



## **FALTAS Y AVERÍAS**

### *PROCESO DE RECLAMACIÓN, LÍMITE DE RESPONSABILIDAD Y PLAZOS*

La relación contractual entre TDN y el cliente se rige por la Ley 15/2009 de 11 de noviembre (LCTT) en cuanto a servicios de transporte con origen y destino en territorio nacional, y por el Convenio al Contrato de Transporte Internacional de mercancías por carretera de 19 de mayo de 1956 (Convenio CMR) para el transporte internacional.

TDN responderá de la pérdida total o parcial de las mercancías, así como de las averías que sufran, desde el momento de su recepción para el transporte hasta el de su entrega en destino. El procedimiento de reclamación, así como plazos, límites de responsabilidad y causas de exoneración se detallan a continuación.

#### **A. Descripción General del Proceso**

##### **1. En el momento de la prestación del servicio de transporte.** Artículo 60.1 de la LCTT.

- Daños Aparentes en el momento de la entrega: falta de bultos o averías. Debe especificarse por el consignatario la incidencia correspondiente en el momento de la entrega mediante reseña descriptiva en el conforme de entrega, no siendo válidas reseñas genéricas del tipo “pendiente revisión”.
- Daños No Aparentes (Ocultos) en el momento de la entrega. El plazo de reclamación es de 7 días naturales a contar desde la fecha de entrega y debe realizarse al departamento de Atención al Cliente de la delegación correspondiente.
  - En el caso de falta de mercancía (contenido), debe haber daños aparentes y, por tanto, reseña descriptiva del daño en el conforme de entrega, no siendo válidas reseñas genéricas.
  - En el caso de averías, para poder determinar si los daños del producto son o no imputables al transporte, es necesario hacer llegar en el escrito de la reclamación fotos del estado en el que se encuentra la mercancía junto con su embalaje original. El embalaje debe estar en perfecto estado (de lo contrario no sería un daño oculto) y con la etiqueta de TDN visible en la foto. La mercancía debe ser recogida de casa del consignatario para su peritación (Artículo 34.3. LCTT).
- Faltas que no salen a reparto. Se considera perdida la mercancía transcurridos 30 días desde que TDN se hizo cargo de la misma (Artículo 54.3. LCTT).
- Faltas en la recepción. Se trata de mercancía sellada como recogida por TDN y comunicada como falta al cliente dentro de las 24 horas siguientes a la recogida. En estos casos, salvo prueba en contrario, se considera la mercancía como no recogida.

##### **2. En el plazo de un año.**

Una vez realizado el punto 1, la gestión pasa a realizarse desde el departamento de Gestión de Siniestros de TDN (reclamaciones\_central@tdn.es), desde donde se gestiona la reclamación verificando:

- La existencia de la incidencia mediante la comprobación de las reseñas en el conforme de entrega y las comunicaciones realizadas con el cliente según descrito en el punto 1.
- Que la reclamación económica se ha realizado en el plazo legal: un año conforme al Artículo 79 de la LCTT.
- Que los daños son imputables al transporte según descrito en el punto 1.
- Que el riesgo está cubierto (ver C. Causas y Presunciones de Exoneración).
- Importe de la indemnización.
- Si la reclamación no corresponde, se envía escrito al cliente informándole de los motivos por los que no podemos atender su reclamación.

Si la reclamación corresponde, se envía escrito al cliente aceptando la reclamación y solicitando la siguiente documentación en caso de no disponer de ella:

- Acreditación del coste de la mercancía incidentada, aportando factura de compra o albarán valorado.
- Presupuesto Reparación (en caso de averías): siempre y cuando la reparación sea posible, y previa aceptación del presupuesto por parte de TDN.
- Nota de Recogida sellada por TDN: sólo en caso de que el cliente reclame falta de mercancía, y TDN no disponga de lecturas en sus instalaciones.
- Factura sin IVA (art 78.3.1 de la ley 37/1992 de 28/12) emitida a TDN, detallando los daños, características de la mercancía incidentada, número y fecha de expedición. Datos Fiscales:

**TDN S.A.U.**

C/ Avenida de Europa 2 28821 Coslada  
Madrid  
NIF A28815017

Una vez recibida la factura de cargo original, TDN emitirá el pago el día 20 de cada mes mediante transferencia bancaria, respetando el vencimiento que el cliente tenga contratado para el pago de sus facturas.

#### **B. Límites de Responsabilidad. Recogidos en los Artículos 52, 53, 55 y 57 de la LCTT.**

El importe máximo que corresponde indemnizar será el menor de:

- Condiciones contratadas con TDN (Artículo 61.3. LCTT). En ausencia de condiciones específicas de seguro, se aplica los importes recogidos en el Artículo 57 de la LCTT y CMR: 1/3 IPREM día (equivale a 6,667 €/kg desde Enero 2024 hasta actualización) por kilo real (el cálculo no se hace sobre los kilos volumétricos) de mercancía perdida o averiada en transporte nacional, y 8,33 uds de SDR en transporte internacional.
- Factura de compra de la mercancía incidentada. Artículos 52 y 55 LCTT.
- Presupuesto Reparación (en caso de averías): siempre y cuando la reparación sea posible, y previa aceptación del presupuesto por parte de TDN. Artículo 53.1. LCTT.

#### **C. Causas y Presunciones de Exoneración. Artículos 48 y 49 de la LCTT.**

- Ausencia o deficiencia de embalaje. La mercancía no embalada en función de la guía de embalaje que se puede consultar en [www.tdn.es](http://www.tdn.es), está dentro de la presunción de exoneración recogida en el Artículo 49.1.b. de la LCTT.
- Manipulación, carga, estiba, desestiba o descarga realizadas por el cargador o por el destinatario. (Artículo 49.1.c. de la LCTT).
- Mercancías que por su propia naturaleza están expuestas por causas inherentes a la misma a pérdida total o parcial o averías (Artículo 49.1.d. de la LCTT)).
- Deficiente identificación o señalización de los bultos. (Artículo 49.1.e. de la LCTT).
- Otra mercancía no indemnizable: En caso de transportar mercancía detallada en nuestras condiciones generales como no admitida al transporte, ésta no será indemnizable. Son, entre otros: oro, metales y piedras preciosas, joyas, dinero, obras de arte, cristal frágil, cerámica, mercancía perecedera y lotería. Así mismo, las devoluciones en logística inversa (y aquellas en las que el embalaje ha sido manipulado por el consignatario), y la mercancía cuyo destino sea un servicio técnico no es indemnizable.