

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Actualizado a 17.10.2022

Términos y condiciones generales de ITA Shipping S.L.U., en adelante: LetMeShip

1. Área de aplicación

Los presentes Términos y Condiciones Generales (en adelante "T&Cs") forman parte integrante de todos los contratos celebrados con LetMeShip a través de la plataforma de reservas operada por LetMeShip. Las condiciones especiales contenidas en la cláusula 24 de estos T&Cs tienen prioridad sobre las demás normas de estos T&Cs para los contratos sujetos a las normas indicadas en dicha cláusula.

Se puede acceder a la plataforma de reservas en línea en la dirección de Internet <http://www.letmeship.com/es>. Estos T&Cs se aplican independientemente de la interfaz de usuario que se utilice para la plataforma de reservas; también se aplican en particular si el acceso a la plataforma de reservas no se realiza a través de un navegador, sino a través de una interfaz de software de otro programa.

En la medida en que LetMeShip encargue el transporte a un transportista con conocimiento del cliente, se aplicarán sus condiciones generales y de seguro en la versión vigente en el momento de realizar el pedido, además de los T&Cs de LetMeShip. En caso de desviaciones, se aplicará la normativa más favorable a LetMeShip en cada caso concreto.

2. Relación con otras legislaciones

En caso de que las disposiciones de estos T&Cs se aparten de las disposiciones legales o de los acuerdos internacionales vinculantes aplicables, las disposiciones de estos T&Cs tendrán prioridad en virtud del Art. 1255 del Código Civil (en adelante "Código Civil").

Además, se aplicarán las normas legales pertinentes y las normas pertinentes de los acuerdos internacionales, por ejemplo, [el Convenio relativo al Contrato de Transporte Internacional de Mercancías por Carretera \(CMR\)](#), [la Convención de Montreal](#), [el Convenio Internacional relativo a los Transportes Internacionales por Ferrocarril \(COTIF\)](#), [y la Ley de Ordenación del Transporte Terrestre Road Transportation Regulation Law \(LOTT\)](#), etc.

Los T&Cs de LetMeShip y las condiciones pertinentes de los transportistas tendrán prioridad sobre los términos y condiciones del cliente. Los términos y condiciones contradictorios de los socios contractuales sólo serán válidos si LetMeShip ha aceptado explícitamente su aplicación por escrito. LetMeShip rechaza explícitamente cualquier referencia a los propios términos y condiciones del socio contractual.

3. Procedimiento de reserva y celebración del contrato

El cliente, como remitente, tiene la posibilidad de celebrar contratos de prestación de servicios de transporte a través de la plataforma de reservas.

La plataforma ofrece una interfaz de entrada en la que el cliente puede introducir las especificaciones de envío (por ejemplo, lugar de recogida y entrega, dimensiones, peso, fecha de recogida y entrega deseada) para el envío de uno o varios paquetes. Basándose en la solicitud del cliente, LetMeShip enumera las condiciones de envío individuales disponibles (especialmente los precios y el tiempo estimado de envío), junto con la respectiva empresa de transporte nacional e internacional, mensajería y empresa de transporte urgente que sería encargada por LetMeShip como transportista en función del método de envío.

Al seleccionar una entrada de la lista y hacer clic en el botón de pedido, el cliente presenta una oferta vinculante a LetMeShip. El contrato sólo se considera concluido tras la recepción de la confirmación del pedido por parte de LetMeShip. El envío de una etiqueta de envío para el respectivo pedido al cliente se considera una confirmación de pedido; esto también se aplica si el respectivo transportista emite la etiqueta de envío.

Los contratos de transporte de mercancías excluidas del transporte según el apartado 5 no entrarán en vigor.

LetMeShip y sus transportistas no están obligados a verificar la exactitud de la información proporcionada por el Remitente.

4. Transportistas o agencias de transporte

LetMeShip encarga a la empresa de transporte seleccionada por el cliente según la cláusula 3 de las presentes CGV como transportista para la realización de los servicios de transporte.

