DOCUMENTO LEGAL

Términos y Condiciones

Uso de la plataforma Despacha: gestión de pedidos y envíos

Versión 1.0 Última actualización: 28 de octubre de 2026

En pocas palabras

Despacha es una plataforma en línea (SaaS) para que los negocios gestionen sus pedidos y den seguimiento a sus envíos. Despacha no transporta paquetes ni vende productos: ofrece la herramienta. Al usarla aceptas pagar el plan que elijas, usar el servicio de forma lícita y responder por los datos y pedidos que cargues. Este resumen es solo una guía: lo que vale es el texto completo de este documento.

1 Aceptación y documentos aplicables

1.1 Estos Términos y Condiciones (los "Términos") regulan el acceso y el uso del sitio web, la aplicación y las funciones de gestión de pedidos, automatización y seguimiento de envíos de Despacha (en adelante, "Despacha", "nosotros", la "Plataforma" o el "Servicio").

1.2 Al crear una cuenta, iniciar el periodo de prueba, contratar un plan o usar el Servicio, el Cliente declara que ha leído, comprendido y aceptado estos Términos y los documentos indicados en el punto 1.3. Si no está de acuerdo, debe abstenerse de usar la Plataforma.

1.3 Forman parte de estos Términos: **Política de Privacidad**, **Política de Cookies**, **Política de Uso Aceptable**, **Acuerdo de Tratamiento de Datos Personales**, **Política de Pagos, Cancelaciones y Reembolsos** y **Acuerdo de Nivel de Servicio y Soporte**.

1.4 Algunos planes, promociones o funciones pueden tener condiciones adicionales. Si hay diferencias, prevalecen las condiciones específicas de ese plan o función; en materia de datos personales prevalece el Acuerdo de Tratamiento de Datos Personales.

1.5 Si quien acepta actúa en nombre de una empresa, declara tener facultades para obligarla.

2 Definiciones

En estos Términos, las siguientes palabras tienen el significado que se indica:

Cliente	Persona natural o jurídica que contrata Despacha para gestionar los pedidos y envíos de su negocio.
Usuario	Persona autorizada por el Cliente para acceder a la cuenta (por ejemplo, su equipo de ventas o de almacén).

Cliente Final	Persona que compra al Cliente o recibe sus productos; sus datos son cargados por el Cliente en la Plataforma.
Pedido	Registro de una venta del Cliente en la Plataforma, con sus productos, montos y datos de entrega.
Envío	Paquete asociado a un Pedido que el Cliente entrega a una Empresa de Transporte para su traslado.
Empresa de Transporte	Tercero que transporta los Envíos (por ejemplo, Shalom). No forma parte de Despacha.
Plan	Modalidad de contratación del Servicio, con sus funciones, límites y precio.
Periodo de Prueba	Lapso gratuito y limitado para evaluar el Servicio antes de contratar un Plan.
Automatización	Regla configurada por el Cliente para que la Plataforma ejecute tareas repetitivas del flujo de pedidos y envíos.
Contenido del Cliente	Datos, archivos y configuraciones que el Cliente o sus Usuarios cargan o generan en la Plataforma.

3 Qué ofrece Despacha y qué no ofrece

3.1 Despacha es una plataforma tecnológica que permite al Cliente:

- registrar y gestionar los pedidos de sus clientes;
- registrar los datos de sus envíos;
- dar seguimiento al estado de sus envíos en tiempo real, con las Empresas de Transporte compatibles, como Shalom;
- configurar automatizaciones para las tareas repetitivas de sus pedidos y envíos.

3.2 Las funciones disponibles dependen del Plan contratado y pueden cambiar con el tiempo. Las funciones marcadas como “beta” o “en pruebas” se ofrecen tal como están.

Para evitar confusiones, Despacha **no** hace lo siguiente:

- No transporta, recoge ni entrega paquetes
- No vende, almacena ni despacha tu mercadería
- No es parte del contrato entre el Cliente y la Empresa de Transporte
- No es parte de la relación entre el Cliente y sus Clientes Finales
- No garantiza ventas, ingresos ni resultados comerciales
- No presta asesoría legal, tributaria ni contable
- No está afiliada a Shalom ni a otra Empresa de Transporte, ni las representa

3.3 Las marcas de las Empresas de Transporte pertenecen a sus titulares y se mencionan solo para indicar compatibilidad. Despacha no controla sus sistemas, tarifas, plazos ni políticas, y el Cliente debe cumplir los términos de cada Empresa de Transporte que use.

