

# CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS LOGÍSTICOS

*Versión de 1 de abril de 2026*

## 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las presentes Condiciones Generales de los Servicios Logísticos (las “**Condiciones Generales**”) son de aplicación a todos los servicios logísticos prestados por la sociedad “**AMPHORA OPERATIONS, S.L.U.**”, con domicilio social en Travessera de Gràcia nº 58, 1º 1ª; 08006 Barcelona y con NIF nº B-22961916 (los “**Servicios**” y “**Amphora**”, respectivamente) a cualquier empresa que contrate dichos servicios logísticos (el “**Cliente**”).

Las Condiciones Generales regulan la prestación de los Servicios por parte de Amphora, ya sea de forma directa o por medio de terceros subcontratados, que deberán ser aceptadas de forma expresa por el Cliente mediante la suscripción de un Acuerdo de Adhesión a las presentes Condiciones Generales (el “**Acuerdo**”), en el que además se especificarán las condiciones particulares que resulten de aplicación a cada Cliente.

Las Condiciones Generales aplicables a cada Cliente serán aquellas vigentes en la fecha de suscripción del Acuerdo o, en su caso, aquellas que hayan sido modificadas posteriormente conforme al procedimiento previsto en el Acuerdo.

Las presentes Condiciones Generales prevalecerán en todo caso sobre cualesquiera términos o condiciones generales del Cliente o cualquier acuerdo comercial previo.

## 2. SERVICIOS LOGÍSTICOS

### 2.1. Referencias

En virtud del Acuerdo y de las presentes Condiciones Generales, Amphora prestará al Cliente los Servicios que se relacionan en esta Cláusula 2, en las condiciones que se refieren en la Cláusula 3; cuando sean solicitados a través de la Plataforma de conformidad con lo dispuesto en la Cláusula 4.

Adicionalmente a los Servicios detallados en la presente Cláusula 2, Amphora podrá prestar al Cliente servicios adicionales, que serán objeto de acuerdo y presupuesto separado.

### 2.2. Recepción y almacenaje de los Productos

Los Servicios que presta Amphora incluyen los servicios de recepción y almacenaje de los Productos en el almacén de Amphora, lo que puede incluir las siguientes actuaciones:

*(i)* Descarga de los Productos de los vehículos de la empresa transportista.

El Cliente es responsable del debido embalaje y acondicionamiento de los Productos para soportar las condiciones normales de transporte, descarga, almacenamiento y manipulación propias de la cadena logística. El Cliente responderá de cualquier daño, perjuicio o coste derivado de un embalaje insuficiente, defectuoso o inadecuado.

*(ii)* Recepción física de los Productos en el almacén de Amphora.

A estos efectos, los Productos deberán entregarse en cajas y/o pallets etiquetados correctamente con el código QR de Amphora. En caso contrario, se aplicarán los sobrecostos previstos en el Acuerdo, sin que Amphora asuma responsabilidad alguna por retrasos, errores de registro o incidencias derivadas de la falta de etiquetado.

La recepción física de los Productos no implica en ningún caso la validación de cantidades, unidades, estado, calidad o correspondencia con el albarán o la información declarada por el Cliente.

*(iii) Comprobación preliminar y registro de los Productos en la Plataforma.*

Con posterioridad a la recepción de los Productos, Amphora realizará una comprobación preliminar de carácter operativo de los Productos con la finalidad de proceder a su registro en la Plataforma.

Dicha comprobación consistirá en una verificación visual externa, general y aleatoria de la aparente correspondencia entre los Productos recibidos y la información facilitada por el Cliente (identificación, referencias y cantidades declaradas) con la finalidad de proceder a su registro en la Plataforma.

Esta comprobación no constituirá en ningún caso una revisión o recuento completo de stock ni una verificación individualizada de unidades, cantidades, calidad o estado de los Productos.

La realización de la comprobación preliminar no implicará en ningún caso la asunción de responsabilidad por parte de Amphora respecto de posibles discrepancias o descuadres de inventario entre los Productos efectivamente entregados y los declarados por el Cliente.

La realización de un recuento o revisión completa tendrá la consideración de servicio adicional facturable conforme a las tarifas previstas en el Acuerdo.

*(iv) Revisión y recuento de los Productos en el momento de su recepción.*

Se trata de un servicio adicional distinto de la comprobación preliminar, que consiste en la verificación individualizada de las unidades de Producto recibidas, en el alcance que haya sido contratado por el Cliente.

Este servicio solo se prestará previa contratación expresa por el Cliente, salvo en aquellos supuestos en los que, por la configuración de los Productos, resulte objetivamente necesario para la correcta identificación y gestión del inventario, en cuyo caso tendrá carácter obligatorio.

Cuando no se haya contratado el servicio de revisión y recuento, Amphora no asumirá responsabilidad alguna por eventuales descuadres de inventario o discrepancias en cantidades, calidad o estado de los Productos, presentes o futuras, relacionadas con dicha entrada.

Cuando se haya prestado el servicio de revisión y recuento, la responsabilidad de Amphora por eventuales discrepancias quedará limitada al alcance del recuento efectivamente realizado y sujeta al margen de tolerancia operativo pactado en el Acuerdo.

El resultado de la revisión y recuento efectuado por Amphora prevalecerá, en su caso, sobre cualquier información o inventario proporcionado por el Cliente.

Amphora recomienda la contratación del servicio de revisión y recuento de Productos en las entradas de Productos, a efectos de establecer una base de inventario fiable y minimizar posibles discrepancias futuras.

(v) Guarda, custodia y almacenamiento de los Productos recibidos en estanterías, pasillos, palés o demás espacios aptos para el almacenamiento de los Productos en los almacenes.

En caso de que los Productos deban almacenarse en pallets o en estanterías, sólo se podrá almacenar una única referencia de Productos en cada ubicación del pallet o en cada estantería.

No obstante lo anterior, cuando el volumen de una misma referencia lo requiera, Amphora podrá asignar varias ubicaciones para una misma referencia o almacenarla en formato pallet, a su exclusivo criterio logístico, sin que ello implique modificación del régimen de precios aplicable.

### **2.3. Manipulación de los Productos**

Los Servicios que presta Amphora incluyen los servicios de manipulación de los Productos, lo que puede incluir las siguientes actuaciones:

(i) Manipulación de los Productos siguiendo las especificaciones remitidas por escrito por el Cliente (como, entre otros, poner productos dentro de un envase o embalaje, clasificar, cargar y descargar los Productos, etc.).

(ii) Preparación de kits (o *kitting*), esto es, la creación de paquetes o kits como resultado de la agrupación y/o ensamble de referencias o Productos individuales, siguiendo las especificaciones remitidas por escrito por el Cliente.

### **2.4. Preparación y envío de pedidos**

Los Servicios que presta Amphora incluyen los servicios de preparación de pedidos, lo que puede incluir las siguientes actuaciones:

(i) Recepción de órdenes de pedidos por parte del Cliente, a través de la Plataforma.

(ii) *Picking* de unidades de Productos, siguiendo las especificaciones remitidas por escrito por el Cliente, esto es, seleccionar el Producto en la ubicación en que se encuentra del almacén para la preparación de los correspondientes pedidos.

Cada Producto deberá disponer de un código de barras (*barcode*) unitario, legible y correctamente asociado al correspondiente SKU del Producto en la Plataforma, que permita su identificación unívoca durante los procesos de preparación de pedidos (*picking*).

Amphora no responderá de errores en la preparación de pedidos ni de eventuales discrepancias de stock o inventario cuando dichos errores o discrepancias traigan causa, directa o indirecta, de la ausencia, ilegibilidad, incorrecta asociación o defecto en los códigos de barras de los Productos facilitados por el Cliente.

(iii) Empaquetamiento o *packing* de los Productos en un envase o embalaje de presentación adecuado, de modo que asegure su protección durante el almacenamiento y/o posterior desplazamiento.

También incluye actuaciones como envolver el Producto, retirar embalajes, incluir información (tal como cupones, catálogos, etc.) dentro del envase o embalaje; así como la adición de etiquetas o adhesivos necesarios al Producto, envase o embalaje.

Amphora utilizará el material de embalaje proporcionado por el Cliente. En su defecto, se utilizarán el material de embalaje del que dispone Amphora (que tiene tres medidas estándar), repercutiéndose el coste al Cliente. Las medidas de embalaje facilitadas por Amphora son

orientativas y podrán presentar ligeras variaciones, sin que ello pueda dar lugar a reclamaciones por parte del Cliente.

En caso de que sea necesario introducir elementos de protección en el embalaje (como papel *kraft* o burbujas protectoras); también se repercutirá el coste al Cliente.

(iv) Etiquetado de los Productos, con la etiqueta proporcionada por la empresa transportista correspondiente.

(v) Desplazamiento de los Productos a un punto de expedición para facilitar su carga por la empresa transportista.

(vi) Custodia de los Productos hasta su recogida por la empresa transportista.