5. Mercancías excluidas del transporte

A excepción de las entregas especiales que se acuerden individualmente con el Remitente, las siguientes mercancías están excluidas del transporte:

- las mercancías que están sujetas a la normativa nacional o internacional sobre mercancías peligrosas (por ejemplo, por la IATA)
- las mercancías que, por su naturaleza o embalaje, puedan suponer un peligro para las personas, otras mercancías transportadas u otras cosas
- mercancías que requieren medidas especiales de seguridad o una aprobación oficial
- mercancías cuyo envío, transporte o almacenamiento esté prohibido en el país de origen, de destino o de tránsito, o que constituya una violación de las prohibiciones de exportación o importación o de cualquier otra normativa legal

- los artículos prohibidos definidos en el anexo del Reglamento (CE) nº 2320/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de diciembre de 2002, sobre normas comunes para la seguridad de la aviación civil (Reglamento (CE) nº 2320/2002)
- medios de pago, tarjetas telefónicas y de prepago, documentos pecuniarios y valores mobiliarios (por ejemplo, dinero, tarjetas de crédito, cheques, libretas de ahorro, letras de cambio, títulos)
- objetos de valor extraordinario (por ejemplo, obras de arte, objetos únicos, antigüedades, valores, piedras preciosas, metales preciosos, perlas auténticas, sellos de correos, monedas);
- todo tipo de vehículos de motor;
- animales y plantas vivas, restos de animales, partes del cuerpo humano o restos mortales;
- estupefacientes y productos farmacéuticos, armas y explosivos, productos alimenticios y alcohol, productos congelados, productos del tabaco;
- sustancias radiactivas y combustible nuclear (si superan los límites de exención legales)
- armas y municiones (a excepción de las armas y municiones de caza y deportivas)
- mercancías explosivas de acuerdo con lo establecido en el Título III del Reglamento sobre Admisión, Manipulación y Almacenamiento de Mercancías Peligrosas en los Puertos;
- medicamentos y drogas a los que se aplica el Real Decreto 1194/2011, de 19 de agosto, por el que se establece el procedimiento para que una sustancia sea considerada estupefaciente a nivel nacional;
- vidrio, porcelana, etc. y productos electrónicos delicados, usados o dañados;
- teléfonos móviles;
- mercancías de escaso valor en sí mismas, pero cuya pérdida o deterioro puede acarrear importantes daños indirectos (por ejemplo, soportes de datos con información sensible)
- envíos con el franqueo "a portes debidos".

No entrará en vigor ningún contrato de transporte válido para los artículos excluidos del transporte.

Las mercancías perecederas o sensibles a la temperatura que no estén excluidas del transporte debido a las disposiciones enumeradas anteriormente se transportarán por cuenta y riesgo del Remitente; no habrá ninguna manipulación especial.

El envío de documentos no está disponible para los envíos que requieren una declaración de aduana. Para este tipo de mercancías debe seleccionarse el envío de mercancías.

6. Precios, fecha de vencimiento, incumplimiento del cliente

Los precios acordados en cada caso se aplican al transporte del paquete o paquetes con las especificaciones facilitadas por el cliente. Los precios de transporte calculados por LetMeShip y acordados contractualmente se basan en la información proporcionada por el Remitente durante el proceso de reserva.

Si las especificaciones del envío difieren de la información proporcionada por el cliente en el proceso de reserva, el cliente deberá pagar el precio resultante de las especificaciones reales del envío en la lista de precios del transportista designado por el Remitente el día de la reserva, siempre que este precio sea superior al calculado en el proceso de reserva. Por regla general, LetMeShip concede un descuento sobre el precio de lista incluso en este caso de retro-facturación, pero el cliente no tiene derecho a dicho descuento.

Los precios acordados no incluyen tasas gubernamentales, derechos de aduana, impuestos o cualquier otro tipo de aranceles.

El pago de los precios acordados para el transporte debe realizarse inmediatamente después de la finalización de la reserva correspondiente.

Si el cliente no paga dentro de los 7 días siguientes a la fecha de vencimiento y a la recepción de una factura, estará en mora sin necesidad de recordatorio. La factura se considera recibida tres días hábiles después de la fecha de facturación, a menos que el Remitente o el Destinatario demuestren otra fecha. LetMeShip está obligado a enviar la factura a más tardar al día siguiente de la fecha de facturación.

En caso de incumplimiento, el cliente está obligado a pagar los intereses de demora legales.

No hay servicios de pago contra reembolso disponibles.

