

## CONDICIONES GENERALES DE SENDCLOUD

### Capítulo A: Uso de la plataforma Sendcloud

*El presente Capítulo A se aplica al uso que el Cliente haga de la plataforma Sendcloud y todas sus funciones. Para determinadas funcionalidades de la plataforma, pueden aplicarse términos específicos del servicio, tal como se detalla en estas Condiciones.*

#### Article 1: Descripción general

- 1.1 Estas Condiciones rigen todo el uso que el Cliente haga de los Servicios y de la plataforma. Quedan expresamente excluidas las condiciones generales del Cliente. Las excepciones a estas Condiciones solo serán válidas si Sendcloud las confirma explícitamente por escrito al Cliente.
- 1.2 En estas Condiciones, los términos en mayúsculas tendrán el significado indicado en el Apéndice A
- 1.3 Sendcloud está autorizada a realizar modificaciones provisionales y unilaterales a estas Condiciones, notificando dichas modificaciones al Cliente con al menos treinta (30) días de antelación. Si dichas modificaciones tienen un impacto material negativo en el Cliente, este podrá cancelar su Suscripción activa notificándolo por escrito a Sendcloud.
- 1.4 La entidad contratante de los Servicios está determinada por la ubicación de la dirección de facturación del Cliente. La entidad contratante aplicable se especifica en el Apéndice B de estas Condiciones. Al aceptar estas Condiciones, el Cliente reconoce y acepta que su relación contractual será con la entidad correspondiente según lo establecido en el Apéndice B.

#### Article 2: Registro y suscripción

##### Registro

- 2.1 Para acceder a los Servicios, el Cliente debe registrarse en la Plataforma y seleccionar la Suscripción correspondiente. El Cliente garantiza a Sendcloud que la información proporcionada durante el registro es precisa, completa y cumple con las especificaciones requeridas por Sendcloud.
- 2.2 En caso de cambio de domicilio, dirección de facturación, correo electrónico u otros datos del Cliente, este deberá actualizar la información de inmediato en la Plataforma. Si el Cliente no puede realizar estos cambios directamente, deberá notificarlo de forma inmediata al servicio de atención al cliente de Sendcloud.

##### Período de prueba

- 2.3 Si se especifica en el momento del registro, el Cliente podrá iniciar la Suscripción con un período de prueba gratuito. Durante este período, que puede durar catorce (14) días o el tiempo indicado en el registro, el Cliente podrá probar los Servicios. A menos que el Cliente cancele la

Suscripción a través de la Plataforma antes de que finalice el período de prueba, deberá abonar la Cuota de Suscripción correspondiente.

### Suscripciones

- 2.4 El Cliente estará obligado a pagar las Cuotas de suscripción en el caso de una Suscripción de pago.
- 2.5 Dependiendo del tipo de Suscripción, podrá aplicarse un límite máximo de etiquetas. Si el Cliente excede el límite de etiquetas de su Suscripción, Sendcloud podrá modificar unilateralmente las Cuotas de suscripción mediante:
  - (i) La actualización automática a un nivel de Suscripción superior acorde al volumen de etiquetas creadas;
  - (ii) El cobro de una tarifa adicional por cada etiqueta de envío que exceda el límite permitido.
- 2.6 Las Cuotas de suscripción podrán facturarse de manera mensual o anual, según lo acordado entre Sendcloud y el Cliente.
- 2.7 Sendcloud se reserva el derecho de realizar cambios unilaterales en las Cuotas de suscripción, planes y/o características, los cuales no entrarán en vigor hasta transcurridos treinta (30) días desde que el Cliente haya sido informado por escrito. Si dicho cambio afecta materialmente al Cliente de manera negativa, este podrá notificar la cancelación de su Suscripción activa.
- 2.8 Asimismo, Sendcloud está autorizada a ajustar sus precios anualmente (cada 12 meses) para compensar la inflación, previa notificación con un (1) mes de antelación. El ajuste será el mayor de los dos siguientes: (i) un incremento del cinco por ciento (5 %); o (ii) la variación porcentual del Índice Armonizado de Precios de Consumo (IAPC) de la zona euro publicada por Eurostat durante los doce (12) meses anteriores. Los precios ajustados se aplicarán a todas las facturas emitidas con posterioridad a la fecha de ajuste. Para cualquier aumento bajo esta cláusula 2.8, no se aplicará el derecho de rescisión mencionado en la cláusula 2.7.

