

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE GESTIÓN Y TRAMITACIÓN DEL REENVÍO POSTAL

1.- Identificación del prestador del servicio, del cliente y de la plataforma

DCSE 1716, S.L.U. (en adelante, el Prestador del Servicio), con NIF B22927925 y domicilio social en Paseo de la Castellana, 79, 7.ª planta, 28046 Madrid (Madrid), España, (teléfono +34952768179), es la entidad que ofrece y presta el Servicio de Gestión descrito en estos términos y condiciones.

La persona física o jurídica que contrata el servicio (en adelante, el Cliente) lo hace en su propio nombre y/o en nombre del titular del servicio de reenvío postal que se va a tramitar, declarando que la información facilitada en el proceso de compra es veraz, completa y actualizada, y que cuenta con la capacidad y legitimación necesarias para contratar y otorgar las autorizaciones que puedan ser requeridas. El contrato puede celebrarse a través del sitio web reenviocorreos.es (en adelante, la Plataforma o el Sitio Web), cuyo titular técnico es Checkclickandgo - F.Z.E. (en adelante, el Titular del Sitio Web), que actúa exclusivamente como operador técnico de la Plataforma. El Titular del Sitio Web no es parte de la relación del Servicio de Gestión entre el Cliente y el Prestador del Servicio, ni asume obligación alguna respecto de la ejecución, devolución o tramitación de reclamaciones derivadas del Servicio de Gestión. (RDL 1/2007 art.60)

2.- Definiciones

A los efectos de estas condiciones, se aplicarán las siguientes definiciones: (i) Prestador del Servicio: DCSE 1716, S.L.U.; (ii) Cliente: la persona física o jurídica que contrata el Servicio de Gestión; (iii) Servicio de Gestión: el conjunto de tareas administrativas dirigidas a preparar, verificar formalmente, presentar y realizar el seguimiento administrativo de la solicitud de reenvío postal ante Correos, incluyendo, cuando proceda, comunicaciones de apoyo relacionadas con dicha tramitación; (iv) Servicio Postal: el servicio de reenvío postal prestado, en su caso, por Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. (Correos), de conformidad con sus propios términos y condiciones; (v) Plataforma/Sitio Web: reenviocorreos.es; (vi) Titular del Sitio Web: Checkclickandgo - F.Z.E., en su función exclusiva de propietario y operador técnico de la Plataforma.

3.- Naturaleza del servicio: intermediación administrativa. Sin afiliación con Correos

El Cliente reconoce expresamente que el objeto de estas condiciones es exclusivamente la prestación de un servicio de intermediación y tramitación administrativa (Servicio de Gestión) para presentar, por cuenta del Cliente y con la correspondiente autorización, una solicitud de Servicio Postal ante Correos. En consecuencia, el Prestador del Servicio no es Correos, no actúa como operador postal designado, no presta el Servicio Postal y no está afiliado, patrocinado ni autorizado oficialmente por Correos.

Cualquier condición del Servicio Postal (incluyendo, entre otras, plazos, incidencias de entrega, pérdidas, daños o devoluciones) se rige por las condiciones y políticas de Correos y, cuando proceda, el Cliente deberá canalizar cualquier reclamación relativa al Servicio Postal ante dicho operador. (RDL 1/2007 art.60)

4.- Información precontractual y aceptación de las condiciones

Antes de que el Cliente quede vinculado por el pedido, el Prestador del Servicio pondrá estas condiciones a disposición del Cliente de forma permanente, sencilla y gratuita, y de manera que puedan ser almacenadas y reproducidas. El contrato requerirá la aceptación expresa del Cliente (por ejemplo, mediante una casilla no premarcada u otro mecanismo equivalente). Cuando el pedido implique una obligación de pago, el Prestador del Servicio se asegurará de que, justo antes de confirmar el pedido, el Cliente reciba la información relevante de forma clara y destacada y de que la confirmación de compra se realice mediante un botón marcado como "pedido con obligación de pago" o una formulación similar inequívoca. (L 34/2002 art.27; RDL 1/2007 arts.98 y 80)

