

## **TERMINOS / CONDICIONES GENERALES Y POLÍTICA DE PRIVACIDAD.**

El CLIENTE/CARGADOR declara haber leído, comprendido y aceptado los términos y condiciones generales de este contrato, así como la política de privacidad que **SHOPPING & LOGISTIC SL** como empresa propietaria de la web y a la vez empresa de transportes gestora de los pedidos de la web [www.shoppinglogistic.es](http://www.shoppinglogistic.es), aplicará a los datos de carácter personal que tenga que facilitar a través de esta página web. El uso de esta web supone que el cliente o usuario acepta y asume todas y cada una de estas condiciones generales sus apartados.

**SHOPPING & LOGISTIC** se reserva el derecho de añadir a/modificar las presentes condiciones generales en cualquier momento y sin previo aviso. Por ello, el usuario se obliga a revisarlas y aceptarlas cada vez que contrate un servicio a través de la web.

### **1. TITULAR DE LA PÁGINA WEB Y PERMISOS RELEVANTES PARA INTERMEDIAR EN EL SECTOR DEL TRANSPORTE.**

La web [www.shoppinglogistic.es](http://www.shoppinglogistic.es) es propiedad de:

**SHOPPING & LOGISTIC S.L**

C/ Cerámica 17  
Cp. 28038 Madrid.

CIF: B-86002797

Horario de Atención al Público de L a V: 9Hrs a 19Hrs.

Teléfono: +34 911 138 802

Email: [info@shoppinglogistic.es](mailto:info@shoppinglogistic.es)

### **2. ACTIVIDAD.**

**SHOPPING & LOGISTIC** ofrece a sus clientes a través de Internet en su web [www.shoppinglogistic.es](http://www.shoppinglogistic.es), la posibilidad de contratar un servicio de mensajería/paquetería de la manera más sencilla y al mejor precio y calidad, eligiendo entre distintos transportistas líderes en el sector habiendo negociado previamente descuentos especiales con ellos. Para ello opera según Ley 15/2009, de 11 de Noviembre y Ley 29/2003, de 28 de Octubre del contrato de transporte terrestre de mercancías.

### **3. CÓMO CONTRATAR UN SERVICIO.**

En el primer paso, el CLIENTE/CARGADOR deberá seleccionar el país y código postal de origen (Lugar donde se recoge el envío) y de destino (Lugar donde se entrega el envío). Si es un envío Internacional, a/desde Ceuta, a/desde Melilla o a/desde las Islas Canarias, deberá leer en especial la cláusula 6. Si la recogida o entrega es en una empresa, deberá comunicarlo en este momento también seleccionando la casilla correspondiente.

Deberá introducir el peso y las medidas de lo que desea enviar (Ver cláusulas 4 y 10). Si desea enviar más de un paquete a una misma dirección, puede duplicar bultos o abrir campos en blanco para rellenarlos a su criterio. Si selecciona que desea enviar más de un paquete, tenga en cuenta que será a una misma dirección. Si desea enviar a paquetes a 2 direcciones distintas, deberá contratar servicios distintos por cada dirección de entrega.

En el segundo paso deberá elegir de entre las ofertas mostradas, la oferta que mejor se adapte a sus requisitos teniendo en cuenta la información acerca de cada servicio mostrado, ENVÍOS A PORTES DEBIDOS NO PUEDEN REALIZARSE.

Una vez ha seleccionado el servicio que mejor se adapte a sus requisitos. Si es cliente invitado (esporádico), deberá identificarse facilitando su nombre completo, email, DNI/NIE/NIF/CIF e indicar si es el remitente, destinatario o si solo está contratando el envío (Ver cláusula 4), facilitar la fecha y horario preferido de recogida (Ver cláusula 5), el contenido del envío y su valor y elegir si desea asegurarlo más allá del seguro legal (ver cláusula 9) y/o desea cobrar un reembolso al destinatario (Ver cláusula 8). Si es cliente registrado, deberá facilitar la fecha y horario preferido de recogida (Ver cláusula 5), el contenido del envío y su valor y elegir si desea asegurarlo más allá del seguro legal (ver cláusula 9) y/o desea cobrar un reembolso al destinatario en la entrega (Ver cláusula 8).

En el siguiente paso deberá rellenar el formulario de solicitud de recogida facilitando, nombre de empresa y persona de contacto cuando la recogida/entrega sea en una empresa, o nombre y apellidos en caso de que sea una recogida/entrega en domicilio particular, además de la dirección completa. Teléfonos y correos electrónicos de ambas partes, siendo el cliente responsable de la veracidad de la información solicitada. Solo se atenderán consultas sobre el envío a/desde estos emails.

Podrá elegir si recibir una factura por el envío al realizar el pago o si prefiere recibir una factura única al finalizar el mes con todas las operaciones desglosadas (Ver clausula 7). Una vez haya completado toda la información deberá abonar el servicio utilizando uno de los medios de pago disponibles (Ver clausula 7), no siendo el pago en efectivo a nuestros proveedores una opción. Si hubiera algún problema con la recogida, entrega o tránsito del envío, deberá abrir la reclamación a través de la web desde su zona de cliente o con el numero de pedido y email facilitado [info@shoppinglogistic.es](mailto:info@shoppinglogistic.es) durante la contratación en la sección de seguimiento (Ver clausula 9).

#### **4. PARTES INVOLUCRADAS Y SUS RESPONSABILIDADES.**

4.1 **SHOPPING & LOGISTIC** actúa como PORTEADOR. Pese a que no entra en contacto en ningún momento con los envíos, es quien comparte la responsabilidad con la empresa de transportes seleccionada de llevar a cabo el servicio según Ley 15/2009, de 11 de Noviembre y Ley 29/2003, de 28 de Octubre del contrato de transporte terrestre de mercancías. Responderá ante cualquier incidencia tratando de resolverla tan pronto sea posible intermediando entre la parte afectada y la parte responsable.

4.2 EMPRESA DE TRANSPORTE actúa como PORTEADOR combinado con **SHOPPING & LOGISTIC** y es la empresa que llevara a cabo el transporte según elección del cliente. Sera responsable junto con **SHOPPING & LOGISTIC** de llevar a cabo el servicio.