3.4 Podemos mejorar, modificar, agregar o retirar funciones. Si un cambio reduce de forma sustancial una función de un Plan de pago, lo avisaremos con al menos 30 días de anticipación.

4 Cuenta, registro y usuarios

4.1 Para contratar el Servicio, el Cliente debe ser mayor de 18 años y tener capacidad legal para contratar o, si es una empresa, actuar por medio de su representante.

4.2 El Cliente debe proporcionar información veraz, completa y actualizada, incluidos sus datos de facturación, y mantenerla al día.

4.3 La cuenta pertenece al Cliente. Según el Plan, el Cliente puede crear Usuarios y es responsable de todo lo que hagan desde su cuenta.

4.4 Las credenciales son personales y confidenciales. El Cliente debe protegerlas, no compartirlas y avisarnos de inmediato ante cualquier uso no autorizado.

4.5 Podemos verificar la identidad del Cliente y negar o suspender cuentas cuando detectemos información falsa o un uso indebido de la Plataforma.

5 Planes, precios y periodo de prueba

5.1 Los Planes y sus precios se publican en [SITIO WEB] o dentro de la Plataforma e indican los límites aplicables (por ejemplo, usuarios, pedidos, envíos, automatizaciones y soporte).

5.2 Despacha puede ofrecer un Periodo de Prueba gratuito de 3 días. Se otorga una sola vez por Cliente, con las funciones y límites que se indiquen. Podemos restringir el uso abusivo del Periodo de Prueba, como crear varias cuentas para obtenerlo repetidamente.

5.3 Al terminar el Periodo de Prueba, para seguir usando el Servicio el Cliente debe contratar un Plan de pago. No se realizarán cobros sin su autorización expresa. Conservaremos los datos de la prueba por un plazo razonable (30 días) para que el Cliente pueda contratar sin perderlos.

5.4 Los precios se expresan en soles (S/), salvo que se indique otra moneda, e incluyen o detallan los impuestos aplicables, como el IGV, conforme a ley.

5.5 Si cambiamos los precios, lo avisaremos con al menos 30 días de anticipación por correo o dentro de la Plataforma. El cambio aplica desde el siguiente periodo de facturación; si el Cliente no está de acuerdo, puede cancelar antes de esa fecha.

5.6 Si el Cliente supera los límites de su Plan, podremos limitar funciones, proponerle un Plan superior o cobrar excedentes informados previamente.

6 Pagos y facturación

6.1 Los Planes de pago se cobran por adelantado, por periodo (mensual o anual, según el Plan elegido), con los medios de pago habilitados en la Plataforma.

6.2 Al contratar un Plan con renovación automática, el Cliente autoriza el cobro recurrente hasta que lo cancele.

6.3 Emitimos comprobantes de pago electrónicos conforme a la normativa tributaria vigente. El Cliente debe indicar su RUC o documento de identidad y sus datos fiscales correctos.

6.4 Si un pago falla, intentaremos cobrarlo de nuevo y avisaremos al Cliente. Si no se regulariza en 7 días calendario, podremos suspender el Servicio hasta que se regularice.

6.5 Ante un cobro que el Cliente no reconozca, debe escribir primero a soporte. Mientras se resuelve una disputa o un contracargo, podemos suspender la cuenta.

6.6 Las comisiones o tributos propios del medio de pago del Cliente corren por su cuenta cuando corresponda.

> **Detalle completo**
>
> Las reglas de cambios de plan, cancelación y reembolsos están en la Política de Pagos, Cancelaciones y Reembolsos.

7 Cancelación y terminación

7.1 El Cliente puede cancelar su Plan en cualquier momento desde su cuenta o escribiendo a soporte. La cancelación surte efecto al final del periodo ya pagado.

7.2 Salvo lo previsto en la Política de Pagos, Cancelaciones y Reembolsos o en la ley, no hay reembolsos por periodos parciales no utilizados.

7.3 Después de la terminación, el Cliente podrá exportar su información durante 30 días. Pasado ese plazo, la eliminaremos o anonimizaremos, salvo lo que la ley nos obligue a conservar.

7.4 Podemos terminar el contrato por incumplimiento grave, conforme a la cláusula de suspensión de cuentas.

7.5 La terminación no elimina las obligaciones de pago pendientes ni las cláusulas que, por su naturaleza, deban seguir vigentes.

8 Uso de la gestión de pedidos y la automatización de envíos

8.1 El Cliente es responsable de la exactitud de los datos de pedidos y envíos que registre: nombres, teléfonos, direcciones, códigos de seguimiento, montos y productos.