(vii) Envío de los Productos al destinatario final. A estos efectos, se entenderá entregado el Producto al destinatario final cuando la empresa transportista confirme la entrega mediante los sistemas habituales de acreditación utilizados en el sector (incluyendo el estado "Entregado" en su sistema, firma, registro electrónico, fotografía de entrega o cualquier otro medio equivalente).

## **2.5. Gestión de cambios y devoluciones**

Los Servicios que presta Amphora incluyen los servicios de gestión de cambios y devoluciones de los Productos, siguiendo la política de cambios y devoluciones indicada por el Cliente en la Plataforma, y bajo su control, lo que puede incluir las siguientes actividades:

(i) Gestión de la recogida de los Productos cambiados y/o devueltos; del destinatario final al almacén de Amphora, una vez el Cliente haya aprobado el cambio y/o devolución en cuestión, a través de la Plataforma.

Por defecto, los Productos cambiados y/o devueltos cuya gestión se encomiende a Amphora serán devueltos a su almacén de salida. A solicitud expresa del Cliente, también podrán ser devueltos a las instalaciones del Cliente.

(ii) Recepción de los Productos cambiados y/o devueltos en el almacén de Amphora. A estos efectos, se entenderá producida la recepción únicamente cuando los Productos hayan sido físicamente descargados, comprobados y registrados en la Plataforma de Amphora.

(iii) Revisión de los Productos cambiados y/o devueltos. En tal caso, Amphora informará al Cliente del estado de los Productos cambiados y/o devueltos.

(iv) Desechar o almacenar de nuevo los Productos cambiados y/o devueltos, siguiendo la política de cambios y devoluciones indicada por escrito por el Cliente.

Esto puede incluir el reacondicionado de los Productos siguiendo las especificaciones remitidas por escrito por el Cliente en cada caso.

(v) En caso de que el destinatario final haya solicitado un cambio, el cual podrá ser directamente solicitado a Amphora a través de la Plataforma, Amphora gestionará el envío del nuevo Producto siguiendo las indicaciones proporcionadas por el Cliente a través de la Plataforma; incluyendo todos los Servicios inherentes.

## **2.6. Intermediación en el transporte de los Productos**

Los Servicios que presta Amphora incluyen los servicios de intermediación y coordinación con empresas transportistas para la realización de los transportes de los Productos inherentes a la prestación de los Servicios, lo que puede incluir las siguientes actividades:

*(i)* Recogida de los Productos en las instalaciones designadas por el Cliente. Como norma general, el Cliente se hará cargo y asumirá la responsabilidad del envío de los Productos objeto de los Servicios, desde la fábrica de producción o almacenes de terceros hasta los almacenes de Amphora.

*(ii)* Generación de las etiquetas de envío.

*(iii)* Gestión de órdenes y documentación inherente al transporte.

*(iv)* Gestión automática de incidencias.

*(v)* Traslado a las empresas transportistas de las instrucciones del Cliente relativas al transporte de los Productos.

*(vi)* Coordinación de reclamaciones frente a empresas transportistas, siguiendo las indicaciones del Cliente.

*(vii)* Coordinación con las empresas transportistas para la resolución de incidencias ocurridas durante el transporte.

*(viii)* Envío de comunicaciones automáticas al destinatario final con la finalidad de minimizar incidencias.

*(ix)* Envío y entrega de los Productos al destinatario final.

*(x)* Gestión de recogida de devoluciones y cambios de Productos, en su caso.

Amphora suscribirá con las empresas transportistas los pedidos, contratos y órdenes que sean necesarias para llevar a cabo las actividades referidas, en nombre propio pero en beneficio y por cuenta del Cliente.

Amphora actúa exclusivamente como intermediario en la contratación del transporte y, en consecuencia, no asume responsabilidad alguna por los daños, pérdidas, retrasos, extravíos, entregas fallidas o cualquier otra actuación imputable a la empresa transportista.

La responsabilidad derivada del transporte de los Productos corresponderá en todo caso a la empresa transportista, siendo de aplicación los límites indemnizatorios previstos en la *Ley 15/2009, de 11 de noviembre, del Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías* y en la *Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres (LOTT)*, o en la normativa nacional o internacional que resulte aplicable en cada caso.

En caso de incidencia, incumplimiento o contingencia con una empresa transportista, Amphora colaborará razonablemente con el Cliente en la gestión de la reclamación frente a la empresa transportista. A tal efecto, Amphora podrá ceder al Cliente las acciones que le correspondan, o podrá permitir su subrogación en la posición contractual necesaria para formular la reclamación. Dicha colaboración no implicará asunción de responsabilidad alguna por parte de Amphora ni garantía del resultado de la reclamación.

Dado que las empresas transportistas exigen que las reclamaciones se presenten dentro de plazos de tiempo específicos, es responsabilidad del Cliente proporcionar a Amphora todos los documentos necesarios a tiempo para que Amphora pueda colaborar en la gestión de la reclamación correspondiente.

El Cliente será el único responsable de figurar como sujeto fiscal en toda la documentación asociada a los envíos de los Productos y de proporcionar de forma completa, veraz y correcta la documentación e información necesarias para la liberación aduanera de los Productos, incluyendo su descripción, valor declarado, clasificación arancelaria y origen. El Cliente asumirá íntegramente las consecuencias derivadas de la inexactitud, omisión o falsedad de dicha información o documentación, manteniendo indemne a Amphora frente a cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de ello.

## **2.7. Servicio de envíos Contra Reembolso (COD)**

Los Servicios que presta Amphora incluyen, entre otros, los servicios de envíos mediante la modalidad de contra reembolso (COD), consistente en el cobro por parte de la empresa transportista del precio de los Productos en el momento de su entrega al destinatario final.

En caso de contratación de dicho servicio y que el envío se realice mediante contrar reembolso, Amphora abonará al Cliente únicamente los importes que efectivamente haya percibido de la empresa transportista en concepto de contra reembolso, sin asumir en ningún caso obligación de garantía, adelanto, aseguramiento o cobertura del cobro frente al destinatario final.

Amphora podrá deducir automáticamente de los importes percibidos por contra reembolso cualesquiera cantidades vencidas y exigibles que el Cliente adeude a Amphora por la prestación de los Servicios hasta tal fecha.

En caso de discrepancia entre la cantidad efectivamente percibida por la empresa transportista y la expectativa de cobro del Cliente, será responsabilidad exclusiva del Cliente gestionar la correspondiente reclamación frente a la empresa transportista, sin perjuicio de la colaboración razonable que Amphora pueda prestar conforme al régimen general aplicable a las incidencias ocurridas durante el transporte.

La liquidación de los importes percibidos mediante contra reembolso se realizará con periodicidad mensual, compensándose en su caso con las cantidades pendientes de pago por parte del Cliente, sin que ello altere las obligaciones de pago en los términos establecidos en el Acuerdo.

## **3. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

### **3.1. Referencias**

El Cliente podrá contratar los Servicios y hacer un seguimiento de su estado mediante la Plataforma habilitada por Amphora.

### **3.2. Condiciones de la prestación de los Servicios**

a) Autonomía. Amphora tendrá total autonomía e independencia para la dirección, gestión, organización y prestación de los Servicios, así como para dirigir, gestionar y organizar los medios técnicos, humanos y materiales propios de su actividad, aunque deberá seguir las instrucciones del Cliente en los supuestos que así se prevea expresamente en las presentes Condiciones Generales.

En este sentido, se constata que Amphora tendrá total autonomía para trasladar los Productos entre los almacenes e instalaciones de Amphora, ya sea por necesidades logísticas, organizativas, etc., sin que sea necesaria autorización o comunicación al Cliente.

b) Subcontratación. Amphora podrá seleccionar y contratar a terceros la totalidad o parte de los Servicios, conforme a los términos y condiciones que considere convenientes en cada momento, sin que sea necesario el consentimiento previo del Cliente.

Todos los subcontratistas serán considerados agentes independientes de Amphora.

c) Horarios. Amphora prestará los Servicios en días laborables: de lunes a viernes, excluyendo los festivos de la sede social de Amphora, del lugar en que se ubique el almacén, y del lugar de destino de los Productos.

Los horarios operativos y horas de corte aplicables a los Servicios serán comunicados por Amphora al Cliente, pudiendo variar según el almacén y transportista.

Durante períodos de alta demanda comercial, Amphora podrá ampliar los plazos de prestación de los Servicios cuando resulte necesario, comprometiéndose en todo caso a realizar sus mejores esfuerzos razonables para garantizar la continuidad de la operativa.

d) Planificación operativa y Forecast. Con el objetivo de garantizar una adecuada planificación de recursos y capacidad operativa, el Cliente deberá facilitar a Amphora una previsión orientativa de los volúmenes estimados de entrada, salida y manipulación de Productos (el “**Forecast**”).