### **Article 3: Uso aceptable**

- 3.1 Actividades prohibidas. Al utilizar los Servicios, el Cliente se compromete a:
  - (i) no utilizar los Servicios de forma ilegal, fraudulenta, engañosa o perjudicial;
  - (ii) no interferir, interrumpir ni comprometer la integridad o seguridad de los Servicios o de los datos contenidos en ellos;
  - (iii) no acceder ni utilizar los Servicios para crear un producto o servicio competitivo, o para comparar los Servicios con otros productos;
  - (iv) no intentar obtener acceso no autorizado a ninguna parte de los Servicios, sistemas, redes o datos;
  - (v) no cargar, transmitir o distribuir ningún código malicioso, virus o cualquier contenido que sea perjudicial para los sistemas de Sendcloud y/o para otros clientes;
  - (vi) no utilizar los Servicios para enviar publicidad no solicitada o no autorizada, spam o cualquier forma de solicitud;
  - (vii) no almacenar ni transmitir ningún contenido que infrinja los derechos de propiedad intelectual o los derechos de privacidad de terceros;

- (viii) no hacer un uso indebido de los Servicios que genere una carga excesiva en la infraestructura de la Plataforma;
- (ix) no realizar scraping, minería de datos ni otros métodos automatizados para acceder o extraer datos de los Servicios sin el consentimiento previo por escrito de Sendcloud;
- (x) garantizar que el uso de los Servicios por parte del Cliente cumple con todas las leyes, reglamentos y estándares aplicables, incluidas las normativas sobre protección de datos y privacidad.

3.2 Contenido generado por los usuarios. Si el Cliente carga o comparte contenido a través de los Servicios, declara y garantiza que tiene los derechos necesarios para hacerlo y que dicho contenido no infringe derechos de terceros, incluidos los de propiedad intelectual o privacidad.

3.3 Supervisión y aplicación. Sendcloud se reserva el derecho de supervisar, revisar e investigar el uso de los Servicios por parte del Cliente para garantizar el cumplimiento de este Article 3. Sendcloud podrá suspender o cancelar el acceso a los Servicios por parte del Cliente si considera razonablemente que el Cliente ha incumplido los términos establecidos en este Article 3.

#### **Article 4: Facturación**

4.1 A menos que se acuerde o indique lo contrario por escrito, todas las Tarifas establecidas por Sendcloud excluyen el IVA y otros impuestos aplicables.

4.2 El Cliente deberá notificar por escrito cualquier reclamación sobre las facturas en un plazo de catorce (14) días desde la fecha de emisión. Transcurrido este plazo, no se considerarán objeciones, y el Cliente habrá renunciado a sus derechos.

4.3 El pago deberá realizarse dentro de los catorce (14) días posteriores a la fecha de la factura, salvo acuerdo en contrario por escrito. Si el importe no se abona en su totalidad dentro del plazo, el Cliente incurrirá en mora de forma automática, sin necesidad de notificación previa.

4.4 Sendcloud siempre podrá exigir el pago por adelantado, avales bancarios u otras garantías equivalentes para asegurar el pago, independientemente de que existan facturas vencidas pendientes de pago.

4.5 Se excluye expresamente cualquier derecho del Cliente a aplicar compensaciones o suspensiones de pagos, salvo que Sendcloud haya autorizado previamente y por escrito una compensación o suspensión específica, y reconocido de manera inequívoca la reclamación en cuestión por escrito.

#### **Article 5: Responsabilidad**

5.1 Sendcloud no será responsable de daños indirectos o consecuenciales, incluido lucro cesante, pérdida de ahorros, daños inmateriales, pérdidas comerciales o daños medioambientales, independientemente de la base de responsabilidad.