4.3 CLIENTE/ORDENANTE actúa como CARGADOR y es la persona que solicita y abona el servicio a **SHOPPING & LOGISTIC** siendo este responsable de cuantos gastos adicionales genere el envío además de ser a quien el PORTEADOR indemnizara en caso de incidencia que lo requiera. Artículo 36 de la Ley 15/2009, de 11 de Noviembre.

4.3.1 El CLIENTE/CARGADOR es responsable de que el artículo este bien embalado de acuerdo a la naturaleza del artículo enviado y etiquetado junto con el EXPEDIDOR. Sera responsable de la veracidad de la información facilitada. También de haber leído el listado de artículos prohibidos y restringidos. (Ver clausula 9, 15 y 16). Artículo 21 de la Ley 15/2009, de 11 de Noviembre.

4.3.2 El CLIENTE/CARGADOR deberá responder ante diferencias de peso y medidas abonando las cantidades seleccionadas. Si no está de acuerdo con el peso verificado por nuestro proveedor, **SHOPPING &**

**LOGISTIC** se compromete a reclamar al proveedor, quien deberá facilitar el peso y medidas verificadas al realizar el servicio. Tener cantidades pendientes de pago impedirá cualquier transacción de **SHOPPING & LOGISTIC** y paralizará cualquier reclamación por daños o pérdidas. (Ver clausula 10). Artículo 26 de la Ley 15/2009, de 11 de Noviembre.

4.3.3 El CLIENTE/CARGADOR autoriza a **SHOPPING & LOGISTIC** a cobrar/reclamar cualquier gasto asociado al envío, ya sea debido a incidencias en la recogida o entrega, problemas de embalaje, envío de artículos prohibidos o errores de peso/medidas/volumen a la hora de contratar el servicio. Artículo 26 de la Ley 15/2009, de 11 de Noviembre.

4.3.4 El CLIENTE/CARGADOR deberá adjuntar la documentación correcta al envío y/o adherir el correspondiente albarán cuando la pagina así lo requiera o solicitar así lo haga al EXPEDIDOR, según indicaciones siendo responsable de adherir al envío 3 copias de la declaración de contenido o factura comercial en envíos fuera de la Unión Europea, a Las Islas Canarias, Gibraltar, Andorra, Ceuta o Melilla. (Ver clausula 6). Artículo 23 de la Ley 15/2009, de 11 de Noviembre.

4.3.5 EL CLIENTE/CARGADOR será responsable de entregarle al mensajero correcto cada bulto, respondiendo por los gastos generados en caso de hacer entrega del envío al proveedor equivocado. De la misma manera, en caso de no entregarle el bulto al proveedor correcto, pese a que **SHOPPING & LOGISTIC** hará todo lo posible por solucionar la incidencia, no será responsable de pérdidas, deterioros o retrasos en la prestación del servicio al no ser un servicio contratado con **SHOPPING & LOGISTIC**.

4.3.6 El CLIENTE/CARGADOR será responsable junto con el DESTINATARIO de notificar al PORTEADOR cualquier incidencia en la entrega en un plazo no superior a 24Hrs desde el momento de la entrega, salvo que el daño fuera evidente a la recepción, en cuyo caso la reclamación deberá efectuarse por escrito en el momento de la entrega, dejando constancia claramente del daño en el comprobante de entrega (albarán). Aportando fotos si fuera necesario y facilitando el peritaje de la incidencia por parte de la empresa que ha llevado a cabo el servicio. Artículo 60 de la Ley 15/2009, de 11 de Noviembre.

4.4 EXPEDIDOR es quien actúa como remitente o persona de contacto en lugar de recogida designado por el cargador. Es la persona que será

responsable de entregar al porteador el artículo a transportar bien embalado y etiquetado. (Ver clausula 9, 15 y 16). Artículo 23 y 25 de la Ley 15/2009, de 11 de Noviembre.

4.5 DESTINATARIO es la persona a quien el porteador ha de entregar las mercancías en el lugar de destino. Sera responsable junto con el CLIENTE/CARGADOR de notificar al PORTEADOR cualquier incidencia en la entrega en un plazo no superior a 24hrs desde la entrega, salvo que el daño fuera evidente a la recepción, en cuyo caso la reclamación deberá efectuarse por escrito en el momento de la entrega, dejando constancia claramente del daño en el comprobante de entrega (albarán). Aportando fotos si fuera necesario y facilitando el peritaje de la incidencia por parte de la empresa que ha llevado a cabo el servicio. Artículo 60 de la Ley 15/2009, de 11 de Noviembre

## **5. FECHA, HORARIO Y LUGAR DE RECOGIDA, LUGAR DE ENTREGA Y PLAZOS.**

5.1 La fecha de recogida y horario preferido no es parte contractual del servicio, por ello pone fecha preferida. [SHOPPING & LOGISTIC](#) y sus proveedores harán lo posible por adaptarse a estos horarios, siendo muy probable que se cumplan en zonas urbanas y no necesariamente tan probables en poblaciones o zonas más remotas. El horario preferido de recogida será TODO el día o de 10:00 a 14:00 o de 14:00 a 19:00 siendo el usuario responsable de estar presente para la recogida. En caso de que no estuviera presente será responsable de cuantos costes, daños o perjuicios pudieran generarse. Las empresas de transporte harán todo lo posible por cumplir dichos horarios, eso sí debido a la naturaleza del sector, los horarios de recogida son orientativos y no partes vinculantes del contrato de la solicitud de recogida.

5.2 Cuando se solicita una recogida el mismo día que se contrata, **en capitales de provincia o en poblaciones con delegaciones.** Estas recogidas sólo se podrán solicitar hasta las 14.00 h del mismo día de la solicitud.

5.2.1 **Recogidas en poblaciones sin delegación** Estas recogidas se deben solicitar el día anterior antes de las 20.00 h.

En el caso de realizar la recogida el mismo día que la solicitud, estas recogidas sólo se podrán solicitar hasta las 12.00 h., previa comunicación por escrito del cliente, y se cobrará un suplemento en

concepto de kilometraje de ida y vuelta hasta la capital de la provincia a razón de 0,42 €/km.

