrito a la otra parte contratante, en particular por correo electrónico. La liquidación económica se regirá por el motivo de la extinción del Contrato y por la normativa aplicable.

10. RECLAMACIONES, COMUNICACIONES Y DISPOSICIONES FINALES

10.1. El Cliente podrá presentar ante el Transportista sus posibles objeciones al transporte realizado, reclamaciones o notificaciones de daños por escrito, en particular por correo electrónico a la dirección de contacto indicada en el Contrato. El Transportista acusará recibo de la notificación e iniciará su evaluación sin demora injustificada.

10.2. En la notificación, el Cliente debería indicar la identificación del transporte, la descripción del problema detectado y, en su caso, la documentación justificativa disponible. El Transportista podrá solicitar información adicional necesaria para la evaluación objetiva del caso. La presentación de una reclamación no está supeditada al uso de un formulario específico.

10.3. Al evaluar la reclamación, el Transportista examinará la documentación disponible relativa al transporte, en particular las Actas de entrega correspondientes, los registros de temperatura y, en su caso, los registros de incidencias. El Transportista informará por escrito al Cliente del resultado de la evaluación de la reclamación, incluida la motivación de su eventual desestimación. Las reclamaciones y las solicitudes de indemnización por daños se tramitarán de conformidad con la normativa aplicable, incluidos los plazos obligatorios y los derechos del consumidor.

10.4. Todas las notificaciones, requerimientos, recordatorios, confirmaciones, propuestas de modificación del Contrato y demás comunicaciones entre el Transportista y el Cliente podrán enviarse por vía electrónica, en particular a las direcciones de correo electrónico indicadas en el Contrato o comunicadas posteriormente por escrito a la otra parte contratante.

10.5. Cada una de las partes contratantes está obligada a informar a la otra sin demora injustificada de cualquier cambio en sus datos de contacto. Los efectos de la recepción de las distintas notificaciones se determinarán conforme a la normativa aplicable.

10.6. Las modificaciones del Contrato requieren el consentimiento de ambas partes contratantes. Salvo que la normativa aplicable o el Contrato exijan una forma más rigurosa, las modificaciones también podrán acordarse mediante comunicaciones electrónicas de las que se desprenda inequívocamente el consentimiento de ambas partes.

10.7. Las relaciones jurídicas entre el Transportista y el Cliente se rigen por el ordenamiento jurídico del Estado en el que tenga su domicilio social el Transportista indicado en el Contrato, salvo que en el Contrato se pacte expresamente otra cosa. Lo anterior se entiende sin perjuicio de las disposiciones legales cuya aplicación no pueda excluirse contractualmente, en particular las normas de protección de los consumidores.

10.8. Las partes contratantes se comprometen a resolver los posibles litigios derivados del Contrato preferentemente mediante la comunicación mutua y la búsqueda de una solución amistosa. A falta de acuerdo, los litigios serán resueltos por los tribunales competentes conforme a la normativa aplicable.

10.9. El Transportista podrá actualizar periódicamente las presentes CGT. Para cada transporte concreto será vinculante la versión de las CGT que formaba parte del Contrato en el momento de su celebración, salvo que las partes contratantes acuerden expresamente otra cosa.

10.10. Si alguna disposición de las presentes CGT deviniera nula, ineficaz o inexigible, ello no afectará a la validez y eficacia de las demás disposiciones, siempre que estas puedan subsistir de forma independiente.

10.11. Las disposiciones de las presentes CGT solo serán de aplicación en la medida en que no contravengan normas imperativas. Quedan a salvo los derechos del Cliente, en particular los derechos del consumidor, que no puedan limitarse ni excluirse contractualmente.

10.12. El Transportista trata los datos personales del Cliente y de otras personas afectadas en relación con la preparación y la realización del transporte de conformidad con la normativa aplicable en materia de protección de datos personales. La información detallada sobre el tratamiento de los datos personales figura en un documento independiente publicado en el sitio web del Transportista.