5.2 Cualquier reclamación deberá iniciarse dentro del plazo de un (1) año desde que ocurra el hecho que la motive. Bajo pena de caducidad de cualquier reclamación de indemnización, el Cliente deberá comunicar por escrito a Sendcloud las reclamaciones en un plazo de tres (3) meses a partir del momento en que descubra el daño o la pérdida o haya podido descubrirlos.

- 5.3 En caso de responsabilidad de Sendcloud, esta se limitará a los costes de reparación o sustitución de bienes dañados, con un límite máximo equivalente al importe principal especificado en la factura correspondiente. En caso de daños personales o en cualquier otra circunstancia, la responsabilidad de Sendcloud estará limitada en todo momento al importe de la reclamación cubierto por su seguro de responsabilidad civil, más el importe de la franquicia que Sendcloud deba abonar según dicha póliza. Si, por cualquier razón, no se puede efectuar el pago bajo dicho seguro, la responsabilidad total de Sendcloud, independientemente de su fundamento, estará limitada al monto facturado por Sendcloud bajo la Suscripción correspondiente, con un límite máximo de 10 000,00 euros.
- 5.4 En la medida en que terceros contratados por Sendcloud para cumplir con obligaciones bajo la Suscripción correspondiente hayan limitado su responsabilidad, Sendcloud estará autorizada a aceptar dichas limitaciones de responsabilidad en nombre del Cliente. Cualquier responsabilidad de Sendcloud por fallos inesperados en el cumplimiento de dichos terceros queda excluida.
- 5.5 Sendcloud no será responsable de daños o pérdidas derivadas de la indisponibilidad temporal de la Plataforma o de un Servicio, independientemente del fundamento de la responsabilidad.
- 5.6 Las disposiciones de este artículo no se aplicarán si los daños o pérdidas resultan de dolo o negligencia deliberada por parte de Sendcloud.

#### **Article 6: Suspensión y rescisión**

- 6.1 En caso de que el Cliente incumpla, no cumpla puntualmente o no cumpla correctamente una o varias de sus obligaciones hacia Sendcloud, esta tendrá el derecho de suspender total o parcialmente sus obligaciones hacia el Cliente mientras dure dicho incumplimiento. En tal caso, el Cliente deberá compensar todos los daños o pérdidas resultantes sufridos por Sendcloud, incluido, entre otros, el lucro cesante. En caso de incumplimiento por parte del Cliente, y tan pronto como se produzca, Sendcloud podrá rescindir total o parcialmente la Suscripción con el Cliente.
- 6.2 En caso de rescisión, todas las obligaciones recíprocas entre las partes se considerarán vencidas y serán exigibles de inmediato. Además, el Cliente será responsable de cualquier daño o pérdida que Sendcloud sufra como resultado de la rescisión, incluyendo lucro cesante y los costes derivados.
- 6.3 Si el Cliente es declarado en quiebra, se presenta una solicitud de declaratoria de quiebra, solicita una moratoria en el pago de sus deudas o pierde la capacidad de disponer de sus bienes (ya sea total o parcialmente) debido a embargo, tutela o cualquier otra causa, Sendcloud tendrá derecho a rescindir la Suscripción de forma inmediata. Esta rescisión podrá realizarse sin intervención judicial y sin necesidad de notificación previa de incumplimiento.

#### **Article 7: Uso de datos**

##### Seguridad

- 7.1 Sendcloud utiliza medidas técnicas y organizativas razonables con el fin de proteger los Servicios y la Plataforma, así como los datos del Cliente en los mismos, tal y como se describe en la Política de Seguridad.

### Privacidad

- 7.2 Sendcloud y el Cliente acuerdan que, en relación con los Servicios, el Cliente será considerado Responsable del tratamiento y Sendcloud procesará los Datos personales como Procesador de datos en nombre del Cliente. Sendcloud tratará los Datos personales de conformidad con el Anexo sobre Protección de Datos, que formará parte integrante de las presentes Condiciones.
- 7.3 Sendcloud podrá (i) recopilar, analizar y procesar de cualquier otro modo los Datos de uso internamente para sus fines comerciales, incluidos los fines de seguridad y análisis, para mejorar y perfeccionar los Servicios y la Plataforma, para medir el uso de los productos y para otros fines de desarrollo, diagnóstico y corrección en relación con los Servicios u otros productos o servicios de Sendcloud, y (ii) divulgar los Datos de uso a terceros únicamente de forma agregada y/o desidentificada y de una manera que no identifique al Cliente ni a ninguno de sus usuarios.

