

# GARANTÍA DE ASEGURAMIENTO DEL SERVICIO

Previo solicitud al efecto, STX EW ampliará o, a su opción (ejercitada discrecionalmente por STX EW), acreditará a favor de la factura pertinente crédito por 5 envíos (10 envíos si se ha aperturado una Cuenta Activa STX y se encuentra con saldo positivo) del mismo servicio o producto contratado por el Remitente si el primer intento de entrega se produce 60 segundos o más después de la Fecha de Compromiso de Momento de Entrega pertinente ("Incumplimiento de Servicio"). No obstante, la política sobre GAS sólo será de aplicación una vez aceptado el compromiso de entrega por STX EW después de la recogida del Envío.

STX EW ofrece una Garantía de Aseguramiento de Servicio (GAS) en las siguientes familias de servicios u opciones de servicios (cuando estén disponibles, en su caso): STX10, STX I&C, STX EXPRESS PLUS SERVICES y STX LOCAL SERVICES\*. Para evitar cualquier duda, la Garantía de Aseguramiento del Servicio no se aplica a los Envíos que usen los servicios o familias de servicios STX EXPRESS SERVICES, STX LOCAL SERVICES\*, STX EXPRESS WORLDWIDE, STX PREPAGO (exceptuando STX10 y STX I&C) y STX ECONOMIC SERVICES.

\* La Garantía de Aseguramiento de Servicio (GAS) en la familia STX Local Services incluirá STX Express Hoy y dentro de LocalExpress, exclusivamente los servicios correspondientes a Express Plus Services.

Esta Garantía de Aseguramiento del Servicio (GAS), en caso de estar disponible (los clientes deben consultar los detalles con STX EW), podrá suspenderse, modificarse o revocarse, discrecionalmente por STX EW, sin previo aviso, ni al Remitente ni al Receptor.

En la activación de GAS, serán de aplicación las siguientes limitaciones en destinos con tratamiento aduanero:

a.

Cuando el despacho de aduanas u otras verificaciones reglamentarias sean objeto de retraso debido a requisitos de inspección o toma de muestras o debido a errores u omisiones del Remitente o haya un retraso en la tramitación de un Paquete debido al cumplimiento de las normas de seguridad de aviación o de otro tipo por parte de STX EW, la Fecha de Compromiso de Entrega se modificará añadiendo un Día Hábil por cada día (o parte del mismo) en que dichas verificaciones sean objeto de retraso;

b.

En cuanto a Envíos facturados y Envíos efectuados mediante uso de un mecanismo de envío automatizado, STX EW deberá recibir notificación escrita sobre Incumplimiento de Servicio dentro de los 15 días siguientes a la fecha de la factura. En el caso de tratarse de productos prepago, será dentro de los 15 días siguientes al incumplimiento efectivo. El Remitente deberá facilitar junto con la prueba acreditativa del pago el número de la factura a la que corresponda el pago. En el caso de que no se efectúe pago íntegro de una factura, deberá hacerse constar el motivo del impago de cada cargo con el correspondiente número de Albarán.

c.

En cuanto a Envíos no facturados por STX EW (pagados al contado, mediante cheque, giro, tarjeta de crédito o cualquier otro medio aceptado) el Remitente deberá notificar por escrito a STX EW cualquier Incumplimiento de Servicio dentro de los 15 días siguientes a la fecha de Envío;

d.

La notificación deberá hacer constar el número de cuenta STX EW; en su caso, el número de Albarán; la fecha de envío y la información completa y precisa del Receptor o Destinatario;

e.

No se entenderá ocurrido un Incumplimiento de Servicio si dentro de los 30 días siguientes a notificarse a STX EW, STX EW aporta pruebas bien de entrega puntual consistentes en la fecha y hora de entrega y el nombre de la persona firmante de la recepción del Envío o bien información de excepción de servicio que refleje que la falta de puntualidad en la entrega se basa en cualquier término establecido en las Condiciones de Servicio que permite la ampliación del momento de entrega o es resultado de circunstancias descritas en la Cláusula 21: RESPONSABILIDADES NO ASUMIDAS;

f.

Sólo se permite un reembolso de crédito por Paquete. Si se produce un Incumplimiento de Servicio respecto a un Paquete incluido en un Envío de varios paquetes, únicamente se efectuará reembolso de crédito equivalente a la parte proporcional de los Cargos de Transporte correspondientes a ese Paquete;

g.

Sólo se activará GAS si en el momento del envío se hubiera aportado información completa y precisa sobre el Receptor. Deberá incluirse información completa sobre el Receptor bien en el Albarán o bien mediante mecanismo de envío automatizado y valoración de la mercancía mediante factura comercial o factura proforma;

h.