5.2.2 Recogida de envíos internacionales: La mercancía debe estar en la delegación, junto con toda la documentación correspondiente al envío, antes de las 17.00 h, para permitir de este modo la correcta tramitación y salida en el mismo día.

**5.3 ENTREGAS EN SÁBADO:** El servicio especial de entrega en sábado en capitales se realizará el transcurso de la mañana. Se aplicará un suplemento del 50% sobre la tarifa aplicada al cliente. Si la entrega debiera efectuarse en poblaciones distintas a la capital de la provincia, se cobrarán los kilómetros de ida y vuelta al precio de 0.43 €/km más el recargo del 50 % Para la realización de este servicio deberá solicitarlo expresamente al Servicio de Recogida de Llamadas al telf. +34 911 138 802 e indicarlo en el albarán de recogida. Para identificar correctamente esta instrucción el paquete deberá indicarlo por medio de etiqueta.

De no seguirse los pasos reseñados, el envío se tramitará con la operativa habitual de entrega en Lunes.

5.3.1 No se pueden hacer entregas en horario concertado salvo petición expresa del cliente una vez se haya intentado entregar sin éxito. En función de la petición, se le informara del precio a abonar para que se lleve a cabo y solo se hará una vez el pago haya sido cubierto.

5.4 Los plazos de entrega según los distintos tipos de servicios elegidos son orientativos e estimados, nunca garantizados salvo que se indique lo contrario. **SHOPPING & LOGISTIC** ni sus proveedores serán responsables de cualquier retraso de entrega en servicios con entrega estimada ni garantizada en casos tales como, retrasos en rutas, huelgas, fuerza mayor, retrasos en aduanas, ausencias de destinatario, festivos en ruta/origen/destino, direcciones incorrectas, no imprimir el albarán facilitado, pérdida, robo o rotura y cualquier otro suceso no atribuible a la empresa realizadora del servicio.



5.5 El plazo de entrega contabiliza a partir del momento que se recoja el envío y no a partir del momento que se solicita el envío. Artículo 33 de la Ley 15/2009, de 11 de Noviembre.

5.6 **SHOPPING & LOGISTIC** ni sus proveedores serán responsables de las consecuencias, gastos incurridos o pérdidas económicas derivadas de un retraso en las entregas estimadas ni en las entregas garantizadas más allá de lo dispuesto en el artículo 57 de la Ley 15/2009, de 11 de Noviembre.

5.7 No se hacen recogidas ni entregas en apartados de correos. Al existir un tratamiento de datos automatizados el envío a Apartados de correos será resultado con la devolución al remitente. El contratante deberá responder de todos los gastos ocasionados al no tener en cuenta esta condición. No se devolverá el precio abonado si el envío se ha realizado a un apartado de correos y es devuelto a origen.

5.8 Las recogidas y entregas llevan a cabo en base al artículo 20 de la Ley 15/2009, de 11 de Noviembre, donde especifica concretamente que "... en los servicios de paquetería y cualesquiera otros similares que impliquen la recogida o reparto de envíos de mercancías consistentes en un reducido número de bultos que puedan ser fácilmente manipulados por una persona sin otra ayuda que las máquinas o herramientas que lleve a bordo el vehículo utilizado, las operaciones de carga y descarga, salvo que se pacte otra cosa, serán por cuenta del porteador."

En base a este artículo, si el envío NO es un reducido número de bultos que puedan ser fácilmente manipulable por una persona sin otra ayuda de las máquinas y herramientas que lleve a bordo el vehículo utilizado, el porteador no será responsable de la carga y descarga, por lo tanto, tanto la recogida como la entrega será puerta calle y con los medios del CLIENTE/CARGADOR/DESTINATARIO. De no poderse recoger debido a esta cláusula, el CLIENTE/CARGADOR deberá abonar el cargo de recogida fallida que en caso de cancelación será descontada de la cantidad a devolver. Ese cargo asciende a 3€ impuestos indirectos no incluidos.

5.9 **SHOPPING & LOGISTIC** tampoco será responsable si el transportista se negara a realizar el transporte debido a la insuficiencia de embalaje, acceso a plantas superiores sin ascensor, faltas de respeto a sus empleados, sin excluir otras razones que puedan surgir no contempladas que sean razón para que el transportista niegue un

servicio. En estos casos, el PORTEADOR podrá negarse a recoger, siendo el CLIENTE/CARGADOR responsable de los gastos generados, los cuales ascienden a 3€ impuestos indirectos no incluidos.

Artículo 27 de la Ley 15/2009, de 11 de Noviembre

## **6. ENVÍOS INTERNACIONALES, A CEUTA, MELILLA Y LAS ISLAS CANARIAS.**

6.1 Los envíos con origen o destino Islas Canarias, Melilla, Ceuta, Gibraltar, Andorra y cualquier país no perteneciente a la U.E. pueden generar gastos en destino por despacho de aduanas e impuestos generados en destino. Estos gastos serán responsabilidad del DESTINATARIO. En caso de no hacerse cargo el destinatario de los gastos generados responderá el CLIENTE/CARGADOR para lo cual **SHOPPING & LOGISTIC** está autorizado a cobrar/facturar al CARGADOR por ellos y este está obligado a su pago ya que bajo ningún concepto será adelantado por **SHOPPING & LOGISTIC**. Artículo 23 de la Ley 15/2009, de 11 de Noviembre.

6.2 En caso de retrasos en la presentación de documentos, ausencia de ellos, errores en la documentación, retraso en el pago de gastos, el envío puede generar gastos de almacenaje a partir del segundo día. **SHOPPING & LOGISTIC** no será responsable tampoco de los gastos derivados de la tardanza en cubrir dichos gastos generados en destino, así como de los gastos asociados como pueden ser almacenaje o repatriación del envío a origen. El cliente autoriza a **SHOPPING & LOGISTIC** para que retenga su envío hasta tanto no satisfaga dicho pago. Artículo 23 de la Ley 15/2009, de 11 de Noviembre.

## **7. MEDIOS DE PAGO Y FACTURACIÓN.**

### **7.1 Medios de pago**

7.1.1 Pagos con Tarjeta. Aceptamos pagos con tarjeta a con la colaboración del Banco Sabadell. Al utilizarla, nos autoriza a cobrar cualquier gasto adicional generado debido al incumplimiento de cualquiera de las cláusulas de estas condiciones siempre y cuando esté justificado y notificado correctamente con anterioridad al cargo.