5.- Confirmación del contrato en soporte duradero

Una vez concluido el contrato, el Prestador del Servicio enviará al Cliente una confirmación del contrato y/o del pedido en un soporte duradero (por ejemplo, un documento PDF enviado a la dirección de correo electrónico facilitada), que incluirá las condiciones esenciales aplicables, incluidas estas condiciones cuando proceda. La confirmación se enviará en un plazo razonable tras la compra y, en cualquier caso, a más tardar antes del inicio del Servicio de Gestión. (RDL 1/2007 arts.98.7 y 63)

6.- Objeto y alcance del Servicio de Gestión (incluidas exclusiones)

El Servicio de Gestión incluye únicamente actuaciones administrativas tales como: (i) la recogida de datos y documentación facilitados por el Cliente; (ii) la verificación formal de la integridad y coherencia de la documentación; (iii) la preparación de los formularios y documentos necesarios para su presentación ante Correos; (iv) la presentación administrativa de la solicitud cuando se cumplan las condiciones de inicio establecidas en estas condiciones y/o en el pedido; y (v) el apoyo en comunicaciones administrativas relacionadas con la tramitación. Quedan expresamente excluidos del Servicio de Gestión: (a) la garantía de aceptación de la solicitud por Correos; (b) cualquier garantía de resultados o plazos del Servicio Postal; (c) la resolución de incidencias propias del Servicio Postal; y (d) cualquier actuación adicional no descrita o expresamente acordada por escrito con el Prestador del Servicio. (RDL 1/2007 art.60)

7.- Condiciones del Cliente: exactitud de datos, documentación y autorizaciones

El Cliente se compromete a facilitar datos veraces, completos y actualizados, así como cualquier documentación necesaria para la tramitación, asumiendo que la falta de aportación de dichos datos, o la aportación de datos inexactos o desactualizados, podrá impedir o retrasar la tramitación. El Cliente declara que cuenta con las autorizaciones y facultades necesarias para solicitar el Servicio Postal (incluyendo, en su caso, autorización para actuar en nombre de terceros) y que comprende que el Prestador del Servicio podrá requerir documentación adicional para completar formalmente la solicitud conforme a los requisitos aplicables de Correos. (RDL 1/2007 art.60)

7 bis.- Documentación de identificación y acreditación de facultades del Cliente

Como requisito necesario para la tramitación del Servicio de Gestión, el Cliente deberá aportar al Prestador del Servicio la documentación que se indica a continuación, en función de su condición:

(i) Clientes particulares (personas físicas): copia legible del documento de identificación oficial con fotografía en vigor (DNI, NIE o pasaporte), incluyendo el anverso y el reverso del documento. Cuando el Cliente actúe en nombre de otra persona física, deberá aportar adicionalmente copia del documento de identificación oficial con fotografía (anverso y reverso) de dicha persona, así como la correspondiente autorización expresa y firmada que acredite la representación.

(ii) Clientes empresariales (personas jurídicas): copia legible del documento de identificación oficial con fotografía en vigor (anverso y reverso) de la persona física que formaliza la contratación; tarjeta de identificación fiscal o CIF de la sociedad; escritura de constitución de la sociedad y, en su caso, escrituras posteriores de modificación; nota simple actualizada del Registro Mercantil o documento equivalente; y documento que acredite las facultades de representación de la persona firmante, mediante su condición de administrador inscrito en el Registro Mercantil o, en su defecto, mediante poder notarial vigente y suficiente.

El Cliente declara expresamente, bajo su responsabilidad, que la persona que presenta la solicitud de reenvío postal es el titular del servicio, el administrador o representante legal de la sociedad solicitante, o cuenta con poder bastante y vigente para actuar en nombre del titular o de la sociedad, asumiendo plenamente las consecuencias civiles, mercantiles y, en su caso, penales que pudieran derivarse de cualquier declaración inexacta, falsedad documental o suplantación de identidad.