### **Article 8: Confidencialidad**

- 8.1 Ambas Partes deben mantener la confidencialidad respecto al contenido de ofertas, acuerdos, códigos de inicio de sesión proporcionados por Sendcloud, así como toda correspondencia, información, conocimiento y/o documentación relacionada con la otra Parte que haya sido suministrada por una Parte a la otra o que esté en su posesión como parte de la preparación, celebración y ejecución de las obligaciones derivadas de cualquier Suscripción. Esta obligación no se aplica a la información confidencial que sea de dominio público (salvo cuando esto sea consecuencia de un incumplimiento atribuible a la Parte receptora) o cuando la Parte divulgadora haya consentido por escrito la suspensión total o parcial de la obligación de confidencialidad.
- 8.2 Ninguna de las Partes podrá utilizar y/o divulgar la información confidencial para fines distintos de aquellos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Suscripción, incluidos fines comerciales y/o de marketing, sin el consentimiento previo por escrito de la Parte divulgadora.
- 8.3 Ambas Partes deben tratar la información confidencial con al menos el mismo grado de cuidado que aplican a sus propios datos confidenciales. La información confidencial podrá ser revelada a terceros y/o empleados solo en la medida en que sea necesario para la realización de su trabajo, y siempre que la Parte receptora haya impuesto a dichos terceros y/o empleados una obligación de confidencialidad equivalente a la establecida en estas Condiciones. La Parte receptora garantiza a la Parte divulgadora que estos terceros y/o empleados cumplirán con esta obligación de confidencialidad.
- 8.4 En caso de que una Parte deba revelar cierta información por una obligación legal, una instrucción vinculante o normativas aplicables, deberá notificar de inmediato a la otra Parte por escrito antes de dicha revelación, salvo que la ley lo prohíba.
- 8.5 La obligación de confidencialidad permanecerá en vigor incluso después de la finalización de la Suscripción.

### **Article 9: Derechos de propiedad intelectual**

- 9.1 Todos los derechos de propiedad intelectual asociados a los Servicios y la Plataforma, como marcas comerciales y derechos de autor, pertenecen a Sendcloud o a sus licenciantes. Cualquier uso del nombre Sendcloud, los Servicios y la Plataforma, incluyendo la reproducción total o parcial, publicación, copia o almacenamiento de dichos contenidos, que no sea para uso propio del Cliente, está prohibido sin el consentimiento previo, específico y por escrito de Sendcloud.
- 9.2 El Cliente solo adquirirá los derechos de uso expresamente concedidos en estas Condiciones y según la legislación aplicable. Cualquier derecho de uso al que tenga derecho el Cliente no es exclusivo y no puede ser transferido, pignorado o sublicenciado sin el consentimiento previo por escrito de Sendcloud.