7.1.2 Pagos con Paypal. Aceptamos pagos con Paypal. Al pagar con Paypal, nos autoriza a cobrar cualquier gasto adicional generado debido al incumplimiento de cualquiera de las cláusulas de estas condiciones



siempre y cuando esté justificado y notificado correctamente con anterioridad al cargo.

7.1.3 Pagos con cuenta prepago. Al pagar con su cuenta prepago, nos autoriza a cobrar cualquier gasto adicional generado debido al incumplimiento de cualquiera de las cláusulas de estas condiciones siempre y cuando esté justificado y notificado correctamente con anterioridad al cargo. (Ver cláusula 14)

7.2 Facturación, Tributos, Gastos y Suplidos. Los precios de la propuesta económica no incluyen I.V.A., ni otros tributos en vigor, gastos de aduana y/o gestión o cualesquiera otros derechos causados por los efectos generados como consecuencia del transporte, como tampoco el importe de los seguros. Lo anterior será objeto de repercusión en factura.

7.2.1 El CARGADOR/CLIENTE debe establecer una dirección de facturación antes de hacer ningún envío. Podrá cambiarla cuando desee o facturar a distintas personas si así lo requiere.

7.2.2 El CLIENTE/CARGADOR puede elegir si recibir una factura al finalizar la contratación o si prefiere recibir una factura al finalizar el mes con todos los movimientos del mes.

7.2.3 Para recibir una factura por un servicio en contrato al finalizar el pago, deberá seleccionar la opción que hay al finalizar el proceso de compra.

7.2.4 Si el CLIENTE/CARGADOR observara algún error en los datos de la factura o en las cantidades reflejadas, deberá contactar con el departamento de facturación a través de [contabilidad@shoppinglogistic.es](mailto:contabilidad@shoppinglogistic.es)

7.2.5 No se admiten cambios de datos de facturación pasados los días del cierre del trimestre (Día 5 de Enero, día 5 de Abril, día 5 de Julio, día 5 de Octubre) salvo que tengan un error. Cualquier cambio solicitado fuera de esas fechas conllevará un cargo administrativo de 10€ impuestos indirectos no incluidos.

## **8. ENVÍOS CONTRA REEMBOLSO.**

En determinados servicios existe la posibilidad de enviar contra reembolso. Esto será visible a la hora de elegir el servicio en el paso en el proceso de contratación podrá ver en todo momento la comisión

aplicada al igual que el máximo que se puede cobrar al destinatario en la entrega.

8.1 La comisión es variable en función del acuerdo que tenga **SHOPPING & LOGISTIC** con cada proveedor.

8.2 Para enviar contra reembolso es necesario haber activado su cuenta y se hayan facilitado datos de facturación.

8.3 Los reembolsos se abonarán mediante transferencia bancaria a la cuenta pago del cliente 1 vez por semana ya sea de 1 solo reembolso o de varios reembolsos de forma unificada en una sola transferencia, enviado al mail del cliente el detalle desglosado hasta el total (Ver clausula 12).

8.4 Los reembolsos estarán disponibles para retirar a la cuenta bancaria que nos facilite en unos 5-7 días laborables desde la entrega y como máximo en los 10 días hábiles según ley. Artículo 36 y 42 de la Ley 15/2009, de 11 de Noviembre.

8.5 La imposibilidad de cobrar al destinatario a la hora de hacer la entrega debido a que no tenga dinero en ese momento, puede acarrear gastos por entregas adicionales. Este gasto adicional asciende a 3€ impuestos indirectos no incluidos.

8.6 Para los servicios que requieran albarán, el haberlo imprimido y adherido al paquete será condición indispensable para que **SHOPPING & LOGISTIC** sea responsable de que el proveedor seleccionado cobre el reembolso al destinatario. En caso de no haberlo imprimido y adherido y de que hubiera algún problema, **SHOPPING & LOGISTIC** hará todo lo posible por subsanar el error pero no será responsable de haberlo creado por lo tanto tampoco se hará responsable del pago de dicho reembolso. Esta clausula no afecta los servicios que no requieran albarán.

8.7 En el caso de que **SHOPPING & LOGISTIC** no pueda comprobar la realización correcta del envío debido a que no se hayan utilizado los albaranes facilitados o no esté disponible el seguimiento, abonara el reembolso tan pronto le abone el transportista el reembolso, amplia el plazo de los 10 días que figura Artículo 36 y 42 de la Ley 15/2009, de 11 de Noviembre a 60 días naturales según condiciones de dicha ley.

## **9. SEGUROS, RECLAMACIONES E INCIDENCIAS.**

9.1 Todos los precios de los servicios ofrecidos en **SHOPPING & LOGISTIC** llevan incluido en el precio el seguro legal que establece el Artículo 57 de la Ley 15/2009, de 11 de Noviembre donde especifica los Límites de la indemnización.

9.2 La indemnización por pérdida o avería no podrá exceder de un tercio del Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples/día por cada kilogramo de peso bruto de mercancía perdida o averiada.

9.3 La indemnización por los perjuicios derivados de retraso no excederá del precio del transporte.

9.4 En caso de concurrencia de indemnizaciones por varios de estos conceptos, el importe total a satisfacer por el porteador no superará la suma debida en caso de pérdida total de las mercancías.

**9.4.1 SEGURO PLUS** a todo Riesgo sobre valor declarado:

El CLIENTE/CARGADOR podrá solicitar a **SHOPPING & LOGISTIC** la contratación de un seguro que cubra el valor de reposición de la mercancía o los daños que estas puedan sufrir, hasta el total del valor declarado de las mismas con carácter previo a la realización del transporte. Dicha declaración expresa del valor y contenido de la mercancía asegurada, deberá realizarse por medio de correo electrónico a [info@shoppinglogistic.es](mailto:info@shoppinglogistic.es) en el formato normalizado y ser contestado de igual modo dando la confirmación de la contratación de este tipo Modalidad de seguro PLUS.