El Prestador del Servicio podrá rechazar, suspender o no iniciar la tramitación cuando la documentación aportada resulte insuficiente, ilegible, no actualizada o existan dudas razonables sobre la identidad o las facultades de representación, sin que ello dé derecho al Cliente a reembolso alguno de las cantidades correspondientes al Servicio de Gestión ya devengado, salvo en los casos legalmente exigibles. (RDL 1/2007 art.60; Código Civil art.1259 sobre representación)

8.- Ámbito geográfico del Servicio de Gestión

El Servicio de Gestión se ofrece para solicitudes de reenvío postal con origen y/o destino en la Península, las Islas Canarias y las Islas Baleares. Quedan generalmente excluidas las solicitudes con origen o destino en Ceuta, Melilla o

destinos internacionales, sin perjuicio de las restricciones y requisitos del Servicio Postal que Correos pueda aplicar. (RDL 1/2007 art.60)

9.- Precio, desglose y forma de pago

El Cliente pagará el precio total mostrado en el proceso de compra, que podrá estar compuesto por: (i) el importe/tarifa del Servicio Postal fijado por Correos, que el Prestador del Servicio podrá pagar por cuenta del Cliente cuando sea procedente para completar la solicitud; y (ii) la tarifa o precio correspondiente al Servicio de Gestión. Cuando el Servicio de Gestión esté configurado como una suscripción, el precio será de 31,00 € al mes durante un periodo mínimo de seis (6) meses (IVA incluido cuando proceda), con un compromiso total mínimo de 186,00 € (IVA incluido), sin perjuicio de que el importe total final sea el mostrado al confirmar el pedido, ya que incluye, en su caso, la parte correspondiente a Correos. Toda la información sobre precios facilitada al Cliente indicará el precio total, incluidos los impuestos y tasas aplicables, así como, cuando proceda, los conceptos desglosados correspondientes. (RDL 1/2007 art.60.2.c)

9 bis.- Precio, desglose y forma de pago para Clientes empresariales

El Cliente empresarial pagará el precio total mostrado en el proceso de compra, que podrá estar compuesto por: (i) el importe/tarifa del Servicio Postal fijado por Correos, que el Prestador del Servicio podrá pagar por cuenta del Cliente cuando sea procedente para completar la solicitud; (ii) la tarifa o precio correspondiente al Servicio de Gestión; y (iii) en su caso, una cuota única de servicio por gestión inicial. Cuando el Servicio de Gestión esté configurado como una suscripción, el precio será de 31,00 € al mes durante un periodo mínimo de seis (6) meses, con un compromiso mínimo de 186,00 € (31,00 € x 6 meses), más una cuota única de servicio de 50,00 €, resultando un importe mínimo de 236,00 € por el Servicio de Gestión y dicha cuota de servicio, IVA incluido cuando proceda. Cuando el Servicio de Gestión se contrate en modalidad fija de cambio de domicilio o de reenvío postal permanente, el precio será de 310,00 € (31,00 € x 10), IVA incluido cuando proceda, incluyendo la cuota de servicio. Los importes anteriores se entienden referidos al Servicio de Gestión y a las cuotas de servicio indicadas; cualquier importe/tarifa de Correos u otro gasto adicional que no esté incluido deberá mostrarse de forma separada, clara y destacada antes de confirmar el pedido. Toda la información sobre precios facilitada al Cliente indicará el precio total, incluidos los impuestos y tasas aplicables, así como, cuando proceda, los conceptos desglosados correspondientes, incluidas cuotas periódicas, cuotas únicas de servicio, importes repercutidos por el Servicio Postal y cualquier otro gasto adicional. (L 34/2002 art.27; RDL 1/2007 arts.60.2.c y 97.1.e, cuando resulte aplicable)

10.- Canales de atención al cliente, consultas y reclamaciones (Servicio de Gestión)

