DOCUMENTO LEGAL

Política de Uso Aceptable

Reglas para usar Despacha de forma segura y responsable

Versión 1.0 Última actualización: 28 de octubre de 2026

En pocas palabras

Despacha existe para ayudarte a gestionar pedidos y envíos de forma ordenada. Para que sea seguro para todos, no se permite usarla para actividades ilícitas, enviar mercadería prohibida, abusar del sistema ni tratar datos de terceros sin derecho. Si algo falla, escríbenos. Este resumen es solo una guía: lo que vale es el texto completo de este documento.

1 Objetivo y alcance

1.1 Esta Política de Uso Aceptable establece lo que se puede y no se puede hacer con Despacha. Se aplica a todos los Clientes y Usuarios y forma parte de los Términos y Condiciones del Servicio.

1.2 Los términos con mayúscula tienen el significado indicado en los Términos y Condiciones. Cada Cliente responde por el uso que hagan sus Usuarios.

2 Uso permitido

Puedes usar Despacha para:

- Registrar y gestionar los pedidos de tu negocio
- Registrar los datos de tus envíos
- Seguir el estado de tus envíos con las Empresas de Transporte compatibles
- Configurar automatizaciones propias de tu operación
- Consultar información de tus propios clientes con base legal
- Invitar a tu equipo con los Usuarios que permita tu Plan

3 Conductas prohibidas

No está permitido usar Despacha para:

- Actividades ilícitas, fraudulentas o engañosas
- Suplantar la identidad de otra persona o empresa
- Acosar, amenazar o agredir a personas, incluido nuestro personal
- Compartir tus credenciales o vender el acceso a tu cuenta
- Copiar, descompilar, hacer ingeniería inversa o alterar el software
- Eludir límites del Plan, medidas de seguridad o controles de acceso
- Crear varias cuentas para abusar de pruebas gratuitas o beneficios
- Subir virus, código malicioso o contenido dañino
- Extraer datos de forma masiva (scraping) o saturar los sistemas
- Revender o sublicenciar el Servicio sin autorización escrita

4 Mercadería prohibida

No se pueden gestionar con Despacha envíos de los siguientes artículos, además de los que cada Empresa de Transporte prohíba en sus condiciones:

- Armas, municiones y explosivos
- Drogas y sustancias ilícitas o controladas
- Materiales inflamables, tóxicos, corrosivos o radiactivos
- Animales vivos
- Artículos robados, falsificados o de origen ilícito
- Dinero en efectivo en grandes cantidades y valores al portador
- Medicamentos que requieran receta, sin cumplir los requisitos legales
- Material cuyo transporte o posesión esté prohibido por la ley

4.1 El Cliente es responsable de lo que vende y envía, y de verificar las restricciones de la Empresa de Transporte que utilice.

5 Datos personales de terceros

Al cargar datos de tus Clientes Finales u otras personas, te comprometes a:

- contar con una base legal o con su consentimiento para tratarlos y compartirlos con Despacha y con la Empresa de Transporte;
- cargar solo los datos necesarios para gestionar el pedido y el envío;
- no cargar datos sensibles (por ejemplo, de salud, religión u opinión política) ni datos de menores sin la autorización que exija la ley;
- mantenerlos exactos y actualizados;
- no usarlos para fines distintos de los informados a sus titulares.

6 Automatizaciones y uso razonable

6.1 Las automatizaciones deben usarse para tareas legítimas de tu operación. No pueden diseñarse para saturar la Plataforma, consultar sistemas de terceros de forma abusiva ni evadir las políticas de una Empresa de Transporte.

6.2 Aplicamos límites técnicos (por ejemplo, cantidad de consultas por minuto o tamaño de archivos). Si necesitas más capacidad, escríbenos para revisar un Plan adecuado.

6.3 Podemos limitar o pausar automatizaciones que afecten el rendimiento o la seguridad del Servicio, avisando al Cliente en cuanto sea posible.

7 Seguridad y reporte de vulnerabilidades

7.1 Si encuentras una falla de seguridad, repórtala a [CORREO DE SOPORTE] con el detalle suficiente para reproducirla, y danos un plazo razonable para corregirla antes de divulgarla.

7.2 No se permite probar vulnerabilidades accediendo a datos de otros Clientes, ni degradar el Servicio, ni usar ingeniería social contra nuestro personal.

7.3 Mantén tus credenciales seguras, usa contraseñas robustas y avísanos de inmediato si sospechas un acceso no autorizado.

8 Supervisión y cumplimiento

8.1 No revisamos de forma rutinaria el contenido de tu cuenta. Podemos revisarlo cuando haya sospecha razonable de incumplimiento, para atender un requerimiento de autoridad, para proteger la seguridad del Servicio o con tu autorización.

8.2 Podemos retirar contenido o configuraciones que incumplan esta política.

9 Consecuencias de un incumplimiento

Gravedad	Ejemplos	Medida que podemos aplicar
Leve	Uso que supera los límites razonables sin mala fe	Aviso y plazo para corregir
Moderada	Reiteración después de un aviso, o uso que afecta el rendimiento	Restricción temporal de funciones
Grave	Fraude, mercadería prohibida, acceso no autorizado, uso ilícito	Suspensión inmediata o terminación del contrato, y aviso a las autoridades si la ley lo permite o lo exige

9.1 Las medidas se aplican sin perjuicio de otras acciones legales y de la obligación de pagar los montos adeudados.

10 Cómo reportar abusos

10.1 Si ves un uso indebido de Despacha o recibes una comunicación que parezca abusiva, escríbenos a [CORREO DE SOPORTE] con el mayor detalle posible. Revisaremos el caso y tomaremos las medidas que correspondan.

11 Cambios en esta política

11.1 Podemos actualizar esta política. Los cambios importantes se avisarán por correo o dentro de la Plataforma. Si sigues usando Despacha después de la fecha de entrada en vigencia, se entiende que los aceptas.