El Forecast podrá remitirse con la periodicidad y para el horizonte temporal que el Cliente estime convenientes, debiendo estar desglosado, como mínimo, por semanas naturales, sin perjuicio de que el Cliente pueda facilitar un mayor nivel de detalle.

El Cliente deberá mantener el Forecast debidamente actualizado y comunicar cualquier desviación o cambio relevante respecto de la previsión inicialmente facilitada con una antelación mínima de un (1) mes.

No obstante, en el caso de campañas, promociones o picos extraordinarios de actividad que puedan suponer un incremento significativo de volumen, el Cliente deberá comunicarlo con una antelación mínima de dos (2) semanas.

Amphora no garantiza el cumplimiento de los niveles de servicio (SLA) cuando:

- (i) los volúmenes reales del Cliente superen en más de un quince por ciento (15 %) el Forecast;
- (ii) el Cliente no haya facilitado o actualizado el Forecast conforme a lo previsto en la presente Cláusula; o
- (iii) el Cliente no haya comunicado en plazo desviaciones relevantes o campañas extraordinarias.

En tales casos, los plazos de preparación, gestión o expedición podrán ajustarse razonablemente sin que ello genere derecho a penalización, compensación o indemnización alguna a favor del Cliente.

e) Control de stock de los Productos. El Cliente será el encargado de controlar y revisar periódicamente el *stock* de los Productos existentes en el almacén de Amphora, a cuya información tendrá acceso a través de la Plataforma y, en su caso, se encargará también de su reposición.

Amphora no será responsable, en ningún caso, de los daños y perjuicios que puedan derivarse de la falta de *stock* o escasez de los Productos.

f) **Rechazo de envíos.** Amphora se reserva en todo momento la facultad de no aceptar una petición de envío en los siguientes casos: *(i)* por considerar anómalo el contenido de los Productos; *(ii)* por considerar extrañas las circunstancias del encargo; o *(iii)* por considerar deteriorado o insuficiente el embalaje de los Productos (en este último caso, siempre que no se haya encargado a Amphora la prestación de los Servicios de embalaje).

Si una vez advertido el Cliente, este persiste en su voluntad de realizar el envío, Amphora quedará exenta de toda responsabilidad en relación con dicho envío, pudiendo hacer constar la reserva en el documento para la entrega del transporte.

### **3.3. Productos susceptibles de ser objeto de la prestación de los Servicios**

Los Productos respecto de los que pueden contratarse los Servicios deberán ser artículos finalizados o bien de fácil montaje, y **no podrá tratarse de:**

- a) Bultos con un peso bruto superior a 40 kgs o que superen los 40 kgs volumétricos, salvo pacto expreso y por escrito entre el Cliente y Amphora, que también podrá verse reflejado en el precio del Servicio.
- b) Productos considerados ilegales.
- c) Productos inflamables o combustibles.
- d) Productos de difícil manipulación.
- e) Productos prohibidos.
- f) Productos peligrosos.

Se entenderá como peligrosos, de modo enunciativo pero no limitativo, los especificados en las instrucciones técnicas de la Organización de Aviación Civil Internacional (ICAO), en las reglamentaciones sobre mercancías peligrosas de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), en el código Marítimo Internacional de Mercaderías Peligrosas (IMDG), en las reglamentaciones del Acuerdo Europeo relativo al transporte internacional de Mercancías Peligrosas por Carretera (ADR) o en cualquier otra regulación nacional o internacional aplicable al transporte o cualquier otro servicio relacionado con mercancías peligrosas.

No obstante lo anterior, Amphora podrá aceptar Productos de las categorías recogidas en los epígrafes anteriores —con excepción de los del epígrafe b) y e) —, siempre y cuando así se acuerde entre las Partes previamente y por escrito, pero Amphora se reserva el derecho de hacer un presupuesto con precios distintos de los previstos en el Acuerdo, teniendo en cuenta elementos como la peligrosidad, penosidad y/o toxicidad de los Productos manipulados, entre otros. En este caso, el Cliente deberá especificar la peligrosidad, toxicidad, o circunstancia concreta en el embalaje, *packaging* o elementos identificativos de los Productos.

El Cliente será el único responsable de declarar de forma completa y veraz cualquier mercancía peligrosa o sujeta a normativa especial, así como de proporcionar toda la documentación e información necesaria para la correcta liberación aduanera de los Productos.

En caso de que el Cliente introduzca Productos de las categorías recogidas en los epígrafes anteriores sin la autorización expresa y escrita de Amphora, o bien Productos incorrectamente declarados, el Cliente asumirá íntegramente todas las responsabilidades, daños, sanciones, costes y reclamaciones que se deriven, incluidas las de terceros y autoridades, manteniendo indemne a Amphora frente a cualquier reclamación o responsabilidad de cualquier naturaleza.

El Cliente se compromete a cumplir con todas las leyes, regulaciones y políticas aplicables en relación con los Productos, incluyendo pero no limitándose a las leyes de seguridad, aduanas y comercio internacional, y a indemnizar a Amphora frente a cualquier reclamación, coste o sanción que derive de su incumplimiento.

El Cliente deberá comprobar y verificar el correcto estado de los Productos antes de su entrega a Amphora, debiendo entregar también un inventario de los Productos en cuestión, donde se detallen sus cantidades y su "Precio de Venta al Público" en el momento de su entrada en los almacenes de Amphora.

Los Productos que no cumplan con lo previsto en esta Cláusula serán devueltos por Amphora al Cliente, o puestos a su disposición en las instalaciones de Amphora; sin que el Cliente tenga derecho a obtener el reembolso del importe abonado por los Servicios contratados, que no podrán llevarse a cabo.

Entretanto los productos no se retiren de las instalaciones de Amphora, devengarán el Precio de Almacenamiento Incrementado y se les aplicará el régimen de los Productos Retenidos *mutatis mutandis*, tal y como se definen estos términos más adelante.

### **3.4. Rechazo de Productos defectuosos o en mal estado**

En caso de que los Productos recibidos se encuentren rotos, sucios, deteriorados, usados, incompletos, caducados o en cualquier otro estado que los haga no aptos para su almacenamiento o comercialización ordinaria, Amphora no asumirá responsabilidad alguna sobre los mismos, incluso aunque hayan sido recepcionados materialmente en los almacenes de Amphora.

En tales casos, Amphora podrá, a su elección:

- (i) rechazar la mercancía;
- (ii) devolverla al Cliente; o
- (iii) ponerla a su disposición para su recogida en el plazo que se indique.

Todos los costes derivados de dichas actuaciones serán a cargo exclusivo del Cliente.

Desde el momento en que dichos Productos queden a disposición del Cliente para su retirada, y hasta su retirada efectiva de las instalaciones de Amphora, devengarán los costes de almacenamiento ordinarios aplicables. Transcurrido el plazo de retirada indicado por Amphora sin que el Cliente haya procedido a la misma, resultará de aplicación el Precio de Almacenamiento Incrementado.

### **3.5. Precio de los Servicios**

El precio de los Servicios (el "**Precio**") se determinará de conformidad con el régimen y condiciones establecidos en el Acuerdo.

#### ***3.5.1. Determinación del peso y volumen a efectos de valoración***

Se pacta expresamente que, a los efectos de determinación del Precio de los Servicios y/o de cualesquiera otros, en caso de duda prevalecerá el pesaje de los Productos realizado por la empresa transportista.

Para la determinación del peso aplicable en la facturación del servicio de transporte, se utilizará el factor de conversión (peso dimensional) según los siguientes valores:

Envíos Nacionales: <b>167 kg / m<sup>3</sup></b>
Envíos Internacionales: <b>200 kg / m<sup>3</sup></b>

El cálculo del peso volumétrico se realizará mediante la siguiente fórmula:

$$(Largo * Ancho * Alto en metros) * Factor de Conversión$$

*Por ejemplo, un paquete con dimensiones de 0.30 m \* 0.30 m \* 0.30 m se calculará de la siguiente manera para un Envío Nacional:*

$$(0.30 m * 0.30 m * 0.30 m) * 167 = 4.509 kg$$

Para la facturación del servicio de transporte, el transportista aplicará el mayor valor entre el peso real y el peso volumétrico del paquete:

- Si el peso real (kg) del paquete es superior al peso volumétrico calculado, se facturará en función del peso real.
- Si el peso volumétrico es mayor que el peso real, se aplicará el peso volumétrico para la facturación.

Esta metodología garantiza una tarificación equitativa basada en el espacio ocupado y el peso transportado.

### **3.6. Forma de pago del Precio**

Como política general, el pago del Precio se realizará mediante domiciliación bancaria a través de mandato SEPA o SEPA B2B (Single Euro Payments Area), según los términos establecidos en esta Cláusula.

El Cliente se compromete a completar y firmar el mandato SEPA para autorizar a Amphora a realizar los cobros correspondientes a las facturas emitidas bajo estas Condiciones Generales y/o el Acuerdo, mediante cargo en la cuenta bancaria que el Cliente indique en dicho mandato.