7. Gastos

LetMeShip tiene derecho a un reembolso global de los gastos de los siguientes servicios hasta el importe especificado, más el impuesto sobre el valor añadido legal:

- Corrección de cada factura debido a un número de cliente introducido incorrectamente por el cliente: 7,50 EUROS
- Factura en papel a petición del cliente: 2,50 EUROS
- Reservas posteriores que no se realicen a través del portal LetMeShip: 5,00 EUR
- Despacho de aduanas: 2,50 EUR

Si LetMeShip es responsable ante terceros de tasas gubernamentales, derechos de aduana, impuestos y otros cargos en relación con el transporte de la carga del cliente, éste liberará a LetMeShip de esta responsabilidad. Esto no se aplica a las multas, sanciones u otras obligaciones públicas de pago que no sean imputables al cliente.

En caso de que un envío no pueda ser entregado, el cliente correrá con todos los gastos derivados de la devolución o eliminación y liberará a LetMeShip de dichos gastos.

Por lo demás, LetMeShip tendrá derecho al reembolso de los gastos de acuerdo con las disposiciones legales.

8. Servicios adicionales

Si el cliente encarga o dispone otros gastos o servicios, por ejemplo, prueba de entrega, seguro, transporte en caso de mercancías de gran tamaño, preparación de una declaración de exportación, etc., deberá reembolsar a LetMeShip los precios cobrados por el respectivo transportista, que se basan en las listas de precios vigentes del transportista.

Por lo general, la recogida y entrega no está disponible los sábados, domingos y días festivos.

9. Obligaciones del Remitente

El cliente o un tercero está obligado a mantener el envío preparado para su expedición a la hora de recogida acordada contractualmente o a la hora de recogida especificada por LetMeShip y a entregarlo en un lugar fácilmente accesible.

Deben respetarse los artículos 24 y 25 de la Ley 15/1009, de 11 de noviembre, sobre el contrato de transporte terrestre de mercancías. La mercancía deberá ser embalada por el cliente de forma que no se produzcan daños en los bultos, incluidos los de terceros, durante el transcurso normal de las cosas, siempre que éstos también estén correctamente embalados.

En particular, el número, el peso y las dimensiones del envío embalado deben corresponder a la información facilitada a LetMeShip y no debe ser un objeto excluido del transporte según el apartado 5.

A petición de LetMeShip o del transportista utilizado por LetMeShip, el Remitente está obligado a utilizar una carta de porte. A este respecto, se aplican las disposiciones legales. La dirección del destinatario deberá especificarse en la orden de envío y en la carta de porte, redactada de la forma habitual en el país de destino.

Los envíos en los que sólo se indique un apartado de correos, una estación de paquetería o un depósito similar no dan derecho al cliente a realizar el envío, pero LetMeShip sigue reservándose el derecho a realizarlo.

El Remitente se compromete a informar a LetMeShip y a sus transportistas de todas las características especiales y no evidentes del envío que puedan tener un efecto significativo en la prestación del servicio.

El Remitente autoriza al transportista encargado por LetMeShip a realizar los trámites aduaneros necesarios. LetMeShip tiene derecho a conceder la autorización al transportista correspondiente. El Remitente está obligado a proporcionar a LetMeShip y a los transportistas toda la información requerida para completar los trámites aduaneros y proporcionar los documentos necesarios.

El Remitente debe adjuntar a la carga todos los documentos e información requeridos en cada caso individual y asegurarse de que cumplen con toda la normativa aduanera aplicable, y el Remitente debe proporcionar a LetMeShip y a sus transportistas la

información y los documentos necesarios para cumplir con la normativa aduanera durante el transporte.

10. Obligación de Transporte

El cliente tiene derecho al transporte de la respectiva mercancía.

El cliente no tiene derecho al transporte de la mercancía transportada si el destinatario es una persona física o jurídica o una organización que figura en una lista de sanciones y embargos del Reino de España o de una organización intergubernamental o supranacional reconocida como vinculante por el Reino de España. El cliente tampoco tiene derecho al transporte de la mercancía de transporte si la mercancía respectiva es un envío excluido del transporte en el sentido de estos T&Cs (sección 5) o en el sentido de las condiciones de uso de la plataforma de envío.

11. Tiempos de entrega

Los plazos de envío determinados a través de LetMeShip se indican en días laborables (de lunes a viernes) y son de carácter indicativo, a menos que se acuerde explícitamente una fecha de entrega concreta, por ejemplo, en el caso de las entregas exprés. Si se acuerda expresamente un plazo de entrega determinado, éste comienza con la recogida real del envío por parte de LetMeShip o del respectivo transportista.

12. No aceptación o abandono del transporte

LetMeShip y sus transportistas se reservan el derecho de excluir del transporte cualquier envío que contenga artículos que el cliente no tenga derecho a transportar, de abandonar el transporte de dichos envíos y/o de entregarlos a organismos oficiales.