La cobertura seguro PLUS asciende hasta un máximo de 12.000,00 € por expedición y 5.000,00 €. por bulto. Para envíos de superior valor solicitar aprobación Departamento Atención Cliente CON UNA ANTELACIÓN MÍNIMA DE 24 Hrs en el formato normalizado y ser contestado de igual modo dando la confirmación de la contratación de este tipo Modalidad de seguro PLUS.

El precio de este seguro es: Para MERCANCÍAS NORMALIZADAS del 1% sobre el valor declarado, con un mínimo de 0,84 Euros. Para MERCANCÍAS ESPECIALES: Teléfonos móviles, ordenadores portátiles, cámaras digitales, bisutería, objetos especial valor o frágiles (hechos de cristal o similar, espejos, cristalerías, etc) del 2 % sobre el valor declarado, con un mínimo de 0,84 Euros.

#### 9.4.2 MERCANCÍA NO ASEGURABLE BAJO ESTA MODALIDAD DE SEGURO:

A continuación detallamos a modo de ejemplo y de forma no exhaustiva una relación de mercancías que no se pueden asegurar:

- Documentos, escrituras originales y fotocopias de cualquier tipo.
- Mercancías con insuficiencia de envase o embalaje.
- Muestrarios comerciales.
- Prensa en cualquiera de sus variedades.
- Mercancías averiadas o devueltas a origen.
- Metálico, efectos comerciales o bancarios, títulos y cupones de valores mobiliarios, billetes de banco.
- Loterías, quinielas, billetes avión, tren, etc.
- Tarjetas bancarias, tarjetas pre-pago de telefonía y aquellos documentos que tengan un valor nominal o convenido.
- Artículos de joyería de metales finos, piedras preciosas, perlas verdaderas.

**CLÁUSULA DE DESCABALAMIENTO:** Cuando se produzca un siniestro en algún objeto que forme parte de un conjunto, juego o colección, el importe a satisfacer por el asegurador quedará limitado, exclusivamente, al valor de la pieza de que se trate, sin que pueda reclamarse cantidad alguna por demérito o descabalamiento.

9.5 Ante una incidencia, será obligatorio abrirla través de la web desde su zona de cliente o con el número de pedido y bien por mail a [info@shoppinglogistic.es](mailto:info@shoppinglogistic.es) para que así quede reflejada la fecha y hora de la reclamación y llegue directamente a nuestro proveedor en ese mismo momento no dando lugar a retrasos.

9.6 Para tramitar cualquier reclamación tanto si el envío viaja con seguro ampliado PLUS o seguro LOTT será necesario comunicarlo por mail a [info@shoppinglogistic.es](mailto:info@shoppinglogistic.es) de incidencias del pedido.

9.7 En el caso de que el envío se haya perdido.

9.7.1 Valor reclamado. Que no podrá exceder el valor declarado en el proceso de contratación.

9.7.2 Factura de menos de 1 mes de antigüedad que demuestre el valor compra o coste de los artículos enviados en el momento del envío. En caso de que la factura sea de más de 1 mes, se aplicará una depreciación de su valor a razón del 20% anual. Las facturas más antiguas de 5 años no tendrán validez. No podemos atender

reclamaciones si una prueba de valor en la fecha del envío según el artículo 53 de la Ley 15/2009, de 11 de Noviembre.

9.7.3 Descripción de los objetos perdidos.

9.7.4 Carta de Reclamación.

9.7.5 Albarán de recogida del transportista firmado/sellado.

9.8 En caso de que el envío haya sufrido daños:

9.8.1 Valor reclamado. Que no podrá exceder el valor declarado en el proceso de contratación.

9.8.2 Factura de menos de 1 mes de antigüedad que demuestre el valor de los artículos enviados en el momento del envío. En caso de que la factura sea de más de 1 mes, se aplicara una depreciación de su valor a razón del 20% anual. Las facturas más antiguas de 5 años no tendrán validez. No podemos atender reclamaciones si una prueba de valor en la fecha del envío según el artículo 53 de la Ley 15/2009, de 11 de Noviembre. También se puede aportar una factura o presupuesto de reparación o un peritaje oficial de valor.

9.8.3 Descripción de los daños o de los objetos perdidos.

9.8.4 Fotografías de los artículos dañados y del embalaje donde se vea la etiqueta identificativa del envío y proveedor.

9.8.5 Carta de Reclamación.

9.8.6 Albarán de recogida del transportista firmado/sellado.

9.9 El CLIENTE/CARGADOR entiende que NO atendemos reclamaciones, incidencias ni cambios de datos por teléfono. El CLIENTE/CARGADOR se compromete a utilizar el sistema de gestión de incidencias disponible en la web ya sea como cliente invitado utilizando el numero de envío junto con el email de cualquiera de las partes involucradas en el servicio (CLIENTE / CARGADOR / EXPEDIDOR / DESTINATARIO) o desde su zona de cliente donde deberá entrar con su email y contraseña en el caso de ser cliente registrado. Si el CLIENTE / CARGADOR / EXPEDIDOR / DESTINATARIO llama por teléfono para abrir una incidencia, se le explicará como tramitarla por la web tal y como solicitamos para un correcto funcionamiento del servicio o bien por mail

[info@shoppinglogistic.es](mailto:info@shoppinglogistic.es)

9.10 CUALQUIER RECLAMACION deberá ser abierta a través de la web o mail [info@shoppinglogistic.es](mailto:info@shoppinglogistic.es) en un plazo no superior a 24hrs desde la entrega, salvo que el daño fuera evidente a la recepción, en cuyo caso la reclamación deberá efectuarse por escrito en el momento de la entrega, dejando constancia claramente del daño en el comprobante de entrega (albarán). Artículo 60 de la Ley 15/2009, de 11 de Noviembre.

9.11 CUALQUIER INCIDENCIA será notificada a través del sistema de gestión de incidencias o bien por mail [info@shoppinglogistic.es](mailto:info@shoppinglogistic.es). Tanto el CLIENTE/CARGADOR, REMITENTE/EXPEDIDOR o DESTINATARIO pueden abrir cualquier incidencia por este medio con el numero de envío y su email.