#### **Article 10: Disposiciones varias**

- 10.1 En caso de contravención de las obligaciones establecidas en los artículos 8 (Confidencialidad) y 9 (Derechos de propiedad intelectual) de las presentes Condiciones, el Cliente, sin necesidad de requerimiento u otra notificación previa, incurrirá en una penalización inmediatamente exigible y pagadera de 10 000,00 euros (diez mil euros) por cada contravención, más una penalización de 100,00 euros (cien euros) por cada día o parte de día en que continúe la contravención, sin posibilidad de aplicar deducción, suspensión o compensación, a favor de Sendcloud o de su(s) sucesor(es) legal(es) a título universal o particular. Esto se aplica sin perjuicio de los derechos de Sendcloud a una indemnización en la medida en que sus daños o pérdidas superen la multa pagadera, el derecho a un cumplimiento específico, el derecho a litigar (incluido cualquier procedimiento de medidas cautelares), el derecho a obtener una orden judicial y todos sus demás derechos conforme a la ley. Los intereses comerciales legales se añadirán a la sanción y se devengarán a partir del día en que la sanción sea exigible.
- 10.2 Si alguna disposición de estas Condiciones es declarada inválida, nula o inaplicable, ello no afectará la validez del resto de las disposiciones.
- 10.3 Notificaciones. Cualquier notificación o comunicación requerida o permitida en virtud de estas Condiciones deberá realizarse por escrito y podrá entregarse de cualquiera de las siguientes formas:
- (i) por correo electrónico: las notificaciones podrán enviarse a la dirección de correo electrónico facilitada por el Cliente durante el proceso de registro de la cuenta o actualizada en la configuración de su cuenta (de conformidad con los artículos 2.1 y 2.2 de las presentes Condiciones); y/o
  - (ii) a través de la Plataforma: las notificaciones también podrán entregarse a través de mensajes facilitados a través de la Plataforma.
- 10.4 Cesión. Ninguna de las Partes podrá ceder, transferir o delegar ni procurar la asunción, transferencia o delegación de sus derechos y obligaciones en virtud de las presentes Condiciones, ya sea en su totalidad o en parte, a ninguna otra persona sin el consentimiento previo por escrito de la otra Parte. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente consiente irrevocablemente que Sendcloud ceda, transfiera o delegue sus derechos y obligaciones en virtud de estas Condiciones a cualquiera de sus Filiales.

- 10.5 Fuerza mayor. Si Sendcloud no puede cumplir con sus obligaciones en virtud de estas Condiciones, incluida cualquier obligación de garantía acordada, debido a fuerza mayor o cualquier otra circunstancia extraordinaria, incluidos, entre otros, incendios, huelgas, un estancamiento en el suministro de productos, fallos de Internet o informáticos, medidas impuestas por el Estado, defectos inesperados y/o fallos en Sendcloud o sus operadores logísticos o proveedores, o un incumplimiento por parte de un tercero o proveedor logístico que Sendcloud haya contratado, Sendcloud podrá cumplir con la totalidad o parte de sus obligaciones en una fecha posterior.
- 10.6 Legislación aplicable. Estos Servicios y Condiciones se rigen exclusivamente por la legislación neerlandesa. Se excluye expresamente la aplicabilidad de la Convención de Viena sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías (CISG) y/u otras convenciones internacionales de compraventa. En estas Condiciones, cuando se haga referencia a conceptos jurídicos neerlandeses, dichos conceptos se interpretarán de conformidad con la legislación neerlandesa. En caso de ambigüedad o incoherencia entre los términos utilizados y sus equivalentes neerlandeses, prevalecerá el significado neerlandés. Cuando estas Condiciones estén disponibles en varios idiomas, prevalecerá la versión neerlandesa en cuestiones de interpretación.
- 10.7 Jurisdicción competente. Todos los litigios derivados de los Servicios y Condiciones entre las Partes serán resueltas por el tribunal holandés competente en el distrito judicial de Oost-Brabant. Sin perjuicio de la competencia del tribunal neerlandés, Sendcloud también podrá optar por que dicho litigio sea resuelto por el tribunal competente del distrito judicial en el que esté registrado el Cliente.

## Capítulo B: Servicios de transporte

*En caso de que el Cliente cree etiquetas de envío derivadas de contratos que Sendcloud haya suscrito con Operadores de logística, se aplicarán las disposiciones de este Capítulo B, además de las disposiciones generales (Capítulo A).*