8.2 Las Automatizaciones ejecutan las reglas que el Cliente configura. Debe revisarlas y probarlas antes de usarlas en su operación; Despacha no responde por los resultados de reglas mal configuradas.

8.3 Prestamos las funciones con diligencia razonable, pero no podemos garantizar que cada pedido o envío se registre o actualice sin errores cuando dependa de datos o sistemas de terceros.

El Cliente es el único responsable de:

- la comunicación con sus Clientes Finales y las promesas de entrega que les haga;
- cumplir las normas de protección al consumidor, comercio electrónico y tributación que le apliquen;
- la legalidad de los productos que vende y envía;
- contratar y pagar el servicio de transporte con la Empresa de Transporte.

8.4 No se pueden gestionar envíos de mercadería prohibida, según la Política de Uso Aceptable. Aplicamos límites técnicos de uso razonable, como la cantidad de consultas por minuto.

9 Seguimiento de envíos en tiempo real

9.1 La información de seguimiento proviene de las Empresas de Transporte y de las integraciones disponibles. Despacha la obtiene, la organiza y la muestra al Cliente.

9.2 "Tiempo real" significa que consultamos o recibimos los estados con la mayor frecuencia técnicamente posible. Pueden existir retrasos, interrupciones o cambios en los sistemas de terceros.

9.3 La información mostrada es referencial. El estado oficial del Envío es el que informa la Empresa de Transporte, y en caso de diferencia prevalece este.

9.4 Despacha no responde por la pérdida, el daño, el retraso, el robo o la entrega errónea de los paquetes, ni por reclamos ante la Empresa de Transporte. El Cliente debe reclamar directamente a esta.

> **Consejo: guarda tus comprobantes de envío**
>
> Conserva el comprobante, el número de orden y la clave de recojo que te entregue la Empresa de Transporte. Los necesitarás si debes presentar un reclamo.

10 Responsabilidades de cada parte

Despacha se compromete a:

- prestar el Servicio con diligencia razonable y aplicar medidas de seguridad razonables;
- procurar la disponibilidad y el soporte indicados en el Acuerdo de Nivel de Servicio y Soporte;
- tratar los datos personales conforme a la Política de Privacidad y al Acuerdo de Tratamiento de Datos Personales;
- cumplir la ley aplicable.

El **Cliente** se compromete a:

- usar la Plataforma conforme a estos Términos y a la Política de Uso Aceptable;
- contar con las autorizaciones y bases legales necesarias para tratar los datos de sus Clientes Finales;
- mantener la seguridad de su cuenta y de sus Usuarios;
- pagar el Plan contratado y mantener actualizada su información;
- cumplir sus obligaciones frente a sus Clientes Finales y a las Empresas de Transporte.

11 Disponibilidad y soporte

11.1 Procuramos mantener el Servicio disponible de forma continua, pero pueden ocurrir interrupciones por mantenimiento, fallas de terceros, fuerza mayor u otras causas operativas.

11.2 Los mantenimientos programados se avisarán con anticipación razonable.

11.3 La disponibilidad objetivo, los canales de soporte, los horarios y los tiempos de respuesta están en el Acuerdo de Nivel de Servicio y Soporte.

12 Suspensión de cuentas

Podemos suspender o restringir una cuenta, total o parcialmente, cuando ocurra alguno de estos supuestos:

- falta de pago;
- incumplimiento de estos Términos o de la Política de Uso Aceptable;
- fraude, suplantación de identidad o uso ilícito;
- riesgo para la seguridad del Servicio o de los datos de otros Clientes;
- requerimiento de una autoridad competente;
- abuso del Periodo de Prueba.

12.1 Salvo urgencia o impedimento legal, avisaremos al correo registrado y daremos un plazo razonable para corregir el problema antes de suspender.

12.2 Cuando el Cliente corrija la causa, reactivaremos la cuenta. Si no la corrige en 30 días, podremos terminar el contrato.

12.3 La suspensión no extingue la obligación de pagar los montos adeudados. El Cliente puede pedir a soporte que revise la medida.

13 Datos personales y privacidad

13.1 Respecto de los datos del Cliente y de sus Usuarios, Despacha actúa como responsable del tratamiento, conforme a la Política de Privacidad.

13.2 Respecto de los datos de Clientes Finales que el Cliente carga en la Plataforma, el Cliente es el responsable del tratamiento y Despacha actúa como encargado, conforme al Acuerdo de Tratamiento de Datos Personales.

13.3 El Cliente garantiza que cuenta con autorización o base legal para cargar esos datos y compartirlos con Despacha y con las Empresas de Transporte que use.