Esto también se aplicará a los envíos cuyo contenido o embalaje suponga una amenaza para las personas o los medios de transporte o que pueda causar daños a otras mercancías transportadas.

13. Ejecución del transporte

LetMeShip y sus transportistas son libres de elegir la ruta, el medio y el tipo de transporte, incluso desviándose de las especificaciones incluidas en la carta de porte.

Las dimensiones, pesos, precios y servicios permitidos se basan en el alcance de los servicios y el modo de transporte seleccionado por el Remitente.

Las instrucciones emitidas por el Remitente después de que el transportista haya recogido el envío puede que no sean tenidas en cuenta. No serán aplicables los derechos que, por normativa, puedan corresponder al cliente en relación con dichas instrucciones posteriores, así como las disposiciones relativas a las condiciones de transporte y entrega.

LetMeShip no está obligada a verificar si un envío contiene artículos excluidos del transporte o contiene mercancías perecederas o sensibles a la temperatura o si requiere una declaración aduanera.

14. Derechos de inspección y corrección

LetMeShip, sus transportistas, agentes regulados en el sentido del Reglamento (CE) nº 2320/2002 y cualquier autoridad estatal, en particular las autoridades aduaneras, están autorizados, pero no obligados, a abrir e inspeccionar los envíos entregados si existe un interés justificado en hacerlo o si hay riesgo de retraso.

LetMeShip se reserva el derecho de corregir las desviaciones de peso o volumen detectadas en la carta de porte. La responsabilidad del Remitente por la exactitud de sus declaraciones no se verá afectada.

15. Entrega

LetMeShip está obligada a entregar el envío al destinatario o a los representantes autorizados del mismo, si éstos pueden acreditar su poder de representación. El envío se entregará, con efecto eximente para LetMeShip, a cualquier persona que se encuentre en el domicilio comercial o particular del destinatario que se especifique como dirección de destino, siempre que no exista duda justificada sobre su autorización para recibir la mercancía. Los envíos a destinatarios en instalaciones compartidas (por ejemplo, hospitales) pueden entregarse a los empleados de la instalación con efecto de descarga. Si el destinatario de un envío es una persona física y no un comerciante, el envío también puede entregarse con efecto liberatorio a los vecinos inmediatos del destinatario.

Si durante un intento de entrega no se encuentra al destinatario ni a una persona que lo represente y que pueda acreditar su derecho de representación, y si no se realiza ninguna otra entrega con efecto liberatorio, este intento de entrega se considerará fallido. En este caso, se realizará otro intento de entrega o se notificará al destinatario la entrega fallida y la posibilidad de recoger el envío en un plazo razonable. Esto depende de las condiciones del respectivo transportista encargado por LetMeShip.

La entrega correcta también puede probarse con la firma digital del destinatario o de otra persona a la que pueda entregarse el artículo con efecto liberatorio o la reproducción digital de dicha firma.

Si el envío no puede ser entregado al destinatario o a un representante acreditado del mismo por razones ajenas a LetMeShip y a sus auxiliares ejecutivos, el envío se considerará no entregable. Los envíos no entregables serán devueltos al Remitente a su cargo. A petición de LetMeShip, el cliente está obligado a recoger inmediatamente los envíos no entregables en el lugar donde se encuentren.

Si un envío no entregado no puede ser devuelto al Remitente, LetMeShip será considerado como depositario y tendrá derecho a retenerlo como prenda de acuerdo con el artículo 1780 del Código Civil. De acuerdo con el artículo 1859 del Código Civil,

LetMeShip no tendrá disponibilidad sobre el objeto del envío. Sin embargo, de acuerdo con el artículo 1872 del Código Civil, tendrá derecho a transferir el objeto a través de un notario.

16. Derecho de prenda y retención

LetMeShip tiene un derecho de prenda y de retención sobre todas las mercancías u otros valores que estén bajo su control a cuenta de todas las reclamaciones derivadas de otros contratos de transporte celebrados con el Remitente, tanto si se basan en el contrato de transporte como en reclamaciones no disputadas. El derecho de prenda y retención se limitará al derecho legal de prenda y retención. Según el artículo 1859 del Código Civil, LetMeShip no podrá disponer del objeto del envío. Tendrá derecho a transferir el objeto a través de un notario en el plazo de dos semanas a partir de la notificación al cliente del aviso sobre la transferencia.