### Article 11: Servicios de transporte

- 11.1 Cuando un Cliente cree etiquetas de envío derivadas de contratos que Sendcloud haya suscrito con Operadores de logística, Sendcloud actuará en calidad de transitario, tal y como se define en el artículo 8:60 del Código Civil holandés (*Burgerlijk Wetboek*). Como transitario, Sendcloud no asume responsabilidad alguna por el transporte efectivo de las mercancías.
- 11.2 El Cliente deberá cumplir todas las instrucciones proporcionadas por Sendcloud y/o el/los Operador(es) logístico(s) en relación con los Servicios de Transporte, incluidas las publicadas en el Centro de ayuda. El Centro de ayuda contiene directrices esenciales sobre envasado, etiquetado, manipulación y otros requisitos específicos del Operador logístico. Sendcloud se reserva el derecho de actualizar o modificar estas instrucciones en cualquier momento, y dichos cambios entrarán en vigor inmediatamente después de su publicación en el Centro de ayuda. El Cliente es responsable de revisar periódicamente el Centro de ayuda para garantizar el cumplimiento de las instrucciones más actuales. Sendcloud no asume ninguna responsabilidad por las consecuencias derivadas del incumplimiento por parte del Cliente de las últimas instrucciones publicadas en el Centro de ayuda.
- 11.3 El Cliente garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones:
- (i) **Embalaje:** Todos los envíos deben estar embalados de forma segura y conforme a las directrices de los operadores logísticos para prevenir daños durante el transporte. Esto incluye el uso de materiales de embalaje adecuados, una amortiguación suficiente y el sellado correcto de los paquetes;
  - (ii) **Etiquetado:** Cada envío debe estar etiquetado con toda la información requerida, incluidas direcciones correctas, datos de contacto y códigos de identificación necesarios de los operadores logísticos. Además, cualquier etiqueta que indique manipulación especial (por ejemplo, «Fragil» o «Este lado hacia arriba») debe ser claramente visible y aplicarse según corresponda;
  - (iii) **Manipulación y restricciones:** Cualquier artículo sujeto a requisitos especiales de manipulación o restricciones (como bienes peligrosos o perecederos) debe cumplir con todas las instrucciones de los operadores logísticos y con los requisitos legales. El Cliente será responsable de obtener los permisos o autorizaciones necesarios para estos artículos y deberá notificar a Sendcloud antes del envío;
  - (iv) **Cumplimiento en relación con el peso y tamaño:** Cada paquete debe cumplir con las limitaciones de peso y tamaño especificadas por el operador logístico. Superar estos límites podrá resultar en cargos adicionales o en el rechazo del envío;
  - (v) **Mercancías peligrosas:** Solo se podrán enviar mercancías peligrosas si son autorizadas expresamente por Sendcloud por escrito y aceptadas por el operador logístico. El Cliente será únicamente responsable de garantizar que todas las mercancías peligrosas estén identificadas, clasificadas, embaladas, marcadas, etiquetadas y documentadas correctamente, de acuerdo con las leyes aplicables y los requisitos del operador logístico.

Esto incluye adherirse a normativas internacionales como el Reglamento de Mercancías Peligrosas de la IATA y el Código Marítimo Internacional de Mercancías Peligrosas (IMDG). Los envíos que contengan mercancías peligrosas no autorizadas podrán generar penalizaciones, retrasos o rechazos por parte del operador logístico, por los cuales Sendcloud no asume ninguna responsabilidad.

- 11.4 El Cliente se compromete a indemnizar, defender y eximir de responsabilidad a Sendcloud, sus Filiales, funcionarios, directores, empleados y representantes frente a cualquier reclamación, responsabilidad, daño, pérdida, multa, sanción, coste y gasto (incluidos los honorarios razonables de los abogados) que surjan o estén relacionados con cualquier (supuesto) incumplimiento de las obligaciones del Cliente en virtud del artículo 11.2 y/o del artículo 11.3.