El Cliente deberá cumplimentar el mandato SEPA con los datos bancarios completos y precisos, y entregar dicho mandato firmado a Amphora.

El Cliente autoriza a Amphora a realizar los cobros en la cuenta bancaria indicada por el Cliente en el mandato SEPA, conforme a las facturas emitidas y en los plazos establecidos en las presentes Condiciones Generales y en el Acuerdo.

En caso de que el Cliente desee modificar los datos bancarios relacionados con el mandato SEPA, deberá comunicarlo a Amphora con una antelación mínima de quince (15) días naturales antes de la siguiente fecha de pago, mediante la actualización del mandato SEPA.

El pago será procesado mediante el mandato SEPA en la fecha de vencimiento que figure en cada factura, que será de acuerdo con lo establecido en estas Condiciones Generales y en el Acuerdo. En caso de que se produzca un impago o un rechazo de pago por parte del banco del Cliente, el Cliente será responsable de los costes adicionales derivados del impago, incluidos, entre otros, los gastos de devolución y cualquier interés por demora que se devengue según lo estipulado en las presentes Condiciones Generales y en el Acuerdo.

El mandato SEPA permanecerá en vigor durante la duración del Acuerdo.

### **3.7. Condiciones generales de pago**

Todos los pagos deben realizarse en la moneda y en los plazos estipulados en la factura correspondiente. El Cliente debe proporcionar comprobante de pago a Amphora si así lo requiere esta para la validación de la transacción.

Las facturas deberán ser abonadas íntegramente en su fecha de vencimiento, con independencia de la existencia de incidencias operativas, logísticas, de transporte o de cualquier otra naturaleza.

El Cliente dispone de un plazo máximo de treinta (30) días naturales desde la fecha de recepción de la factura para presentar objeciones a la misma. Transcurrido dicho plazo, la factura se considerará aceptada a todos los efectos, sin que se admitan reclamaciones, revisiones retroactivas ni ajustes relativos a períodos de facturación anteriores.

Las objeciones deben enviarse exclusivamente por escrito a la siguiente dirección de correo electrónico: [administracion@amphoralogistics.com](mailto:administracion@amphoralogistics.com). Cualquier comunicación presentada por una vía distinta no será atendida ni tendrá efecto.

Cualquier reclamación u objeción a una factura emitida por Amphora no eximirá al Cliente de la obligación de pagarla en su fecha de vencimiento. En ningún caso el Cliente podrá retener, compensar, minorar o condicionar el pago de una factura por la existencia de incidencias, reclamaciones o discrepancias.

Cualquier ajuste, compensación o indemnización que, en su caso, corresponda aplicar a favor del Cliente, se instrumentará exclusivamente mediante la emisión de una nota de crédito, una vez analizada y resuelta definitivamente la incidencia por parte de Amphora. Dicha nota de crédito se compensará en la siguiente factura a vencer o a emitir, sin que proceda en ningún caso la devolución directa de importes ya abonados.

### **3.8. Consecuencias del incumplimiento de pago**

#### *3.8.1. Definición de incumplimiento de pago*

Se considerará que el Cliente ha incurrido en incumplimiento de pago desde el momento en que una factura haya alcanzado su fecha de vencimiento y Amphora no haya recibido el importe correspondiente en su cuenta bancaria, o cuando el pago haya sido rechazado, devuelto o no atendido por la entidad financiera del Cliente.

La ausencia de confirmación del abono por parte de la entidad financiera de Amphora será prueba suficiente del incumplimiento de pago por parte del Cliente.

#### *3.8.2. Comunicaciones y requerimientos*

En caso de incumplimiento de pago por el Cliente, Amphora remitirá las siguientes comunicaciones y requerimientos, conforme a los siguientes plazos orientativos:

- Transcurridos dos (2) días naturales de la fecha de vencimiento sin que se haya recibido el pago: Amphora enviará una primera comunicación requiriendo el pago e informando al Cliente de las consecuencias del incumplimiento.
- Transcurrida una (1) semana de la fecha de vencimiento sin que se haya recibido el pago: Amphora enviará una segunda comunicación requiriendo nuevamente el pago e informando al Cliente de la aplicación de los intereses de demora conforme a lo previsto en las Condiciones Generales, devengados desde la fecha de vencimiento de la factura impagada.
- Transcurridas dos (2) semanas de la fecha de vencimiento sin que se haya recibido el pago: Amphora enviará una tercera comunicación requiriendo nuevamente el pago e informando al Cliente del importe actualizado de los intereses de demora devengados hasta ese momento.
- Transcurridas tres (3) semanas de la fecha de vencimiento sin que se haya recibido el pago: Amphora enviará una cuarta comunicación informando de que, si el Cliente no regulariza íntegramente la deuda en el plazo de siete (7) días naturales, Amphora procederá a la Suspensión Operativa. Junto con dicha comunicación, Amphora informará al Cliente del importe actualizado de los intereses de demora devengados hasta ese momento.
- Transcurridas cuatro (4) semanas de la fecha de vencimiento sin que se haya recibido el pago: Amphora informará de la inmediata Suspensión Operativa, que se mantendrá hasta el completo pago de las cantidades vencidas y exigibles, incluidos, en su caso, los intereses de demora devengados.

### 3.8.3. Interés de demora

Las cantidades vencidas y exigibles que no hubieran sido abonadas en la fecha de vencimiento devengarán automáticamente, sin necesidad de requerimiento previo, un interés de demora del uno coma cinco por ciento (1,5 %) mensual desde la fecha de vencimiento hasta el pago efectivo de la totalidad de la deuda.

Asimismo, se devengarán en todo caso los gastos derivados de la gestión de cobro en que incurra Amphora para la recuperación de la deuda, con un mínimo de 40,00 €, que se añadirán automáticamente al importe adeudado.

### 3.8.4. Suspensión Operativa

Transcurridos treinta (30) días naturales desde la fecha de vencimiento de una factura sin que el pago se haya efectuado íntegramente, Amphora podrá suspender total o parcialmente la prestación de los Servicios (la “**Suspensión Operativa**”) hasta que el Cliente haya satisfecho la totalidad de las cantidades adeudadas, incluyendo el Precio de los Servicios y/o de cualesquiera otras cantidades le puedan corresponder (como intereses de demora o gastos de gestión de cobro).

La Suspensión Operativa no constituirá incumplimiento contractual por parte de Amphora, ni dará derecho al Cliente a compensación, indemnización o reclamación alguna, y se mantendrá vigente hasta la completa regularización de la deuda.

Durante la Suspensión Operativa:

- El Cliente seguirá siendo plenamente responsable del pago del Precio de los Servicios devengados.
- El Cliente asumirá todos los riesgos y costes derivados de la Suspensión Operativa, incluyendo, sin limitarse a, demoras en entregas, penalizaciones contractuales frente a terceros, pérdida de Productos perecederos o sensibles, e incumplimientos frente a sus propios clientes.
- Quedarán automáticamente suspendidos los niveles de servicio (SLA) aplicables.

Se pacta expresamente que ni la Suspensión Operativa ni la resolución del Acuerdo eximirán al Cliente de su obligación de satisfacer todos los importes que se habrían devengado durante el plazo de vigencia del Acuerdo pendientes de cumplimiento.

Amphora podrá retener y conservar en sus instalaciones o almacenes todos los Productos y mercancías del Cliente bajo su custodia hasta la regularización completa de la deuda, de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 3.9.

Amphora no responderá por ningún daño, perjuicio, lucro cesante, pérdida de oportunidad o penalización contractual que pudiera sufrir el Cliente como consecuencia directa o indirecta de la Suspensión Operativa.

En caso de que el impago de cualquier cantidad adeudada se prolongue por un período superior a treinta (30) días naturales desde el vencimiento, o si el Cliente incurriera en retrasos superiores a quince (15) días naturales en dos (2) o más facturas dentro de un periodo de doce (12) meses, Amphora podrá, a su sola discreción:

- Mantener la Suspensión Operativa hasta el pago total de las cantidades debidas (principal, intereses y gastos); o
- Resolver el Acuerdo de pleno derecho con efectos inmediatos, sin perjuicio del derecho a exigir el total de las cantidades adeudadas (principal más intereses y gastos), más los daños y perjuicios que correspondan.

#### 3.8.5. Derechos de Amphora en caso de incumplimientos de pago reiterados

Adicionalmente, en caso de que el Cliente haya sido notificado por dos (2) o más incumplimientos de pago, Amphora tendrá derecho a:

- Exigir al Cliente la domiciliación obligatoria de los pagos mediante mandato SEPA B2B, como condición para la continuidad de la prestación de los Servicios.
- Financiar, asegurar o ceder las futuras facturas del Cliente, total o parcialmente, a través de un *factoring*, un seguro de crédito u otros mecanismos financieros, y repercutir íntegramente al Cliente los costes financieros, comisiones o gastos que de ello se deriven.