17. Responsabilidad del Remitente

El Remitente será responsable de los daños directos e indirectos que se produzcan para LetMeShip o sus transportistas debido a que el Remitente entregue mercancías excluidas del transporte (apartado 5) o debido a un incumplimiento culposo de sus deberes de cooperación (apartado 9), correctamente o en su totalidad, a menos que el Remitente no sea responsable del incumplimiento del deber.

La obligación de indemnizar incluye las multas, sanciones y gastos de defensa jurídica. Además, el Remitente es responsable de todos los daños directos e indirectos resultantes de sus incumplimientos culposos, especialmente en el caso de los incumplimientos de los deberes derivados de estos T&Cs, a menos que el Remitente no sea responsable del incumplimiento del deber. La responsabilidad se extiende también a la conducta de los agentes y auxiliares del Remitente y al hecho de que el Remitente tenga derecho a realizar el transporte de los envíos.

El Remitente eximirá a LetMeShip de cualquier reclamación de terceros, siempre y cuando dichas reclamaciones puedan atribuirse al hecho de que el Remitente haya incumplido sus deberes y obligaciones de acuerdo con estos T&Cs o si un tercero hace valer sus derechos sobre el envío.

En caso de desviaciones, el Remitente está obligado a reembolsar a LetMeShip los costes adicionales que puedan surgir.

18. Responsabilidad de LetMeShip

Para la entrega y recogida de los Envíos, se aplicarán las condiciones de cada uno de las Agencias de Transporte. Se pueden consultar estas condiciones en sus respectivas páginas web. Al hacer una contratación en la plataforma LetMeShip se deben aceptar estos T&Cs que implican la aceptación de los T&Cs del transportista elegido.

[DHL internacional](#)

[FedEx](#)

[UPS](#)

[Seur](#)

[Correos Exprés](#)

[DSV](#)

En caso de existir discrepancia entre lo publicado en el presente Sitio Web y en las páginas web de la Agencia Transportista con respecto a la entrega y recogida, primarán siempre las condiciones de servicio de las Agencia Transportista, pues en ellas se basan las tarifas publicadas en el Sitio Web.

La responsabilidad máxima de LetMeShip se regirá por lo dispuesto en la legislación nacional e internacional que resulte de aplicación a los servicios de transporte de mercancías ofrecidos por LetMeShip.

En la actualidad dicha legislación es la siguiente:

- Transporte terrestre de ámbito nacional: Ley 15/2009 y su normativa de desarrollo.
- Transporte terrestre de ámbito internacional: Convenio relativo al contrato de transporte internacional de mercancías por carretera (CMR), hecho en Ginebra el 19 de mayo de 1956.
- Transporte ferroviario de ámbito nacional: Ley 15/2009 y su normativa de desarrollo.
- Transporte ferroviario de ámbito internacional: Convenio Internacional relativo a los transportes internacionales por ferrocarril, hecho en ginebra el 9 de mayo de 1980.
- Transporte aéreo de ámbito nacional: Ley de Navegación Aérea de 1960 y Código de Comercio.
- Transporte aéreo de ámbito internacional: Convenio Internacional para la Unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo, hecho en Montreal el 28 de mayo de 1999
- Transporte marítimo de ámbito nacional: Ley de 22 de diciembre de 1949.
Transporte marítimo de ámbito internacional: Convenio Internacional para la Unificación de ciertas reglas en materia de Conocimientos de Embarque, de 25 de agosto de 1924; Convenio Bruselas de 1924 Protocolo de la Haya-Visby 1968; Protocolo Bruselas 1979.
- Ley 43/2010 de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal.

En el caso de tener que realizar una reclamación, el Usuario debe realizarla a través de la plataforma LetMeShip y siempre deberá completar un formulario de reclamación por escrito.

Todas las reclamaciones por pérdidas, daños ocultos o no aparentes en la Mercancía deberán iniciarse dentro de plazos previstos a continuación, los cuales serán computados desde el día siguiente al de su entrega en el Lugar de Destino:

- Transporte terrestre nacional: 7 días
- Transporte terrestre internacional: 7 días
- Transporte aéreo nacional: 10 días
- Transporte aéreo internacional: 14 días
- Transporte marítimo nacional: 24 horas
- Transporte marítimo internacional: 3 días

En caso de que la pérdida o el daño en la Mercancía sea manifiesto, el Destinatario deberá manifestar su reserva en el mismo momento de la entrega, haciendo constar sus reservas en el albarán de entrega, carta de porte o PDA (Tablet) del transportista. El Destinatario debe anotar en el albarán de entrega que lo ha recibido con “Con Daños”. Si en el resguardo de entrega aparece como entregado sin ninguna observación en disconformidad, su reclamación por daños aparentes no podrá ser atendida de forma satisfactoria.