#### **Article 12: Tarifas de transporte**

- 12.1 Por el uso de los Servicios de transporte, el Cliente deberá reembolsar a Sendcloud todas las Tarifas de transporte.
- 12.2 Sendcloud está autorizado a realizar cambios unilaterales provisionales en las Tarifas de transporte con efecto inmediato y sin previo aviso. Sendcloud se esforzará por notificar al Cliente cualquier cambio de precio con al menos catorce (14) días de antelación, pero no puede garantizar este período de notificación en todas las circunstancias. Las Tarifas de transporte aplicables, tal y como se muestran en la Cuenta dentro de la Plataforma, prevalecerán en todo momento.
- 12.3 En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con alguna Tarifa de Transporte, podrá presentar una reclamación a través de la Plataforma. En tal caso, Sendcloud realizará un esfuerzo razonable (*inspanningsverplichting*) para garantizar que el Operador logístico acepte la reclamación del Cliente. Sendcloud reembolsará al Cliente el importe que el Operador logístico abone como consecuencia de dicha reclamación. Sin embargo, la presentación de una reclamación, la aceptación o rechazo por parte del operador logístico y/o el pago o impago de una compensación no afectarán ni suspenderán en modo alguno la obligación del Cliente de pagar las Tarifas de transporte.
- 12.4 Todos los recargos, tasas y medidas (incluyendo peso, tamaño y peso volumétrico) determinados por el operador logístico son vinculantes y tendrán valor probatorio concluyente (*dwingende bewijskracht*).
- 12.5 Las Tarifas de transporte para las etiquetas de envío son exigibles en el momento de la creación de la etiqueta, independientemente del uso real de la misma por parte del Cliente. Dependiendo del operador logístico y del método de envío seleccionado, el Cliente podrá ser reembolsado por las etiquetas creadas que no hayan sido utilizadas. A este respecto, el Cliente deberá seguir las instrucciones de Sendcloud disponibles a través del Centro de ayuda.
- 12.6 Las Tarifas de transporte se facturarán quincenalmente, salvo acuerdo en contrario entre Sendcloud y el Cliente.

## Capítulo C: Servicios de seguros

*En caso de que el Cliente asegure sus envíos a través de una aseguradora externa que figure en la Plataforma, se aplicarán las disposiciones de este Capítulo C, además de las disposiciones generales del Capítulo A.*

### **Article 13: Rol como intermediario de seguros**

- 13.1 Sendcloud ofrece servicios de seguro como opción adicional para los Clientes que deseen asegurar sus envíos. Sendcloud actúa únicamente como intermediario, facilitando la disponibilidad de las opciones de seguro, pero, excepto en las opciones de seguro ofrecidas en el mercado francés, no es parte de ningún contrato de seguro. Cualquier acuerdo de seguro se celebra directamente entre el Cliente y la aseguradora correspondiente, que administra y suscribe la póliza. En las opciones de seguro ofrecidas en el mercado francés, Sendcloud actuará como titular principal de la póliza, pero en esta función únicamente realizará actividades de intermediación, facilitando la disponibilidad de opciones de seguro.

### **Article 14: Tramitación de reclamaciones y responsabilidad**

- 14.1 Las reclamaciones relacionadas con envíos asegurados son gestionadas exclusivamente por la aseguradora, y todas las reclamaciones están sujetas a los términos y condiciones de la aseguradora. Sendcloud no interviene en la evaluación, tramitación o resultado de las reclamaciones y no es responsable de ninguna decisión tomada por la aseguradora. El Cliente acepta que cualquier litigio o problema relacionado con las reclamaciones debe resolverse directamente con la aseguradora.

### **Article 15: Limitación de responsabilidad**

- 15.1 Sendcloud no asume ninguna responsabilidad en relación con el contrato de seguro, incluyendo (i) la exactitud de la información proporcionada por la aseguradora, (ii) el rendimiento, solvencia o fiabilidad de la aseguradora, o (iii) cualquier resultado relacionado con la tramitación de reclamaciones. Sendcloud no se hace responsable de las pérdidas, daños o costos incurridos por el Cliente derivados de la tramitación de una reclamación por parte de la aseguradora, incluidos retrasos, denegaciones u otros resultados relacionados con la cobertura del seguro.

### **Article 16: Responsabilidad del cliente**

- 16.1 El Cliente es responsable de revisar y comprender los términos, condiciones y limitaciones de la póliza de seguro antes de optar por la cobertura. Cualquier pregunta o aclaración sobre la póliza debe dirigirse directamente a la aseguradora. Sendcloud no proporciona asesoramiento sobre seguros ni garantiza la cobertura, por lo que se recomienda al Cliente que verifique de forma independiente los detalles de la póliza.