El Prestador del Servicio habilitará canales de comunicación para que el Cliente pueda realizar consultas, comunicar incidencias y presentar quejas o reclamaciones relacionadas con el Servicio de Gestión. Dichos canales incluirán, al menos, un medio de contacto electrónico (por ejemplo, correo electrónico o formulario web) y un canal telefónico cuando proceda, con atención personal directa cuando sea requerida. El Prestador del Servicio garantizará la constancia de las quejas o reclamaciones mediante la entrega de un justificante y un código o número de identificación cuando proceda. Asimismo, responderá a las reclamaciones recibidas en el menor plazo posible y, en todo caso, en un plazo máximo de quince (15) días desde su presentación. (RDL 1/2007 art.21.2 y 21.3)

11.- Responsabilidad

El Prestador del Servicio será responsable únicamente de la correcta prestación del Servicio de Gestión dentro del alcance definido en estas condiciones y con la diligencia exigible. El Prestador del Servicio no será responsable de la prestación del Servicio Postal ni de cualquier incidencia (incluyendo retrasos, pérdidas, robos, daños, devoluciones u otras), que se regirá por las condiciones, políticas y régimen de responsabilidad del operador postal correspondiente. Esta cláusula se entiende sin perjuicio de los derechos irrenunciables que puedan corresponder, en su caso, a los consumidores. (RDL 1/2007 art.80.1.c)

12.- Derecho de desistimiento (Cliente consumidor)

Si el Cliente es consumidor, podrá desistir del contrato en el plazo de 14 días naturales desde la fecha de contratación, sin necesidad de justificación, mediante una declaración inequívoca enviada a la dirección de correo electrónico destinada al desistimiento o a través del formulario de desistimiento facilitado en la Plataforma. Una vez ejercido el desistimiento, el Prestador del Servicio reembolsará los pagos recibidos de conformidad con la normativa aplicable y, en general, utilizando el mismo medio de pago empleado por el Cliente, salvo indicación expresa en contrario, sin que el Cliente incurra en ningún coste por el reembolso. (RDL 1/2007 arts.60.2.h y 107)

13.- Inicio del servicio durante el periodo de desistimiento (Cliente consumidor): solicitud expresa e importes proporcionales

Si el Cliente es consumidor y desea que el Prestador del Servicio comience a ejecutar el Servicio de Gestión durante el periodo de desistimiento, deberá formular una solicitud expresa de inicio anticipado por escrito o por los medios habilitados en el proceso de compra. En caso de desistimiento tras haber solicitado el inicio anticipado, el Cliente deberá pagar el importe proporcional correspondiente al trabajo efectivamente realizado hasta el momento del desistimiento, según se haya informado antes de la compra, con un límite máximo sobre el importe a cobrar de 60,00 €, salvo que en el pedido se establezca expresamente una cantidad distinta. (RDL 1/2007 art.98.8)

13 bis.- Servicio Fast Track en un plazo de 72 horas: solicitud expresa de ejecución inmediata y pérdida del derecho de desistimiento

Cuando el Cliente seleccione la opción "Fast Track", la opción de tramitación en 72 horas o cualquier opción equivalente que solicite el inicio y la tramitación del Servicio de Gestión dentro de un plazo de setenta y dos (72) horas, el Cliente solicita expresamente que el Prestador del Servicio comience la ejecución del Servicio de Gestión de forma inmediata y antes de que expire el periodo legal de desistimiento de catorce (14) días naturales.