En cualquier caso, si el Usuario decide reclamar, deberá asegurarse que el Destinatario conserve la Mercancía y su embalaje a disposición de peritaje, salvo que desde LetMeShip se faciliten instrucciones por escrito de lo contrario. La Mercancía debe estar disponible para su inspección en el estado en el que fue entregada, y en la dirección en la que se entregó. Si el artículo ha sido manipulado, reparado o si no se ha conservado el embalaje, la reclamación será rechazada.

En caso de retraso, deberán formularse las reservas escritas en el plazo de veintiún (21) días desde el siguiente al de la entrega del Envío al Destinatario.

No se aceptará ninguna reclamación realizada fuera de los referidos plazos o cuando no se hubieren cumplido previamente por el Remitente las obligaciones que el presente contrato le impone.

En caso de pérdida total, la reclamación sólo comenzará a ser tramitada una vez que la Agencia de Transporte ha realizado una búsqueda intensa en sus almacenes y ha catalogado la Mercancía como “pérdida”. Este proceso de búsqueda y declaración de pérdida por parte de la empresa transportista suele durar hasta un máximo de treinta (30) días desde la fecha prevista para la entrega. El cliente acepta colaborar en las labores de localización aportando tanta información como le sea requerida.

Finalizada la búsqueda activa del envío pasará a búsqueda pasiva. Si el envío fuera localizado con posterioridad, se pondría en conocimiento del cliente y se solicitarían instrucciones de entrega.

Una vez recibida la reclamación, LetMeShip solicitará la documentación que acredite el daño o pérdida: Requisitos indispensables para abrir una reclamación:

- Formulario de Siniestro

- Albarán recogida Agencia de Transporte firmado por el mensajero (salvo casos excepcionales).
- Factura comercial (compra/venta) de la mercancía transportada, o ticket de compra. Ésta siempre deberá reflejar los datos coincidentes entre remitente y destinatario, en caso de que el ordenante no sea el remitente de la mercancía deberá remitir escrito relatando relación entre las tres partes.
- En caso de rotura además, imágenes de la mercancía y del embalaje exterior e interior así como del contenido y de los daños evidentes (roturas de carcasas por ejemplo) a su recepción:
- Foto de la mercancía dañada en su totalidad: la foto debe mostrar el daño en su totalidad y no solo un detalle. Si el daño no es perceptible en una toma general, será necesario añadir una imagen más del artículo donde se muestre éste. En caso de que se encuentre más de un artículo dañado, realizar la foto agrupando todos los artículos en una sola imagen.
- Foto del embalaje exterior, incluyendo etiqueta de la empresa de transporte: la foto debe mostrar que el envío se ha realizado con la empresa de transporte y que la reclamación corresponde al envío contratado. La foto sea tomada a cierta distancia donde sea visible la etiqueta del envío.
- Foto de la mercancía con embalaje interior: la foto debe mostrar que el embalaje utilizado ha protegido el contenido durante el transporte. Imagen de la mercancía dañada colocada dentro del embalaje, tal y como llegó al destinatario originalmente.
- Presupuesto de reparación de daños, si procede.
- Albarán de entrega con reseñas del destinatario en caso de daño.
- A falta de cualquier documento de los mencionados anteriormente el expediente se encontrará incompleto y por tanto no podrá tramitarse la reclamación.

El cliente que remite reclamación asume desde ese momento su responsabilidad de cara a la compañía de seguros y las distintas juntas arbitrales, por lo que cualquier intento de fraude o falsedad documental será total y exclusivamente responsabilidad del cliente a todos los efectos legales y administrativos.

Una vez que la reclamación se encuentra en trámite, los plazos de presentación de documentación serán los siguientes:

- Extravíos: 1 año desde la fecha de recogida de la mercancía.
- Faltas de contenido: Imágenes 2 meses desde la fecha de entrega de la mercancía. Resto documentos 1 año desde la fecha de recogida.
- Daños: Imágenes 2 meses desde la fecha de entrega de la mercancía. Resto documentos 1 año desde la fecha de recogida.
- El plazo de resolución de una reclamación por pérdida o daño es de 90 días. El plazo comenzará cuando el expediente se encuentre completo y sea trasladado al transportista.