13.4 El tratamiento se rige por la Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su Reglamento.

14 Propiedad intelectual y contenido

14.1 La marca, el logotipo, el software, los diseños y la documentación de Despacha pertenecen a Despacha o a sus licenciantes y están protegidos por las leyes aplicables.

14.2 Otorgamos al Cliente una licencia limitada, no exclusiva, intransferible y revocable para usar la Plataforma durante la vigencia del contrato. No se permite copiar, descompilar, revender, sublicenciar, hacer ingeniería inversa ni eludir los límites del Servicio.

14.3 El Contenido del Cliente sigue siendo del Cliente. El Cliente nos otorga una licencia limitada para alojarlo, procesarlo y mostrarlo con el único fin de prestar el Servicio.

14.4 Podemos usar las sugerencias y comentarios que recibamos para mejorar el Servicio, sin obligación de pago.

15 Confidencialidad

15.1 Cada parte protegerá la información confidencial de la otra, la usará solo para ejecutar este contrato y no la revelará a terceros, salvo a quienes necesiten conocerla bajo deber de reserva, o cuando la ley o una autoridad lo exijan. No es confidencial la información que sea pública sin culpa de la parte receptora.

16 Garantías y limitación de responsabilidad

16.1 En la medida que la ley lo permita, el Servicio se presta “tal cual” y según disponibilidad. No garantizamos que funcione sin interrupciones ni errores, ni que cubra necesidades específicas del Cliente.

16.2 Despacha no responde por daños indirectos, lucro cesante, pérdida de ventas, pérdida de oportunidades de negocio ni pérdida de datos por causas que no le sean imputables.

16.3 Salvo dolo o culpa grave, la responsabilidad total de Despacha frente al Cliente se limita al monto que el Cliente haya pagado por el Servicio en los 12 meses anteriores al hecho que originó el reclamo.

16.4 Despacha no responde por hechos de terceros (como Empresas de Transporte, pasarelas de pago o proveedores de internet), por fuerza mayor o caso fortuito, ni por usos contrarios a estos Términos.

16.5 Nada en estos Términos limita los derechos irrenunciables del consumidor ni excluye responsabilidades que la ley no permita excluir.

17 Indemnidad

17.1 En la medida permitida por la ley, el Cliente mantendrá indemne a Despacha frente a reclamos de terceros derivados de: los datos o contenidos que cargó sin autorización, los productos que vende, el incumplimiento de la ley o de estos Términos, o el uso de la Plataforma contrario a la Política de Uso Aceptable.

17.2 Despacha avisará al Cliente del reclamo sin demora y cooperará razonablemente en su defensa.

18 Modificaciones de los Términos

18.1 Podemos actualizar estos Términos. Los cambios sustanciales se avisarán con al menos 15 días de anticipación, por correo o dentro de la Plataforma, indicando la fecha de la última actualización.

18.2 Si el Cliente sigue usando la Plataforma después de la entrada en vigencia de los cambios, se entiende que los acepta. Si no está de acuerdo, debe cancelar antes de esa fecha.

19 Atención de consultas y Libro de Reclamaciones

19.1 Para consultas, soporte o reclamos puedes escribirnos a [CORREO DE SOPORTE].

19.2 Conforme al Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.º 29571), ponemos a disposición un Libro de Reclamaciones virtual en [ENLACE DEL LIBRO DE RECLAMACIONES].

19.3 Atenderemos los reclamos y quejas dentro de los plazos legales. Presentar un reclamo no impide acudir al Indecopi ni a otras instancias.

20 Ley aplicable y solución de controversias

20.1 Estos Términos se rigen por las leyes de la República del Perú.

20.2 Ante cualquier desacuerdo, las partes intentarán resolverlo primero de manera directa y amistosa por los canales de atención de Despacha, durante 30 días calendario.

20.3 Si no se logra un acuerdo, la controversia se someterá a los jueces y tribunales competentes de [CIUDAD], respetando los derechos y la competencia que la ley reconozca al consumidor.

20.4 Si alguna cláusula resultara inválida o inaplicable, las demás seguirán plenamente vigentes. Que no ejerzamos un derecho no significa que renunciemos a él.

21 Contacto

Para dudas sobre estos Términos, reclamaciones o solicitudes relacionadas con tus datos, escríbenos:

Domicilio legal	[DOMICILIO LEGAL]
Soporte	[CORREO DE SOPORTE]
Privacidad y datos	[CORREO DE PRIVACIDAD]
Sitio web	[SITIO WEB]

Gracias por confiar en Despacha

Al usar la Plataforma confirmas que has leído y aceptado estos Términos y Condiciones.