### **3.9. Derecho de retención sobre los Productos**

a) **Concepto.** Sin perjuicio de lo establecido en la Cláusula 3.8, en garantía de las cantidades que le sean debidas en virtud del Precio de los Servicios y/o de cualesquiera otras cantidades le puedan corresponder (tales como intereses o gastos de gestión de cobro); Amphora ostentará un derecho de retención sobre todos los Productos del Cliente que se encuentren en almacenes o instalaciones de Amphora (los “**Productos Retenidos**”).

b) Constitución y efectos. El derecho de retención regulado en esta Cláusula se constituirá con carácter automático desde el momento en el que el Cliente entre en mora (para lo cual no será necesaria intimación alguna) o incumpla las Condiciones Generales; sin necesidad de requerimiento alguno.

El derecho de retención se extenderá a todos los Productos del Cliente que Amphora considere conveniente o necesario. En defecto de indicación en contrario, se entenderá que el derecho de retención se extiende a todos los Productos que se encuentren en almacenes o instalaciones de Amphora. A efectos aclaratorios, se constata que el derecho de retención podrá extenderse respecto de todos los Productos del Cliente, con independencia de si su valor es o no superior a las cantidades pendientes de pago; sin que deba existir un equilibrio entre ambas partidas.

Mientras Amphora custodie Productos Retenidos, se devengará el Precio establecido para su almacenamiento, incrementado en un 100,00 % (el "**Precio de Almacenamiento Incrementado**").

En ningún caso Amphora será responsable de daños o perjuicios acaecidos en, o por culpa de, los Productos Retenidos. En caso de que los Productos Retenidos se destruyeran o perdiesen, Amphora quedará subrogada respecto de las indemnizaciones que sean satisfechas por las compañías de seguros, transportistas u otros.

c) Facultades inherentes al derecho de retención. En caso de incumplimiento o mero retraso, total o parcial, de facturas correspondientes al Precio; y/o de que concurra cualquier otro incumplimiento contractual por parte del Cliente (no necesariamente resolutorio), conforme al derecho de retención, Amphora quedará facultada para, discrecionalmente:

(i) Retener los Productos Retenidos en sus almacenes o instalaciones, esto es, no transportarlos ni llevar a cabo ninguno de los actos inherentes a su transporte.

(ii) No prestar Servicios respecto de los Productos Retenidos.

(iii) Trasladar los Productos Retenidos a otros almacenes o instalaciones de Amphora, en caso de que ello sea necesario o conveniente para sus intereses.

(iv) Transcurridos dos (2) meses desde se haya requerido al Cliente para liquidar su deuda y/o subsanar su incumplimiento contractual sin que el Cliente lo haya hecho, Amphora, previa notificación al Cliente con una antelación mínima de quince (15) días naturales, podrá optar discrecionalmente entre:

a. Mantener la custodia de los Productos Retenidos, devengándose el Precio de Almacenamiento Incrementado.

b. Destruir o reciclar los Productos Retenidos, y repercutir al Cliente los gastos que ello ocasione.

c. Enajenar los Productos Retenidos a cualquier tercero.

La destrucción, el reciclaje o la enajenación de los Productos Retenidos, en ningún caso obstarán la obligación de pago del Precio de los Servicios por parte del Cliente; con la única excepción de que las cantidades obtenidas de la eventual enajenación se aplicarán al saldo deudor del Cliente.

d) Extinción. El derecho de retención se extinguirá, y los Productos Retenidos serán liberados, cuando el Cliente haya satisfecho todas las cantidades pendientes (inclusive el Precio, el Precio de Almacenamiento Incrementado, los intereses de demora, y cualesquiera otros conceptos) y/o haya subsanado todos sus incumplimientos contractuales.

e) Régimen. Con carácter principal, el derecho de retención aquí establecido se regirá por lo dispuesto en las presentes Condiciones Generales, con el carácter de pacto contractual vinculante *inter partes* al amparo del principio de autonomía de la voluntad. No obstante, cuando respecto del derecho de retención concurren los requisitos establecidos para la prenda en los arts. 1866 y concordantes del Código Civil, o para el derecho de retención *real* en los arts. 569-3 y concordantes del Código Civil de Catalunya, o para otras figuras análogas; podrá aplicarse subsidiariamente los regímenes legalmente establecidos, con eficacia *real*.

### **3.10. Otros supuestos de aplicación del Precio de Almacenamiento Incrementado**

El Precio de Almacenamiento Incrementado también resultará de aplicación en el supuesto de que, habiéndose puesto fin a la relación entre las Partes (ya sea por expiración del plazo, por resolución por incumplimiento, o por cualquier otro motivo); no se retiren todos los Productos del Cliente de los almacenes e instalaciones de Amphora. En tal caso, los Productos remanentes se regirán por el régimen de los Productos Retenidos, *mutatis mutandis*.

Con carácter aclaratorio, las Partes constatan que lo dispuesto en el párrafo anterior será de aplicación en cualquier supuesto que suponga la falta de recogida de los Productos de los almacenes de Amphora cuando ésta no estuviera dentro del marco de la prestación de Servicios, y ello sin perjuicio de los daños y perjuicios que podrían corresponder a Amphora por el incumplimiento del Cliente.

### **3.11. Gestión de Productos Inactivos**

A efectos de las presentes Condiciones Generales, se considerarán “**Productos Inactivos**” aquellos que:

- (i) permanezcan almacenados durante más de tres (3) meses consecutivos sin movimientos ni previsión de salida o reactivación comunicadas por el Cliente;
- (ii) se encuentren deteriorados, caducados, obsoletos o, tras su revisión, no resulten aptos para la venta;
- (iii) correspondan a devoluciones de clientes finales que, tras su revisión, no resulten aptas para su reintroducción en el circuito de venta; o
- (iv) no puedan ser comercializados o expedidos por causas imputables al Cliente.

Amphora podrá requerir al Cliente para que proceda a la retirada de los Productos Inactivos en un plazo máximo de quince (15) días naturales desde la fecha de notificación.

Transcurrido dicho plazo sin que el Cliente haya retirado los Productos Inactivos, resultará aplicable el Precio de Almacenamiento Incrementado, que se devengará hasta su retirada o gestión efectiva.

Desde ese momento, Amphora podrá asimismo proceder a la destrucción, reciclaje o gestión de los Productos Inactivos como residuo, sin que el Cliente tenga derecho a reclamación alguna por el valor de los Productos afectados.

Los costes derivados de la manipulación, retirada, transporte, devolución, destrucción o gestión de residuos serán facturados al Cliente.

### **3.12. Carácter no sustitutivo**

Se pacta expresamente que las penalidades, sanciones y régimen establecidos en esta Cláusula tendrán el carácter de no sustitutivo de las indemnizaciones por daños y perjuicios que, en su caso, puedan corresponder.

### **3.13. Régimen de responsabilidad**

#### **3.13.1. Diligencia de Amphora**

Amphora se compromete a emplear la diligencia razonable en la prestación de sus Servicios, y responderá, con los límites establecidos en la legislación vigente y en estas Condiciones Generales, de los daños y perjuicios derivados de la pérdida, avería, quebradura o retraso en la entrega de los Productos, desde el momento de la recepción en su almacén, hasta la entrega o puesta a disposición del transportista, para su entrega al destinatario final.

#### **3.13.2. Exclusiones**

**a)** Amphora no responderá de daños que hayan sido causados por la actuación de un tercero como, por ejemplo, una empresa transportista; sin perjuicio de que Amphora colaborará en la reclamación que en su caso el Cliente decida interponer contra el tercero en cuestión, cediendo las acciones pertinentes, permitiendo que el Cliente se subrogue en la posición de Amphora a todos los efectos, gestionando la reclamación (si el Cliente lo solicita) y/o prestando su apoyo a tal efecto.

**b)** Se pacta expresamente que Amphora tampoco responderá de los daños y perjuicios que puedan derivar de, o traigan causa de:

(i) Cualesquiera hechos o actos que deriven de actuaciones del Cliente (como, por ejemplo, los errores o incidencias derivados de instrucciones incompletas, incorrectas o insuficientes del Cliente), de quien actuase por cuenta del Cliente, o de terceros (con independencia de si han sido subcontratados o no por Amphora), tales como la empresa transportista o el destinatario final.

(ii) Las mermas que deriven de la propia naturaleza de los Productos.

(iii) Los vicios ocultos de los Productos.

(iv) Los vicios existentes en paquete o en el embalaje (cuando no se hubieran contratado los servicios de embalaje), por ser éste insuficiente o por encontrarse en mal estado.

(v) La ausencia de Productos o diferencias en la tolerancia de entrega, en caso de que, excepcionalmente, las partes hayan pactado que no se presten los Servicios de Revisión y Recuento de los Productos en el momento de la recepción.

A efectos aclaratorios, se constata que Amphora no responderá de cualesquiera ausencias de Productos o diferencias en la tolerancia de entrega pese a que se hayan prestado los Servicios de Revisión y Recuento de los Productos en el momento de la recepción si, en cualesquiera posteriores entradas de Productos, el Cliente ha prescindido de la prestación de este Servicio por parte de Amphora.