Las indemnizaciones por mercancía no se encuentran sujetas a IVA, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 37/1992 del IVA art. 78.31º.

Si la mercancía fuera recuperada tras haberse abonado la liquidación al Usuario, éste se obliga a retroceder el importe correspondiente a la indemnización por mercancía a favor de LetMeShip a través de transferencia bancaria en la cuenta bancaria que este último designe.

No se aceptarán reclamaciones por la entrega de una Mercancía si el Usuario hubiera cancelado el pedido, solicitado paralización o retorno de la mercancía, una vez entregado a la Agencia de Transporte, ya que no se puede garantizar que se devuelva a su origen una Mercancía una vez que ésta ha comenzado su tránsito. No obstante, LetMeShip hará lo posible por cancelar la entrega, si el Usuario lo solicita.

La cobertura de seguro es aplicable exclusivamente en caso de extravío, daños evidentes reflejados en albarán de entrega, y daños no aparentes, siempre que estos tras el peritaje se determine han sido causados durante el transporte de la mercancía.

Queda excluida la responsabilidad de LetMeShip por daños durante el transporte de mercancías excluidos del mismo (apartado 5). LetMeShip tampoco será responsable de los daños que se produzcan por un embalaje insuficiente por parte del Remitente. Además, se excluye la responsabilidad por los daños causados por terceros, fuerza mayor, influencias atmosféricas, fallos de los aparatos, impactos de otras mercancías, daños debidos a animales, cambios que se produzcan de forma natural en la mercancía transportada, robos o hurtos agravados, salvo que se pueda demostrar que LetMeShip ha causado el daño de forma culpable.

Queda excluida la indemnización de todos los daños que excedan del daño directo, en particular de los daños indirectos y de los costes derivados, como las pérdidas puramente económicas, el lucro cesante, la pérdida de oportunidades de negocio o la pérdida de facturación, así como los gastos de indemnización. También serán de aplicación las exenciones legales y las restricciones de responsabilidad como los artículos 32.2, 48 y 49 de la Ley 15/2009, de 11 de noviembre, de contrato de transporte terrestre de mercancías y el artículo 17 apartado 4 y el artículo 18 del CMR, así como cualquier otra exoneración legal. Además, LetMeShip no será responsable de los daños causados debido a la inspección de un envío, siempre que dicha inspección esté legalmente permitida.

LetMeShip no es responsable de ninguna acción u omisión del cliente o de las autoridades aduaneras.

Además de determinar las normas de seguridad de los envíos, la especificación del valor de un envío a LetMeShip es necesaria para verificar los umbrales de valor a efectos aduaneros. La especificación del valor del envío no aumenta la responsabilidad y tampoco se considera una declaración del interés particular del Remitente en el envío.

Dependiendo de la modalidad de envío seleccionada, el Remitente puede contratar un seguro de transporte pagando un cargo adicional adecuado o encargar a LetMeShip que contrate un seguro adecuado en nombre del Remitente y por su cuenta. El seguro

cubre el interés del Remitente en el respectivo envío condicionado contra los riesgos de pérdida y daño con la suma asegurada acordada por envío.

En caso de duda, se aplicarán las condiciones de seguro del respectivo transportista, que pueden consultarse a través de la plataforma multiusuario.

19. Confirmación de reclamaciones

Las notificaciones de daños deben hacerse de forma escrita dentro de los plazos legales y, en el caso de envíos asegurados por separado, inmediatamente después de la entrega. Los daños sufridos deben describirse específicamente y verificarse con los documentos adecuados.

Si el envío no se entrega, la situación deben comunicarse inmediatamente, en cuanto la mercancía se considere perdida. Este es el caso si no se entrega en el plazo de entrega o en un plazo adicional correspondiente al plazo de entrega, pero de al menos veinte días, o treinta días en el caso de envíos internacionales.

Para que LetMeShip pueda revisar una reclamación por daños y perjuicios, el Remitente deberá poner a disposición de LetMeShip o, siguiendo las instrucciones de LetMeShip, del respectivo transportista, el contenido, las cajas de envío y el embalaje del envío para su inspección.

20. Transferencia y compensación de reclamaciones

El Remitente no tiene derecho a transferir a terceros ninguna reclamación contra LetMeShip. Queda excluida la compensación de las reclamaciones del cliente contra LetMeShip, a menos que estas reclamaciones sean indiscutibles o legalmente vinculantes.