Al seleccionar la opción Fast Track mediante una casilla específica, separada y no premarcada, el Cliente reconoce y acepta expresamente que, una vez que el Servicio de Gestión haya sido ejecutado íntegramente por el Prestador del Servicio, perderá el derecho de desistimiento respecto del Servicio de Gestión, de conformidad con el artículo 103.a) del Real Decreto Legislativo 1/2007 (TRLGDCU) y demás legislación aplicable en materia de protección de consumidores. A estos efectos, se entenderá que el Servicio de Gestión ha sido "ejecutado íntegramente" únicamente cuando la solicitud de reenvío postal haya sido efectivamente presentada y admitida a trámite por Correos, y no por la mera realización de actuaciones preparatorias internas (recogida, verificación o preparación de documentación). La solicitud expresa de ejecución inmediata y el reconocimiento de la pérdida del derecho de desistimiento se documentarán en un soporte duradero y se confirmarán al Cliente conforme a la cláusula 5.

El Cliente entiende que la opción Fast Track constituye un servicio urgente de tramitación administrativa y que el Prestador del Servicio podrá comenzar inmediatamente a recopilar, revisar, preparar y presentar la documentación y la solicitud ante Correos o ante cualquier tercero relevante que intervenga en la tramitación administrativa.

Si el Cliente desiste antes de que el Servicio de Gestión haya sido ejecutado íntegramente y siempre que el Cliente haya solicitado expresamente el inicio inmediato del servicio, el Cliente deberá pagar el importe proporcional correspondiente a la parte del Servicio de Gestión efectivamente realizada hasta el momento en que comunique el desistimiento al Prestador del Servicio, de conformidad con la legislación aplicable. En el caso de Clientes consumidores, dicho importe proporcional se calculará sobre el precio total del Servicio de Gestión en proporción a las prestaciones efectivamente realizadas y no excederá del límite máximo previsto en la cláusula 13 (60,00 €), salvo que el precio total contratado sea inferior, en cuyo caso se estará a este último. No se exigirá importe alguno si el Prestador del Servicio no acredita haber recabado del Cliente la solicitud expresa de inicio anticipado en los términos de la cláusula 13 y de esta cláusula.

Nada de lo dispuesto en esta cláusula limitará ni excluirá los derechos imperativos que el Cliente pueda tener conforme a la legislación aplicable en materia de protección de consumidores, incluido el derecho a presentar reclamaciones ante los tribunales competentes, las autoridades de consumo u otros organismos legalmente competentes cuando tales derechos no puedan ser renunciados por ley.

14.- Duración, finalización sin renovación automática y cancelación de suscripciones (si procede)

Cuando el Servicio de Gestión esté configurado como una suscripción, la duración será la indicada en el pedido y, en su caso, un periodo mínimo de seis (6) meses. El contrato no se renovará de forma automática ni tácita: a la finalización del periodo contratado, el contrato quedará extinguido sin necesidad de preaviso ni comunicación alguna por parte del Cliente. Si el Cliente desea continuar disfrutando del Servicio de Gestión una vez finalizado dicho periodo, deberá contratarlo nuevamente de forma expresa. El Cliente podrá resolver el contrato de forma anticipada conforme a la legislación aplicable, utilizando el formulario de cancelación habilitado en la Plataforma o, en su defecto, mediante correo electrónico dirigido a contact@reenviocorreos.es. La cancelación solicitada durante el periodo en curso no dará derecho al reembolso de las cantidades ya devengadas por el periodo contratado, salvo en los casos legalmente aplicables o por incumplimiento atribuible al Prestador del Servicio. En todo caso, cuando el Cliente sea consumidor, el procedimiento de resolución deberá permitirle ejercerlo de la misma forma en que se celebró el contrato, sin obstáculos onerosos o desproporcionados. (RDL 1/2007 arts.60.2.f, 62.3 y 62.4)

14 bis.- Resolución automática por impago

Cuando el Servicio de Gestión esté configurado como una suscripción o conlleve pagos fraccionados en cuotas o plazos, el impago, total o parcial, de la segunda cuota o de cualquier cuota posterior a su vencimiento facultará al Prestador del Servicio para resolver el contrato de pleno derecho de forma automática, una vez transcurridos cinco (5) días hábiles desde la fecha en que el pago debió hacerse efectivo, sin necesidad de requerimiento judicial ni notificación adicional distinta de la comunicación de resolución que se enviará al Cliente al medio de contacto facilitado.