(vi) Los Productos o por el uso inadecuado o incorrecto de éstos por el destinatario final, que será responsabilidad del Cliente, salvo que los daños se deban a: (i) una deficiente conservación; (ii) errores en el empaquetado, etiquetado o triado (cuando dichos Servicios se hayan encargado a Amphora); o (iii) cualquier anomalía imputable a los Servicios, en cuyo caso responderá únicamente Amphora siempre que se pruebe que no empleó la diligencia debida en la prestación de los Servicios.

(vii) Aquellos hechos o situaciones causados por circunstancias fuera de su control, causas de fuerza mayor o caso fortuito.

Con carácter no limitativo, se pacta expresamente que tendrán la consideración de fuerza mayor o caso fortuito, entre otros, los siguientes supuestos: huelgas, hechos o situaciones derivadas de inclemencias meteorológicas de cualquier tipo, situaciones bélicas y/o terrorismo, insurrección o levantamiento popular (huelgas generales o sectoriales, conflictos laborales, etc.), situaciones de epidemia o pandemia, interrupciones en el suministro eléctrico o de telecomunicaciones, fallos en infraestructuras digitales, indisponibilidad de sistemas de terceros, o cualquier otra causa que Amphora no hubiese podido prever o evitar mediante la aplicación de una diligencia razonable.

(viii) Cualesquiera retrasos en relación con la prestación de cualquiera de los Servicios, inclusive de entrega o transporte.

(ix) Cualesquiera daños o incidencias derivadas de los Productos rechazados conforme a lo previsto en la Cláusula 3.4 o de los Productos Retenidos conforme a la Cláusula 3.9.

**c) Adicionalmente, se pacta expresamente que Amphora tampoco responderá de:**

(i) Daños indirectos, lucro cesante, pérdida de beneficios presentes o futuros, pérdida de oportunidad de negocio, daños morales o reputacionales, penalizaciones contractuales frente a terceros ni de cualquier tipo de daños punitivos, ya sean efectivos o potenciales, ni de ingresos hipotéticos o expectativas económicas no consolidadas.

(ii) Daños relacionados con una supuesta frustración de expectativas o de un supuesto precio excesivo.

(iii) Daños que sean contingentes o que no sean susceptibles de cuantificación.

(iv) Daños que sean recuperables en virtud de pólizas de seguro que puedan ser reclamadas a cualquier tercero que tenga obligación de responder en relación con dichos daños.

(v) Daños atribuibles a cualquier acto (incluidas decisiones de negocio), omisión, operación, acuerdo o presentación de cualquier formulario, impreso o escrito realizado a petición de, o con la aprobación o el consentimiento (explícito o implícito) del Cliente.

(vi) Daños que sean subsanados por Amphora a satisfacción razonable del Cliente. En este sentido, el Cliente se compromete a realizar sus mejores esfuerzos para facilitar la posibilidad de que Amphora pueda subsanar cualquier daño. Dichos mejores esfuerzos incluirán dar el mismo acceso a personal de Amphora en las instalaciones del Cliente o donde sea menester. Sin ánimo limitativo de lo anterior, ningún daño se considerará que es un daño indemnizable en la medida en que el Cliente no haya dedicado sus mejores esfuerzos para mitigar el alcance y la magnitud de los daños ocasionados.

**d)** En ningún caso se podrá reclamar a Amphora fuera de los plazos previstos en la Ley 15/2009, de 11 de noviembre, del Contrato de Transporte Terrestre de Mercancías, o en los Convenios Internacionales de aplicación, según corresponda. Transcurridos dichos plazos, el Cliente perderá de forma automática y definitiva cualquier derecho de reclamación frente a Amphora.

**e)** En caso de que la responsabilidad derive de hechos o actos ocurridos durante la ejecución del transporte de los Productos, en ningún caso la responsabilidad de Amphora podrá exceder de la que deban asumir las compañías de transporte (conforme a sus términos), en cualesquiera de sus modalidades (terrestre o aéreo); y ello sin perjuicio de que en dichos supuestos el Cliente deberá dirigirse contra las empresas transportistas para el resarcimiento de los daños y perjuicios que pudiera haber padecido.

En caso de que los Productos se destruyeran o perdiesen, Amphora quedará subrogada respecto a las indemnizaciones que sean satisfechas por las compañías de seguros, transportistas u otros.

### 3.13.3. Proceso para la resolución de incidencias

El Cliente reconoce y acepta expresamente que el proceso de análisis, investigación y resolución de incidencias relativas a la pérdida, extravío, falta de trazabilidad, daños, discrepancias de inventario o errores operativos en la prestación de los Servicios podrá extenderse hasta un plazo máximo de dos (2) meses desde la fecha en que la incidencia haya sido comunicada formalmente a Amphora, sin que durante dicho período se genere derecho alguno por parte del Cliente a compensaciones, indemnizaciones, abonos provisionales, notas de crédito ni retenciones de pago.

Durante dicho plazo, Amphora podrá llevar a cabo barridos de stock en almacén, recuentos extraordinarios, verificaciones internas de trazabilidad, revisiones de devoluciones y/o las gestiones necesarias con empresas transportistas u otros terceros intervinientes, con la finalidad de determinar el origen, alcance y eventual imputación de responsabilidad de la incidencia.

En caso de que, como resultado del proceso de investigación, los Productos sean localizados, total o parcialmente, estos serán reincorporados al stock del Cliente, comunicándose tal circunstancia mediante el envío de la información disponible, sin que proceda compensación económica alguna por los Productos localizados.

Únicamente en el supuesto de que, finalizado el referido plazo de dos (2) meses, se confirme de forma definitiva la pérdida, daño o extravío irreversible de los Productos, podrá generarse, en su caso, el derecho del Cliente a la compensación económica según lo previsto en la Cláusula 3.13.4 siguiente.

El Cliente reconoce y acepta que la mera detección o comunicación de una incidencia no implica reconocimiento de responsabilidad por parte de Amphora, ni genera derecho automático a compensación alguna, quedando cualquier eventual compensación sujeta a la conclusión del proceso de resolución descrito en la presente Cláusula y a los límites de responsabilidad establecidos en estas Condiciones Generales.

#### 3.13.4. Limitación cuantitativa

En caso de que, conforme al régimen legal y contractual aplicable, Amphora deba responder de daños y perjuicios causados durante la prestación de los Servicios, la indemnización máxima a la que tendrá derecho el Cliente será el 99,00 % del “**Coste de Reposición**” de los Productos efectivamente dañados o perdidos (correspondiéndose el 1,00 % excluido como margen de tolerancia en la prestación de los Servicios).

A los efectos de las presentes Condiciones Generales, se entenderá como Coste de Reposición:

- (i) El coste efectivamente asumido por el Cliente para la fabricación o adquisición del Producto, debidamente acreditado mediante factura u otra documentación fehaciente, no admitiéndose estimaciones ni valores teóricos; o, cuando dicho coste no pueda ser acreditado por el Cliente;
- (ii) Subsidiariamente, cuando dicho coste no pueda ser acreditado por el Cliente, el coste objetivo de reposición necesario para comprar en el mercado un producto idéntico o equivalente, en condiciones de mercado, determinado por Amphora.

En todo caso, el Coste de Reposición deberá ser acreditado debidamente por el Cliente.

En ningún caso se tomará como referencia el precio de venta al público, ni se incluirán en el Coste de Reposición conceptos como márgenes comerciales, impuestos, aranceles, campañas promocionales, costes indirectos ni costes logísticos asociados.

#### 3.13.5. Régimen específico aplicable a los errores de *picking*

Los errores de *picking*, que se tratan de errores operativos durante la ejecución de los Servicios que no implican la pérdida definitiva del Producto, no darán derecho a compensación económica ni indemnización alguna, siempre que Amphora proceda a su subsanación en los términos previstos a continuación.

En caso de producirse y detectarse un error de *picking*, la responsabilidad de Amphora quedará limitada única y exclusivamente a:

- (i) asumir el coste del envío correctivo necesario para completar correctamente el pedido en cuestión; y
- (ii) asumir el coste de la gestión y del transporte de la devolución del Producto incorrectamente enviado,

todo ello sin coste adicional para el Cliente.

En ningún caso un error de *picking* dará derecho al Cliente a reclamar el valor del Producto enviado por error ni a considerar dicho Producto como perdido, cuando sea susceptible de recuperación. En todo caso, el Cliente deberá colaborar en la gestión de la devolución del Producto erróneo y no podrá optar unilateralmente por dejar el Producto en poder del destinatario final y exigir su valor a Amphora.

En todo caso, el envío original será íntegramente facturable y exigible al Cliente, pudiendo ajustar su coste para excluir, cuando proceda, el coste correspondiente al envío del Producto incorrectamente enviado, manteniéndose la exigibilidad del resto de conceptos correctamente prestados, sin que el error de *picking* pueda dar lugar a la anulación, compensación o retención del pago de la factura.