## **10. ERRORES Y VERACIDAD EN LA INFORMACIÓN FACILITADA.**

10.1 Los precios señalados para los servicios son precios totales y no se añadirá ningún cargo adicional siempre y cuando coincidan el peso y las medidas del envío en cuestión con las declaradas por el usuario. En caso de que no coincidieran peso y/o medidas el CLIENTE/CARGADOR deberá abonar la diferencia entre la tarifa pagada y la tarifa que correspondiera con la mayor brevedad junto con un suplemento de diez euros (10 €) impuestos indirectos no incluidos por gastos de gestión administración. El cliente autoriza a **SHOPPING & LOGISTIC** para que retenga su envío hasta tanto no satisfaga dicho pago.

10.2 Si no está de acuerdo con el peso verificado por nuestro proveedor, **SHOPPING & LOGISTIC** se compromete a reclamar al proveedor, quien deberá facilitar el peso y medidas verificadas al realizar el servicio que justifique el cargo. Tener cantidades pendientes de pago impedirá cualquier transacción de **SHOPPING & LOGISTIC SL** y paralizará cualquier reclamación de daños o pérdidas vinculada al envío. (Ver clausula 10). Artículo 26 de la Ley 15/2009, de 11 de Noviembre.

10.3 EI CLIENTE/CARGADOR autoriza a **SHOPPING & LOGISTIC SL** a cobrar/reclamar cualquier gasto asociado al envío, ya sea debido a incidencias en la recogida o entrega o errores de peso/medidas/volumen a la hora de contratar el servicio.

10.4 Si los datos de recogida o entrega están mal, deberá responder según en qué momento se identifique el problema. (Ver clausula 13)



10.4.1 Si se identifica el error en una fecha anterior al envío, procederemos a cancelar el envío incorrecto reintegrando el importe para que se vuelva a contratar.

10.4.2 Si el envío no se ha recogido aun en el día de la recogida, cancelaremos el envío erróneo y devolveremos la cantidad abonada restando 3€ impuestos indirectos no incluidos en concepto de recogida fallida.

10.4.3 Si el envío está en curso al identificarse el problema, habrá un cargo mínimo de 3€ impuestos indirectos no incluidos, a abonar para realizar cualquier cambio.

10.4.4 Si el cambio requiere una entrega en una zona de distinto código postal, habrá que abonar un servicio de las mismas características que el solicitado pero con la dirección correcta, no siendo posible la devolución de ninguna de las cuantías abonadas al contratarlo.

10.4.5 Si el CLIENTE/CARGADOR no tuviera en cuenta la lista de artículos prohibidos y/o restringidos y nuestro proveedor se negara a recoger por ello, no será posible obtener devolución alguna de lo abonado por el servicio.

Artículo 24 y 27, de la Ley 15/2009, de 11 de Noviembre.

## **11. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES.**

11.1 Si desea cancelar su envío cualquier día antes de la fecha de recogida, abra una incidencia en la web indicando el motivo de la cancelación o bien enviado un mail a [info@shoppinglogistic.es](mailto:info@shoppinglogistic.es) y le devolveremos la cantidad abonada integra por el mismo medio de pago que utilizo para contratar el servicio en un plazo máximo de 72 horas una vez tengamos confirmación del transportista que el envío no se ha recogido.

11.2 Las cancelaciones el mismo día de la recogida son posibles, pero llevan un cargo de 3€ impuestos indirectos no incluidos para cubrir gastos de desplazamiento del transportista. De igual manera, la devolución se efectuará por el mismo medio de pago que utilizo para contratar el servicio, y se devolverá la cantidad abonada restando cualquier gasto ocasionado en un plazo de no más de 72 horas.

11.3 Si su envío ya se ha recogido y lo desea cancelar, lamentamos informarle que no podemos devolver ninguna cantidad y es posible que no podamos interrumpir el servicio ya que el paquete una vez recogido

viaja muy deprisa por las redes de transporte y no garantizamos que lo podamos detener antes de que se entregue en destino.

11.4 Si su envío se recoge y es devuelto a origen por el incumplimiento de cualquiera de las cláusulas de estas condiciones de prestación de servicio, no podemos devolver el importe abonado y puede estar obligado a abonar gastos adicionales si los hubiera ocasionado. Asegúrese de declarar el peso y las medidas correctamente y de tener su envío preparado el día de la recogida.

11.5 Si realiza un envío internacional y no adjunta la documentación necesaria o la documentación adjunto no es correcta, es posible que su envío sea devuelto a origen. En cual caso, se descontará el precio de la recogida y devolución, variable en función del peso y medidas y proveedor, y devolveremos la cantidad restante en un plazo de no más de 72 horas quedando así el envío cancelado.

## **12. CONDICIONES CUENTA PREPAGO**

**SHOPPING & LOGISTIC** ofrece a sus clientes registrados el servicio de prepago para que puedan satisfacer el importe de los servicios contratados en su web con mayor comodidad.

12.1 Todo cliente registrado, por el mero hecho de registrarse, dispone de una cuenta prepago con saldo cero la cual podrá cargar con Paypal, tarjeta bancaria o mediante transferencia a nuestra cuenta del Banco Sabadell.

12.2 El cliente tendrá pleno acceso a su cuenta a partir del momento que se registre o valide su cuenta, donde podrá consultar todos sus movimientos.

12.3 El cliente registrado debe definir un email de cliente y una contraseña de acceso, siendo el responsable de su custodia y de las consecuencias que se puedan derivar de la falta de diligencia en su conservación.

12.4 El servicio de prepago consiste en la utilización del saldo, en caso de existir y ser suficiente, para pagar los servicios contratados en la web de **SHOPPING & LOGISTIC**.

12.5 Sólo el cliente podrán agregar saldo a su cuenta prepago y podrá hacerlo en cualquier momento a través de los medios de pago que se le facilitan en su zona de cliente.

12.6 Los medios de pago Paypal y tarjeta bancaria llevan asociado un suplemento que se comunicará al cliente con antelación a la operación de recarga de la cuenta.

12.7 No hay cantidad mínima de depósito ni de retirada. Puede disponer de su saldo en cualquier momento. Para ello solo deberá solicitar la retirada de saldo a su cuenta bancaria y lo transferiremos a la cuenta indicada.