A efectos del cómputo del plazo de cinco (5) días hábiles, no se considerarán hábiles los sábados, domingos ni los festivos nacionales o autonómicos correspondientes al domicilio del Prestador del Servicio.

Producida la resolución, el Prestador del Servicio podrá: (i) suspender de forma inmediata la prestación del Servicio de Gestión; (ii) exigir el pago de las cuotas vencidas e impagadas hasta la fecha de resolución; y (iii) reclamar, cuando proceda, los daños y perjuicios efectivamente causados, así como los intereses de demora legalmente aplicables conforme al artículo 1108 del Código Civil o, cuando se trate de operaciones entre empresarios, conforme al artículo 7 de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales. Tratándose de Clientes consumidores, las cantidades exigibles conforme a los apartados (ii) y (iii) se limitarán a las cuotas efectivamente vencidas e impagadas hasta la fecha de resolución y a los daños y perjuicios real y debidamente acreditados, sin que proceda reclamar cuotas futuras no devengadas ni indemnizaciones de carácter penalizador. Cualquier cláusula penal será susceptible de moderación judicial conforme al artículo 1154 del Código Civil y no podrá imponer al consumidor una indemnización desproporcionadamente alta (artículo 85.6 del TRLGDCU).

La presente cláusula de resolución por impago se entiende sin perjuicio de los derechos imperativos que correspondan al Cliente consumidor conforme a la legislación aplicable, en particular de su derecho a regularizar la situación cuando así lo permita la normativa de consumo y a no soportar penalizaciones desproporcionadas. (Código Civil arts.1124 y 1108; RDL 1/2007 art.85)

15.- Protección de datos personales

Los datos personales del Cliente serán tratados de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD) y, cuando proceda, la Ley 34/2002 (LSSI). A los efectos del Servicio de Gestión, DCSE 1716, S.L.U. actuará, con carácter general, como responsable del tratamiento respecto de los datos tratados para la contratación, gestión administrativa, soporte, facturación, atención al cliente, tramitación de solicitudes e incidencias y cumplimiento de obligaciones legales. El Titular del Sitio Web, Checkclickandgo - F.Z.E., podrá actuar como encargado del tratamiento cuando preste servicios tecnológicos necesarios para el funcionamiento de la Plataforma por cuenta de DCSE, en virtud del correspondiente contrato de encargo del tratamiento y, cuando proceda, de las garantías aplicables a transferencias internacionales de datos.

La información detallada sobre protección de datos, roles de las entidades intervinientes, finalidades, bases jurídicas, destinatarios, transferencias internacionales, plazos de conservación y derechos de los interesados se facilita en las Condiciones de Protección de Datos de DCSE / Checkclickandgo disponibles a través de la Plataforma <https://reenviocorreos.es> y mediante el canal de privacidad contact@reenviocorreos.es.

Enlaces de referencia de las entidades intervinientes: DCSE 1716, S.L.U. / Plataforma: <https://reenviocorreos.es>; Checkclickandgo - F.Z.E. / contacto operativo indicado para la Plataforma: contact@reenviocorreos.es; Correos, como operador postal independiente cuando reciba la solicitud correspondiente: <https://www.correos.es>; Agencia Española de Protección de Datos: <https://www.aepd.es>. (RDL 1/2007 art.60.2.b)

16.- Transparencia, accesibilidad y legibilidad de las condiciones (consumidores)

Estas condiciones, como cláusulas predispuestas, están redactadas conforme a criterios de concreción, claridad y sencillez, con posibilidad de comprensión directa, y se pondrán a disposición del Cliente de forma que pueda conocerlas con anterioridad a la contratación, así como conservarlas en un soporte duradero cuando proceda. En los contratos con consumidores, en caso de duda sobre el sentido de una cláusula, prevalecerá en acciones individuales la interpretación más favorable al consumidor. (RDL 1/2007 art.80.1 y 80.2)