No obstante lo anterior, el Cliente reconoce y acepta que, cuando los Productos no dispongan de un código de barras (*barcode*) individual, o cuando dicho *barcode* sea incorrecto, ilegible o no esté correctamente asociado al SKU correspondiente, los errores de *picking* que pudieran producirse se considerarán imputables al Cliente, quedando excluida cualquier responsabilidad de Amphora, incluidos los costes de corrección, reenvío o devolución, que serán asumidos íntegramente por el Cliente.

### **3.14. Manifestaciones y garantías**

Amphora manifiesta y garantiza que:

- a) Deberá mantener los Productos en buenas condiciones de conservación, cumpliendo con las especificaciones de cada fabricante, que deberán haber sido comunicadas expresamente por el Cliente, a excepción de los supuestos contemplados en estas Condiciones Generales.
- b) Tiene contratada una póliza de seguro que cubre los eventuales perjuicios que pudieran derivarse de la prestación defectuosa de los Servicios.
- c) No podrá, en ninguna circunstancia, utilizar los Productos del Cliente almacenados, y su manipulación estará limitada a las instrucciones del Cliente; salvo que resulte de aplicación lo dispuesto en la Cláusula 3.9 y concordantes.
- d) En caso de contratarse los Servicios de embalaje, los Productos se enviarán con el embalaje adecuado, conforme a los estándares de mercado, de forma que éstos estén protegidos durante todo el proceso, incluido el transporte.

El Cliente manifiesta y garantiza que:

- a) Es el único propietario de los Productos que son objeto de los Servicios, y dispone de las licencias, permisos, autorizaciones administrativas y las certificaciones requeridas legalmente para su comercialización.
- b) La información y documentación remitida a Amphora en relación con los Productos es correcta, actualizada y completa.
- c) Es concededor y acepta que Amphora puede subcontratar total o parcialmente los Servicios.
- d) Es concededor de que los plazos de entrega previstos o comunicados en relación con cualquiera de los Servicios, ya sea en la Plataforma o en cualquier otro medio, son meramente estimativos y aproximados, y no dependen exclusivamente de Amphora.

### **3.15. Indemnidad**

El Cliente mantendrá indemne a Amphora frente a cualquier reclamación, sanción, multa, daño, coste o gasto, incluidos honorarios de abogados, de otros clientes de Amphora o de terceros, que se derive de:

- (i) el incumplimiento por parte del Cliente de sus obligaciones contractuales o legales;
- (ii) la incorrecta declaración, naturaleza, etiquetado o documentación de los Productos; y/o
- (iii) defectos, vicios, falta de conformidad o ilegalidad de los Productos.

Esta obligación de indemnidad subsistirá incluso tras la terminación del Acuerdo.

## **4. CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA**

### **4.1. Naturaleza de la Plataforma**

La contratación, gestión y seguimiento de los Servicios se realiza a través de la plataforma tecnológica denominada "GO" (la "**Plataforma**"), accesible desde la página web de Amphora (<https://go.amphoralogistics.com/login>).

A los efectos de la presente Cláusula, el Cliente pasará a denominarse también el "**Usuario**", en el momento en que se hubiera registrado satisfactoriamente en la Plataforma.

### **4.2. Acceso a la Plataforma**

El Cliente deberá haber suscrito previamente el correspondiente Acuerdo y haberse registrado como Usuario en la Plataforma para poder acceder a la misma, mediante la cumplimentación del Formulario de Registro y siguiendo los pasos previstos para completar el registro de Usuario, aceptando los términos y condiciones de las Condiciones de Uso de la Plataforma haciendo *click* en el botón "Acepto" que se muestra como parte del proceso de acceso a la Plataforma. La falta de aceptación impedirá el registro y acceso del Cliente a la Plataforma.

El Cliente deberá velar por que las personas a quienes autorice a hacer uso de la Plataforma cumplan de manera estricta con lo previsto en las presentes Condiciones Generales, y responderá frente a Amphora de las consecuencias que puedan irrogarse de los incumplimientos en que puedan incurrir dichas personas, con independencia de si ha mediado o no dolo o culpa del Cliente.

### **4.3. Contratación de los Servicios**

Una vez que el Cliente se haya registrado como Usuario en la Plataforma, podrá acceder a la contratación de los Servicios, sin perjuicio de que Amphora pueda establecer requisitos específicos para la contratación de algunos de los Servicios.

El acceso a la Plataforma se realizará mediante las credenciales asignadas al Cliente tras el registro (usuario y contraseña), que tendrán carácter personal y confidencial.

El Cliente será el único responsable de la custodia, uso adecuado y confidencialidad de sus credenciales, así como de las actuaciones realizadas por las personas a las que autorice a utilizar la Plataforma. El Cliente responderá frente a Amphora de cualquier incumplimiento derivado del uso de la Plataforma por dichas personas.

Se considerarán válidas y vinculantes todas las órdenes y operaciones cursadas a través de la cuenta del Cliente en la Plataforma.

Amphora no será responsable de las consecuencias derivadas del acceso no autorizado a la Plataforma ni de las consecuencias derivadas de órdenes erróneas, fraudulentas o no autorizadas internamente que se emitan desde la cuenta del Usuario.

#### **4.4. Funcionalidades de la Plataforma**

A través de la Plataforma, el Cliente tendrá acceso en todo momento a los Servicios contratados y a su facturación, a través del apartado “Facturación” o “*Billing*” del espacio del Usuario en la Plataforma, así como también tendrá acceso a aquellos Servicios que estén en curso a través del apartado “Inventario” o “*Inventory*”, que se actualizará conforme se presten los Servicios por parte de Amphora.

Asimismo, el acceso a la Plataforma permitirá al Usuario sincronizar su plataforma *e-commerce* con la Plataforma, debiendo seguir las instrucciones relativas a: (i) la sincronización y adición de Productos; (ii) el envío de inventario al almacén de Amphora, en su caso; y (iii) la gestión de los envíos de los Productos.

En todo caso, el Cliente será responsable de la correcta configuración de sus integraciones y de la exactitud de la información transmitida a la Plataforma.

#### **4.5. Actualizaciones y modificaciones**

Amphora podrá, tanto a petición del Cliente como de manera unilateral, realizar actualizaciones, mejoras técnicas o adaptaciones de la Plataforma durante la vigencia del Acuerdo.

En consecuencia, Amphora podrá modificar la presentación, estructura o configuración de la Plataforma en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, siempre que ello no afecte de forma sustancial a los Servicios contratados.

La incorporación de nuevas funcionalidades no previstas inicialmente podrá implicar un ajuste del Precio de la cesión del uso de la Plataforma, y se regirá por lo dispuesto en la cláusula relativa a la modificación de precios del Acuerdo.

#### **4.6. Propiedad intelectual e industrial**

##### **4.6.1. Licencia de uso**

Amphora declara que está debidamente legitimada para conceder al Cliente un derecho de uso limitado sobre la Plataforma, en los términos previstos en las Condiciones Generales.

En virtud del Acuerdo y sujeto a su cumplimiento, el Cliente recibe un derecho de uso no exclusivo, intransferible y limitado a la vigencia del Acuerdo, exclusivamente para la gestión de los Servicios contratados.

La concesión del derecho de uso no implica en ningún caso transmisión, cesión o licencia sobre los derechos de propiedad intelectual o industrial titularidad de Amphora.

##### **4.6.2. Obligaciones y restricciones de uso**

**a)** El Cliente se compromete a utilizar la Plataforma exclusivamente conforme a lo previsto en el Acuerdo y las Condiciones Generales.

En consecuencia, el Cliente se abstendrá de:

- (i) comercializar, sublicenciar, distribuir, transmitir por cualquier título, ceder, arrendar o poner a disposición de terceros, total o parcialmente, la Plataforma o los derechos concedidos al Cliente;

- (ii) modificar, adaptar, alterar, transformar, traducir o crear obras derivadas de la Plataforma;
- (iii) realizar ingeniería inversa, descompilar, desensamblar o intentar acceder al código fuente;
- (iv) utilizar la Plataforma para fines distintos a los previstos en el Acuerdo o en las Condiciones Generales;
- (v) realizar cualquier actuación que suponga una vulneración de los derechos de propiedad intelectual o industrial de Amphora, o que excedan el contenido del derecho de uso que se concede por medio de las presentes Condiciones Generales y del Acuerdo.

**b)** La Plataforma únicamente podrá ser utilizada por el Cliente, el personal a su cargo y por las personas que este autorice bajo su exclusiva responsabilidad (los “**Usuarios Autorizados**”), quienes deberán cumplir lo previsto en el Acuerdo y en las Condiciones Generales. El Cliente responderá frente a Amphora de cualquier uso indebido realizado por su personal o por los Usuarios Autorizados.