12.8 Cada carga unitaria de cien euros de saldo está bonificada con cupón descuento de 5€ (cinco euros) que **SHOPPING & LOGISTIC** hará disponible al cliente una vez consuma lo ingresado en su totalidad. De tal modo que si la recarga es de 100€ (cien euros) se activara un cupón de descuento de 5€ (cinco euros) una vez lo consuma, si fuera de 200€ (doscientos euros), 10€ (diez euros), de 300€ (trescientos euros), 15€ (quince euros) y así sucesivamente. Estos cupones de descuento solo podrán ser utilizados para el pago de servicios que se ofrecen en la web de **SHOPPING & LOGISTIC**.

12.9 El saldo de la cuenta de prepago podrá ser utilizado para pagar los servicios que se ofrecen en la web de **SHOPPING & LOGISTIC** y cualquier incidencia que requiriese un pago.

12.10 En el caso de aquellos envíos contratados en la web de **SHOPPING & LOGISTIC** que hayan generado recargos imprevistos no imputables a **SHOPPING & LOGISTIC**, estos se deducirán previo aviso según condiciones, en caso de que tenga saldo suficiente. En caso de no disponer de saldo suficiente, **SHOPPING & LOGISTIC** se pondrán en contacto con el cliente para que abone estos recargos. Cualquier recargo imputable al cliente será debidamente explicado en su origen y cuantía.

12.11 La cuenta prepago nunca podrá tener saldo negativo. Así, en el caso de que un cliente quiera pagar con cargo a su cuenta un servicio cuyo importe sea superior al saldo disponible en ese momento, el sistema no le permitirá completar su tramitación. El CLIENTE/CARGADOR deberá escoger un medio de pago alternativo entre los ofrecidos por la web o bien aumentar su saldo de la cuenta prepago según las condiciones estipuladas en la cláusula 7.

12.12 **SHOPPING & LOGISTIC** se reserva el derecho de bloquear el saldo de la cuenta prepago de un cliente en el caso de que detecte un uso fraudulento, por ejemplo, suplantación de la identidad del cliente. El

bloqueo de la cuenta será siempre temporal y desde **SHOPPING & LOGISTIC** se informará a los clientes del bloqueo de su cuenta y del motivo que le ha llevado a hacerlo. Desde **SHOPPING & LOGISTIC** se harán los máximos esfuerzos para solucionar cualquier problema detectado y hacer que el tiempo de bloqueo sea el menor posible, salvaguardando los intereses de sus clientes.

12.13 En el caso de que **SHOPPING & LOGISTIC** dejara de prestar sus servicios con carácter definitivo en el mercado reintegrará con la mayor brevedad a sus clientes los saldos.

12.14 El usuario será responsable de las consecuencias económicas que se deriven de la utilización de sus claves secretas de acceso por terceros no autorizados.

### **13. ARTÍCULOS PROHIBIDOS Y MERCANCÍA NO TRANSPORTABLE:**

Debido a la naturaleza del sector y con el fin de proteger al personal que manipula los envíos y de no quebrantar las leyes internacionales de aviación y transporte de mercancías, hay una serie de artículos que no se pueden enviar a través de **SHOPPING & LOGISTIC** a ningún destino bajo ningún concepto.

El transporte de algunas mercancías esta sometido a una reglamentación especial por lo que las empresas de transporte de carga fraccionada no pueden transportarlas. En caso de transportarse será por cuenta y responsabilidad única y exclusiva del CLIENTE/ CARGADOR, el cual exonera expresamente a **SHOPPING & LOGISTIC** actúa como PORTEADOR de cualquier responsabilidad al respecto. En caso de que el proveedor nos notifique de la existencia de cualquiera de estos artículos en un envío, se perderá la cantidad íntegra abonada por el servicio y los artículos enviados, teniendo también la obligación por parte del CLIENTE/ CARGADOR de satisfacer cualquier coste/sanción/penalización derivado del incumplimiento de estas restricciones.

Estos artículos son:

- Mercancías sujetas a ADR Acuerdo para el transporte de Mercancías Peligrosas.
- Mercancías sujetas a ATP Acuerdo de transporte de Perecederos.

- Aerosoles / Espráis (Desodorantes, insecticidas, etc.).
- Animales, vivos o muertos / Restos humanos.
- Armas / Escopetas de aire comprimido / Pistolas / Rifles / Réplicas de Armas / Munición.
- Artículos prohibidos o restringidos por ICAO - Organización Internacional de Aviación Civil.
- Artículos robados ni adquiridos de forma fraudulenta.
- Baterías que contengan líquidos.
- Billetes o boletos de lotería.
- Coches: Baterías ni piezas que contengan líquidos tóxicos.
- Dinero / Dinero en efectivo / Moneda / Moneda falsa / Cheques / Divisas / Acciones.
- Drogas / Medicamentos (incluidas con prescripción).
- Extintores.
- Material radioactivo / Corrosivo.
- Mercancía peligrosa / Explosivos / Petardos.
- Mercancías o artículos desconocidos / Mercancía que no vaya en una caja.
- Muestras biológicas.
- Pasaportes / Carné de Conducir / Licencias.
- Plantas / Semillas.
- Sellos de colección.
- Sustancias contagiosas / Sustancias tóxicas / Sustancias Inflamables.
- Tabaco / Cigarrillos ni productos relacionados con el consumo del Tabaco / Cigarrillos.

#### **14. ARTÍCULOS RESTRINGIDOS:**

A parte de los artículos prohibidos, hay artículos que se pueden enviar, pero no están cubiertos por ningún seguro y por lo tanto el cliente los envía asumiendo la responsabilidad total de cualquier desperfecto que pudiera derivar de una manipulación incorrecta del proveedor del servicio, exentando a [SHOPPING & LOGISTIC](#) y a sus proveedores de cualquier responsabilidad. Para estos artículos recomendamos un embalaje muy cuidadoso para asegurar que no haya roturas.

Estos artículos son:

- Artículos que no estén en una caja de doble cartonaje con protecciones interiores para amortiguar golpes normales del tránsito.
- Líquidos en cualquier envase (Aceite, miel, leche, vino, refrescos, etc.) que no sean enviados en ajas especiales para ello.