En la medida en que LetMeShip sea responsable ante el cliente por daños y perjuicios, el cliente cede por adelantado a LetMeShip las reclamaciones a las que tenga derecho frente a terceros derivadas de las circunstancias que dan lugar a la responsabilidad.

21. Plazos de prescripción

Las reclamaciones relativas al envío prescribirán conforme al artículo 79 de la Ley 15/2009, de 11 de noviembre, del contrato de transporte terrestre de mercancías, o en el caso del transporte transfronterizo conforme al respectivo convenio (por ejemplo, el art. 32 del CMR). Los plazos de prescripción se aplicarán a las reclamaciones que no estén sujetas a los citados plazos de prescripción.

22. Protección de datos

LetMeShip garantiza que los datos personales que surjan en relación con el transporte sólo serán recogidos, procesados, almacenados y utilizados en relación con la tramitación de la relación contractual. LetMeShip tiene derecho a transmitir los datos

a los socios encargados por LetMeShip para la ejecución del pedido, siempre que sea necesario para cumplir con los derechos y obligaciones derivados de la relación contractual. LetMeShip garantiza el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos. Más detalles se pueden encontrar en la [Política de Privacidad](#).

23. Ley aplicable y jurisdicción

El derecho sustantivo español se aplicará a todos los litigios que surjan de y en relación con el contrato, con exclusión de cualquier conflicto de leyes. El único lugar de jurisdicción para todas las disputas es Madrid.

24. Cláusula de salvaguardia

Si alguna de las disposiciones de los presentes T&Cs fuera o llegara a ser inválida, ya sea en parte o en su totalidad, la eficacia de las restantes disposiciones no se verá afectada. La disposición inválida será sustituida por una disposición válida que se acerque lo más posible a la finalidad económica de la disposición inválida. Lo mismo se aplica a las lagunas jurídicas.

25. Condiciones especiales para el LetMeShip SaaS

Para los clientes con un contrato "LetMeShip SaaS", se aplican las siguientes correcciones y adiciones:

La celebración de un contrato "LetMeShip SaaS" requiere que el cliente mantenga acuerdos marco existentes con una o varias empresas de transporte con las que LetMeShip colabora (en adelante: Empresas Contractuales).

En la medida en que las entradas del cliente en la plataforma de reservas indiquen las condiciones de envío de una empresa contractual del cliente, estas condiciones se basan en el respectivo acuerdo general entre el cliente y la empresa contractual.

Si el cliente inicia un pedido con una empresa contractual durante el proceso de reserva, esto no constituye una oferta a LetMeShip, contrariamente a la cláusula 3 de estas condiciones generales, sino una declaración a la respectiva empresa contractual. En este caso, LetMeShip actúa como mensajero y receptor para el cliente y para la empresa contractual.

Sin perjuicio de la cláusula 2 de estos T&Cs, los T&Cs de la empresa contratante tienen prioridad sobre estos para los contratos celebrados de esta forma (en adelante: contratos de transporte SaaS) con la empresa contratante.

La cláusula 4 de estos T&Cs no se aplicará a los contratos de transporte SaaS, ya que en estos contratos la empresa contratante actúa directamente como transportista frente al cliente.

En los contratos de transporte SaaS, LetMeShip no es responsable del transporte del envío, sino de la transmisión automática de las respectivas declaraciones del cliente y de la empresa contratante a través de interfaces informáticas. LetMeShip sólo es responsable en caso de transmisión incorrecta u omitida de las respectivas declaraciones debido a la indisponibilidad técnica de la infraestructura informática proporcionada por las respectivas empresas contratantes si LetMeShip o sus agentes indirectos son responsables de la indisponibilidad técnica. Las empresas contratantes no se consideran agentes indirectos de LetMeShip.

Sin perjuicio de la cláusula 8 de los presentes T&Cs, las recogidas en sábado, domingo y días festivos también podrán acordarse en el marco de los contratos de transporte SaaS.

En la medida en que se hayan establecido disposiciones divergentes en un contrato SaaS, estas disposiciones tendrán prioridad sobre las disposiciones de estos T&Cs, incluidas las de esta cláusula 24.

En todos los demás aspectos, las normas contenidas en estos T&Cs con respecto a los transportistas se aplicarán mutatis mutandis con respecto a la empresa contractual, en la medida en que los T&Cs de la empresa contractual no contengan ninguna norma aplicable.