No se activará GAS respecto a Envíos que hayan sido objeto de retraso debido a dirección incorrecta o incompleta o a la no disponibilidad o negativa de una persona para aceptar la entrega, con independencia de que el Paquete le sea devuelto al Remitente, o para firmar la recepción del Paquete, o en virtud de una estipulación de las presentes Condiciones que permita ampliar el momento de entrega o por causas descritas en la Cláusula 21: RESPONSABILIDADES NO ASUMIDAS;

i.

GAS sólo es de aplicación a Cargos de Transporte en los servicios especificados en esta cláusula y no es de aplicación a aranceles, impuestos o cargos de valor declarado u otros Cargos y/o pérdida o daños sufridos tanto por el Remitente como por el Receptor o en servicios distintos a los que alcanza la cobertura.

j.  
No se activará GAS para aquellos clientes que utilicen mecanismos de envío automatizados si se aplican números de seguimiento de paquete incorrectos al Paquete o Envío en cuestión;

k.  
No se entenderá ocurrido un Incumplimiento de Servicio si en el momento “del envío” se hubiera indicado un Número de Cuenta STX EW no solvente a efectos de facturación y el Paquete se hubiera retenido hasta haberse obtenido condiciones de pago alternativas. A efectos de la presente estipulación, se entenderá por “solvente” que (1) La Cuenta Activa STX EW se encuentre con saldo positivo, (2) la Cuenta Crédito Cliente STX EW no se encuentre en condición de “sólo pago al contado”, y (3) en cuanto a Cuentas comerciales o de empresa STX EW, que el saldo no supere el límite de crédito establecido por STX EW.

l.  
GAS es un complemento extra sin cargo hacia el cliente sobre los servicios y productos descritos expresamente, por lo que es de aplicación exclusiva sobre una Cuenta de Crédito a Consumo, Cuenta Activa o a prepago de STX10 y STX I&C. No cubrirá aquellos servicios que tengan tarifas personalizadas.

m.  
GAS no es de aplicación a envíos inentregables o devueltos ni a Envíos que contengan mercancías peligrosas o hielo seco;

n.  
GAS no es de aplicación en retrasos en la entrega debidos al cumplimiento de las normas de STX EW o sus partners sobre pago de aranceles e impuestos previo al despacho de aduanas o a la entrega;

o.  
GAS se aplicará sólo frente a los Cargos de Transporte del Envío que ha dado lugar a ese consumo.

p.  
Una Fecha de Compromiso de Entrega sólo podrá obtenerse contactando con el Centro de Atención al Cliente y proporcionando la siguiente información:

Productos enviados

Fecha del Envío

Destino exacto

Peso del Envío

Valor del Envío

Servicio o producto STX EW utilizado

El tiempo de cualquier recorrido publicado en las guías STX EW o en otro lugar o el proporcionado por el Centro de Atención al Cliente sin tener en cuenta los 6 elementos antes mencionados, son solamente una estimación y no constituye una Fecha de Compromiso de Entrega. Los registros de STX EW en relación con los tiempos de entrega proporcionados constituirán prueba concluyente de dichos tiempos de entrega.

q.  
La activación de GAS para Envíos destinados a las zonas ampliadas de servicios, se aplicará a la parte del transporte llevada a cabo directamente por STX EW;

r.  
Los días festivos en el lugar de entrega y/o recogida afectará a los tiempos de tránsito de STX EW. Las entregas planificadas en un día festivo serán reubicadas para la entrega en el siguiente día hábil. La Fecha de Compromiso de Entrega será prolongada por un periodo igual a la duración de los días festivos;

s.  
La Fecha de Compromiso de Entrega podrá verse modificada, entre otros, por los siguientes motivos: retrasos y cancelaciones debido al tráfico aéreo, retrasos y cancelaciones y en el servicio terrestre y marítimo debido a problemas mecánicos o meteorológicos. Si la Fecha de Compromiso de Entrega es modificada, GAS será aplicable sólo a la última Fecha de Compromiso de Entrega comunicada oficialmente.

t.  
Si el Remitente elige depositar un Envío en un Centro de Envíos Autorizado de STX EW (Punto STX), en una Estación de Servicio STX o en una STX Store, la Fecha de Compromiso de Entrega comenzará cuando STX EW recoja el Envío en cualquiera de los establecimientos citados, cuando proceda. Los detalles de los tiempos de recolección vigentes pueden encontrarse, regularmente, en cualquiera de ellos.