A los efectos de la presente cláusula, se entenderá por personal a cargo del Cliente sus administradores, directivos, ejecutivos, y empleados dependientes.

**c)** Cualquier adaptación o desarrollo de la Plataforma deberá ser solicitado por el Cliente y autorizado expresamente por Amphora. En todo caso, cualquier adaptación o desarrollo solicitado será, en su caso, realizado por Amphora y quedará en exclusiva titularidad de Amphora.

**d)** El Cliente notificará inmediatamente a Amphora de cualquier infracción o sospecha de infracción de los derechos de propiedad intelectual e industrial de Amphora de los que el Cliente tenga conocimiento.

**c)** El Cliente será responsable y mantendrá indemne a Amphora frente a cualquier daño, perjuicio, coste o reclamación que se derive del incumplimiento de las obligaciones y prohibiciones previstas en la presente Cláusula, cuando dicho incumplimiento sea imputable al propio Cliente, a su personal, a los Usuarios Autorizados o a cualquier tercero que haya accedido a la Plataforma mediante sus credenciales o bajo su ámbito de control.

#### 4.6.3. Propiedad industrial

El Cliente autoriza a Amphora y a las sociedades de su grupo empresarial, con carácter no exclusivo y durante la vigencia del Acuerdo, a utilizar su nombre comercial, marca, logotipo y demás signos distintivos, con fines exclusivamente promocionales, comerciales, corporativos y operativos relacionados con la actividad de Amphora.

Esta autorización incluye su uso, a título enunciativo y no limitativo, en la página web de Amphora, redes sociales, propuestas y presentaciones comerciales, materiales corporativos y comerciales, acciones de marketing y comunicación, eventos profesionales, casos de éxito y documentación interna o formativa, así como en la cartelería e identificación interna de las instalaciones y almacenes de Amphora, con fines exclusivamente promocionales, comerciales, corporativos y operativos relacionados con la actividad de Amphora.

La presente autorización no implica en ningún caso la cesión ni transmisión de la titularidad de los derechos de propiedad industrial, que permanecerán en todo momento bajo la exclusiva titularidad del Cliente.

La autorización se mantendrá vigente mientras dure la relación contractual entre Amphora y el Cliente, y podrá ser revocada por el Cliente en cualquier momento mediante comunicación escrita. Dicha revocación no tendrá efectos retroactivos respecto de materiales ya publicados, difundidos o utilizados con anterioridad, ni a contenidos de carácter histórico, testimonial o archivado.

#### **4.7. Ausencia de garantías**

La Plataforma se pone a disposición del Cliente “tal y como está” o, en inglés, “as is”.

Así, la cesión de uso de la Plataforma se efectúa sin garantías de ningún tipo, explícitas o implícitas, incluyendo la adecuación a los fines o expectativas del Cliente, ni garantía de disponibilidad ininterrumpida, funcionamiento continuo, ausencia de errores, compatibilidad con los sistemas del Cliente o sincronización inmediata de la información.

En consecuencia, el Cliente será el único y exclusivo responsable de evaluar la falta de adecuación o idoneidad de la Plataforma para la gestión de su actividad logística, exonerando a Amphora de cualquier responsabilidad derivada de una eventual falta de adecuación o de idoneidad a sus necesidades o expectativas; lo que incluye, a título ejemplificativo y no limitativo, pérdida de beneficios, de oportunidades de negocio o expectativas de ingresos no obtenidos por el Cliente.

El Cliente reconoce que la Plataforma constituye una herramienta tecnológica de apoyo a la prestación de los Servicios, sin que su disponibilidad, funcionalidades o eventuales incidencias alteren la naturaleza, alcance ni exigibilidad de las obligaciones de pago asumidas por el Cliente.

#### **4.8. Limitación de responsabilidad**

Amphora únicamente responderá por daños directos que sean consecuencia inmediata de un incumplimiento contractual doloso o negligencia grave imputable exclusivamente a Amphora.

En ningún caso Amphora responderá por:

- (i) actuaciones, omisiones, errores o fallos de funcionamiento de la Plataforma provocados por, o asociados a actuaciones del Cliente, de los Usuarios Autorizados y/o del personal a su cargo;
- (ii) inexactitud, falsedad, ausencia o retraso en la información proporcionada por el Cliente o volcada por el Cliente en la Plataforma;
- (iii) fallos en integraciones, configuraciones incorrectas o fallos en sistemas de terceros;
- (iv) interrupciones temporales del servicio, actualizaciones, tareas de mantenimiento o incidencias técnicas no imputables a Amphora;
- (v) decisiones de negocio adoptadas por el Cliente basadas en la interpretación de los datos mostrados en la Plataforma;
- (vi) uso fraudulento o accesos no autorizados derivados del uso de las credenciales de acceso del Cliente;
- (vii) elementos o sistemas externos al código fuente de la Plataforma;
- (viii) lucro cesante, pérdida de ingresos, pérdida de oportunidades de negocio, pérdida de clientes, daños reputacionales o cualesquiera daños indirectos o consecuenciales.

Limitación cuantitativa. La responsabilidad total y agregada de Amphora derivada de la cesión de uso de la Plataforma quedará limitada, en todo caso, al importe neto efectivamente abonado por el Cliente en concepto de uso de la Plataforma (*tech fee*) durante los dos (2) meses inmediatamente anteriores al hecho que origine la reclamación.

Ausencia de asesoramiento. Amphora no actúa como asesor, ni presta asesoramiento de ningún tipo (ya sea legal, fiscal, aduanero, estratégico, comercial o relativo a la operativa logística). En consecuencia, el Cliente será el único y exclusivo responsable de las consecuencias derivadas de la gestión de su negocio y del uso que realice de la Plataforma.

Cualquier guía, indicación o manual facilitado por Amphora tiene carácter meramente instructivo para el uso de la Plataforma.

El cumplimiento de las obligaciones legales, fiscales, aduaneras o de cualquier otra naturaleza asociadas a su actividad comercial corresponde exclusivamente al Cliente, quien mantendrá a Amphora indemne frente a cualquier reclamación que pudiera resultar.

#### **4.9. Suspensión o revocación de la calidad de Usuario**

Amphora se reserva la facultad de suspender, restringir o revocar de forma inmediata y unilateral el acceso del Cliente a la Plataforma ante cualquier incumplimiento del Acuerdo y de las Condiciones Generales, empleando para ello cualquier medio técnico, operativo o legal a su alcance, incluyendo, con carácter no limitativo, el bloqueo de direcciones IP y la desactivación de credenciales.

Estas medidas podrán ejecutarse sin necesidad de preaviso y no generarán derecho a indemnización, compensación o reclamación alguna por parte del Cliente, quien asume íntegramente los riesgos derivados de dicha suspensión, restricción o revocación (incluyendo retrasos en pedidos o falta de trazabilidad).

### **5. CONFIDENCIALIDAD**

Las Partes se obligan a mantener el más estricto secreto respecto a toda la Información Confidencial a la que tengan acceso con motivo de la negociación, suscripción o ejecución del Acuerdo.

Tendrá la consideración de “**Información Confidencial**” cualquier información, documentación, dato o material, en cualquier formato o soporte, revelado directa o indirectamente, con anterioridad o posterioridad a la firma del Acuerdo, que no sea de dominio público y que se refiera a aspectos técnicos (incluyendo algoritmos, diseños y funcionalidades de la Plataforma), logísticos, operativos, comerciales, datos financieros o de cualquier otra índole perteneciente a la otra Parte, sus socios, otras empresas del grupo empresarial, sus clientes o proveedores, condiciones económicas, datos financieros, información técnica o tecnológica de la otra Parte.

En particular, tendrá siempre la consideración de Información Confidencial toda la información relativa a la Plataforma, incluyendo su arquitectura, código, algoritmos, desarrollos, funcionalidades, integraciones, documentación técnica, procesos operativos, metodologías, *know-how* logístico y cualquier información que permita replicar total o parcialmente el modelo operativo de Amphora.

No se considerará Información Confidencial aquella información que: (i) sea o pase a ser pública sin incumplimiento de la presente obligación de confidencialidad; (ii) estuviera legítimamente en posesión de la Parte receptora con anterioridad a su divulgación; o (iii) deba revelarse por imperativo legal o requerimiento judicial o administrativo, en cuyo caso la Parte receptora lo notificará previamente a la otra Parte, siempre que sea legalmente posible.

La Parte receptora de la Información Confidencial se compromete a:

- (i) utilizar la Información Confidencial exclusivamente para la ejecución del Acuerdo;
- (ii) no revelarla, cederla ni ponerla a disposición de terceros sin el consentimiento previo y por escrito de la Parte titular; y
- (iii) adoptar las medidas técnicas y organizativas razonables necesarias para protegerla frente a accesos, usos o divulgaciones no autorizadas, respondiendo de los actos de su personal, colaboradores o asesores.

La presente obligación de confidencialidad permanecerá vigente de forma indefinida tras la terminación del Acuerdo.