### **Article 17: Cambios y actualizaciones**

- 17.1 Los términos de los seguros, incluidas las opciones de cobertura, limitaciones y procedimientos de reclamación, podrán ser modificados periódicamente por la aseguradora. Sendcloud intentará comunicar los cambios significativos cuando sean notificados por la aseguradora, pero sigue siendo responsabilidad del Cliente mantenerse informado sobre los términos vigentes especificados por la aseguradora.



## Apéndice A: Definiciones

Centro de ayuda:	la documentación que Sendcloud pone a disposición del Cliente a través de la Plataforma y que se publica a través del siguiente hipervínculo: <a href="https://support.sendcloud.com/hc/">https://support.sendcloud.com/hc/</a> ;
Cliente:	el cliente de Sendcloud;
Condiciones:	estas condiciones generales;
Cuenta:	La cuenta en línea de un Cliente necesaria para utilizar los Servicios a través de la Plataforma;
Cuotas de suscripción:	las tasas por el uso de la Suscripción, que pueden consistir en (i) una tasa fija y (ii) una tasa por etiqueta;
Datos de uso:	Información relativa a la prestación, uso y rendimiento de diversos aspectos de los Servicios y sistemas y tecnologías relacionados (incluida la información relativa al uso por parte del Cliente de las diversas características y funcionalidades de los Servicios y/o operadores logísticos y los datos analíticos y estadísticos derivados de los mismos);
Datos personales:	tiene el significado que se le atribuye en el apéndice sobre protección de datos;
Filial:	En relación con cualquier persona o entidad, cualquier filial directa o indirecta o sociedad de cartera directa o indirecta de dicha persona o entidad, y cualquier otra filial de dicha sociedad de cartera;
Mercancías peligrosas:	Las mercancías peligrosas especificadas en la última versión de las instrucciones técnicas de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), la «normativa sobre mercancías peligrosas» de la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (IATA), el Código Marítimo Internacional de Mercancías Peligrosas, el Acuerdo Europeo sobre Transporte Internacional de Mercancías Peligrosas por Carretera (ADR) u otras leyes o legislaciones nacionales o internacionales aplicables al transporte de mercancías peligrosas y/o disposiciones de servicio en relación con las mismas;
Operador logístico:	El operador logístico seleccionado por el Cliente a través de la Plataforma;
Parte:	Sendcloud o el Cliente;
Partes:	Sendcloud y el cliente;
Plataforma:	la plataforma desarrollada y alojada por Sendcloud, puesta a disposición del Cliente para el uso de los Servicios;
Procesador de datos:	tiene el significado que se le atribuye en el apéndice sobre protección de datos;

Responsable del tratamiento:	tiene el significado que se le atribuye en el apéndice sobre protección de datos;
Sendcloud:	el usuario de las presentes Condiciones, siendo la entidad contratante tal y como se recoge en el <u>Apéndice B</u> ;
Servicios de seguros:	Los Servicios descritos en el Capítulo C de estas Condiciones;
Servicios de transporte:	Los Servicios descritos en el Capítulo B de estas Condiciones;
Servicios:	todos los servicios prestados por Sendcloud descritos en los Capítulos de las Condiciones, incluido el uso de la Plataforma, los Servicios de Transporte y los Servicios de Seguro;
Suscripción:	la suscripción seleccionada por el Cliente para el uso de la Plataforma;
Tarifas de transporte:	todos los gastos derivados de la utilización de los Servicios de Transporte por parte del Cliente, incluidos, entre otros, los posibles recargos del Operador logístico.

## Apéndice B: Entidades contratantes

País del cliente	Entidad contratante	N.º de empresa	Dirección
Países Bajos	Sendcloud B.V.	66572959	Stadhuisplein 10, 5611 EM Eindhoven, Países Bajos
Bélgica			
Italia			
España			
Resto del mundo			
Alemania	Sendcloud GmbH	HRB 224901	Fürstenrieder Str. 70, 80686 München, Alemania
Austria			
Reino Unido	Sendcloud Ltd.	12735708	Unit 21 Elmdon Trading Estate, Bickenhill Ln, Marston Green, Birmingham B37 7HE, Reino Unido
Francia	Sendcloud SAS	83268221500039	4 Rue Jules Lefebvre, 75009 París, Francia