- Cristal/cerámica o artículos que tengan piezas de cristal/cerámica.
- Arte, obras de arte, esculturas de valor de mercado no definido.
- Comida perecedera y/o cualquier otro artículo perecedero.

## **15. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y RECOGIDA DE INFORMACIÓN.**

La presente declaración de privacidad describe el tratamiento que se va a dar a los datos que va a facilitar el usuario a través de esta página web y ha sido elaborada de acuerdo con lo preceptuado en la Ley de protección de datos de carácter personal, LO 15/ 1999 de 13 de diciembre (en adelante LOPD) y en el reglamento que la desarrolla, RD 1720/ 2007 de 21 de diciembre.

Para usar esta página web y sus servicios se exige la aceptación incondicional tanto de esta política de privacidad como de las condiciones de contratación.

Para acceder al servicio de direcciones frecuentes o solicitar un presupuesto detallado le pediremos que rellene un cuestionario con sus datos personales.

La información que se le requerirá es su nombre y apellidos, su número de DNI, la dirección de remitente y destinatario, la identidad del destinatario, direcciones de correo electrónico de ambos, teléfonos particulares o profesionales y el contenido del envío y sus características.

Si decidiera abrir una cuenta de cliente se le asignará un nombre de cliente (Su email) y una clave que serán seleccionados por Ud. Si valida esta cuenta de cliente tendrá la posibilidad de conservar una agenda con las direcciones de uso frecuente. Tiene la obligación de custodiar estos datos. **SHOPPING & LOGISTIC** no se responsabiliza del uso indebido o ilícito que se pudiera hacer de ellos.

**SHOPPING & LOGISTIC** le solicita estos datos para facilitar la gestión, uso y acceso a los servicios que se ofrecen en nuestra página web, **SHOPPING & LOGISTIC** tiene acceso a sus datos personales y a los que incluya en su agenda de direcciones si bien no los divulgará a ningún tercero ajeno a los servicios que presta. El personal que tenga acceso a los datos lo tendrá con la exclusiva finalidad de prestar el servicio solicitado.

Esta información se registra en un fichero informático que está dado de alta en la agencia de protección de datos.

Al facilitar estos datos a **SHOPPING & LOGISTIC** nos autoriza a:

1. Guardar su información personal.



2. Usar esta información para la prestación de los servicios.
3. Permitir que nuestro servicio de atención al cliente y el de nuestros proveedores se ponga en contacto con Ud si fuera necesario para cualquier cosa relacionada con el servicio contratado.
4. Personalizar el contenido de nuestra página web.
5. Recibir un e-mail de seguimiento para mejorar el servicio.
6. Recibir un e-mail solicitando su adscripción voluntaria al perfil de **SHOPPING & LOGISTIC** en las redes sociales.

Además, y sólo si el CLIENTE/CARGADOR nos presta su consentimiento expreso, le enviaremos a la dirección de correo electrónico que nos haya facilitado boletines informativos con ofertas y promociones que puedan ser de su interés.

El tratamiento de sus datos personales está protegido por un programa de seguridad para evitar el acceso no autorizado de terceros en cumplimiento del artículo 9 de la LOPD. Por esta razón le podremos solicitar que se identifique a través de la contraseña que le hemos facilitado.

El usuario, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 5 de la LOPD podrá ejercer su derecho de acceso, rectificación y cancelación de sus datos de carácter personal. Para su comodidad, podrá ejercer estos derechos a través de la dirección de correo electrónico: [info@shoppinglogistic.es](mailto:info@shoppinglogistic.es)

## **16. CAMBIOS EN EL CONTENIDO DE LA DECLARACIÓN DE PRIVACIDAD.**

**SHOPPING & LOGISTIC** se reserva el derecho a modificar la presente política de privacidad, que cumplirá en todo momento la legislación vigente en esta materia. Por ello el usuario se obliga a revisar y aceptar esta política de uso de sus datos personales cada vez que contrate un servicio a través de nuestra web.

## **17. DERECHO DE REPRODUCCIÓN Y MARCA COMERCIAL.**

Todo el contenido, incluyendo sin carácter limitativo, diseño, maquetación, textos, gráficos, logotipos, iconos de botones, imágenes, archivos de audio y software, que se muestra en la página web pertenece a **SHOPPING & LOGISTIC** y/o a las empresas que ofertan sus servicios a través de nuestra web.

Por lo tanto, están protegidas por las normas de propiedad industrial e

intelectual y queda prohibido cualquier tipo de uso, ya sea revender, utilizar, copiar, mostrar, bajar, reproducir o cualquier otro para cualquier actividad, sea con ánimo de lucro o no.

**SHOPPING & LOGISTIC** y su logotipo son marcas registradas. Las denominaciones de los prestatarios de servicios que aparecen en el sitio web también pueden ser marcas registradas que pertenecen a sus legítimos titulares.

**SHOPPING & LOGISTIC** se reserva el derecho de editar o suprimir los comentarios que puedan dejar los usuarios en la página web, que deberán ajustarse en todo caso a los usos y convenciones sociales, sin que sea admisible el uso de lenguaje difamatorio o soez. El usuario que realiza un comentario acepta expresamente que pueda ser cedido a la empresa de paquetería con el fin de comprobar su veracidad y/o mejorar el servicio.

## **18. CLÁUSULA DE SUMISIÓN A LOS JUZGADOS ESPAÑOLES.**

Las presentes Condiciones Generales, así como cualquier relación entre el usuario y **SHOPPING & LOGISTIC**, se regirán por la legislación española.

Al servicio de transporte contratado le será de aplicación lo dispuesto en el Código de Comercio y específicamente las disposiciones de la Ley 15/2009, de 11 de Noviembre y la Ley 29/2003, de 28 de Octubre de Ordenación de los Transportes Terrestres (LOTT), su reglamento y normas de desarrollo y demás disposiciones legales vigentes en cada momento.

Para cuantas cuestiones litigiosas pudieran surgir en la aplicación o interpretación de las presentes condiciones, ambas partes se someten a los Juzgados y Tribunales de Madrid con expresa renuncia de cualquier fuero que pudiera corresponderles. Artículo 38 Ley 29/2003, de 28 de Octubre.