Términos y Condiciones de Uso de Rodalio

Fecha de creación: 12/08/2026
Última actualización: 12/08/2026

1. IDENTIFICACIÓN DEL TITULAR DE LA PLATAFORMA

En cumplimiento de la normativa aplicable en materia de servicios de la sociedad de la información, comercio electrónico y protección de consumidores y usuarios, se informa a los usuarios de que la plataforma digital **Rodalio**, incluyendo su sitio web, aplicación móvil, herramientas tecnológicas, paneles de usuario y cualesquiera funcionalidades asociadas (en adelante, la **"Plataforma"**), es titularidad de:

RODALIO MOBILITY, S.L., sociedad mercantil de nacionalidad española, con NIF B27585983, domicilio social en Calle Camino de las Torres, número 114, 50007 Zaragoza, España, e inscrita en el Registro Mercantil de Zaragoza, sección 8.ª, hoja Z-77895, inscripción 1.ª.

Correo electrónico de contacto: contacto@rodalio.com

Correo electrónico para comunicaciones legales: legal@rodalio.com

Sitio web oficial: https://rodalio.com

En adelante, "Rodalio".

Rodalio actúa como titular, gestora y operadora tecnológica de la Plataforma, a través de la cual facilita la conexión entre usuarios que solicitan servicios de transporte, mudanza o traslado de mercancías (en adelante, los **"Clientes"**) y profesionales independientes que ofrecen dichos servicios a través de la Plataforma (en adelante, los **"Transportistas"**).

Rodalio no presta directamente servicios de transporte, mudanza, logística, carga, descarga, manipulación de mercancías ni conducción de vehículos, salvo que expresamente se indique lo contrario en algún servicio específico. Su actividad principal consiste en poner a disposición de los usuarios una plataforma tecnológica de intermediación, gestión operativa, comunicación, soporte, pago y documentación asociada al servicio.

Para cualquier consulta, comunicación, incidencia o reclamación relacionada con el uso de la Plataforma, los usuarios podrán dirigirse a Rodalio a través de los canales habilitados en la propia Plataforma, en la aplicación móvil o en el sitio web oficial.

El acceso, navegación, registro o uso de la Plataforma atribuye la condición de **usuario** e implica la aceptación de las presentes **Condiciones Generales de Uso** en la versión vigente en cada momento, sin perjuicio de otros documentos legales o contractuales que puedan resultar aplicables según el tipo de usuario, perfil o servicio utilizado.

En particular, los Transportistas estarán sujetos, además, al **Contrato de Transportista** y a las condiciones específicas aplicables a su actividad profesional dentro de la Plataforma.

En caso de que el usuario no esté de acuerdo con las presentes Condiciones Generales, deberá abstenerse de acceder, registrarse o utilizar la Plataforma.

---

2. OBJETO, NATURALEZA DEL SERVICIO Y ALCANCE DE RODALIO

Las presentes Condiciones Generales tienen por objeto regular el acceso, registro, navegación y uso de la Plataforma Rodalio, así como las condiciones generales aplicables a la solicitud, gestión, contratación, pago, seguimiento e incidencias relacionadas con los servicios ofrecidos a través de la misma.

Rodalio es una plataforma tecnológica de intermediación que facilita la conexión entre **Clientes** que necesitan contratar servicios de transporte, mudanza o traslado de mercancías, y **Transportistas** profesionales que ofrecen dichos servicios de forma independiente y bajo su propia responsabilidad.

A través de la Plataforma, Rodalio pone a disposición de los usuarios herramientas tecnológicas destinadas, entre otras finalidades, a:

- solicitar servicios de transporte, mudanza o traslado;
- introducir la información necesaria para calcular un precio inicial;
- facilitar la asignación o aceptación del servicio por parte de Transportistas disponibles;
- permitir la comunicación operativa entre Cliente y Transportista;
- gestionar el seguimiento del servicio;
- procesar pagos a través de proveedores externos;
- actuar como agente de cobro en nombre y por cuenta del Transportista;
- facilitar la emisión, consulta y descarga de documentación económica o de facturación cuando proceda;
- gestionar incidencias, reclamaciones, cancelaciones, reembolsos o ajustes relacionados con los servicios;
- y ofrecer soporte operativo vinculado al uso de la Plataforma.

2.1. Naturaleza de intermediación tecnológica

Rodalio no presta directamente servicios de transporte, mudanza, logística, carga, descarga, manipulación de mercancías ni conducción de vehículos.

El servicio material de transporte, mudanza o traslado será prestado por el Transportista que acepte el servicio, actuando este en nombre propio, como profesional independiente, autónomo o empresa, y bajo su exclusiva responsabilidad profesional, técnica, fiscal, laboral, administrativa y operativa.

Rodalio no dispone de vehículos ni conductores propios destinados a la ejecución material de los servicios solicitados a través de la Plataforma, salvo que expresamente se indique lo contrario para algún servicio específico.

2.2. Relación entre Cliente y Transportista

El Cliente formulará la solicitud del servicio a través de la Plataforma, indicando sus características esenciales, aceptando el precio mostrado y autorizando el pago conforme a las condiciones aplicables.

La presentación de la solicitud y la autorización del pago no supondrán por sí solas que el contrato de transporte, mudanza o traslado haya quedado formalizado mientras ningún Transportista haya aceptado o se haya adjudicado el servicio.

El contrato se entenderá celebrado directamente entre el Cliente y el Transportista cuando concurran las dos circunstancias siguientes:

- que un Transportista acepte, se adjudique o confirme el servicio mediante la Plataforma;
- y que Rodalio comunique al Cliente dicha aceptación junto con la identidad o razón social del Transportista que actuará como prestador contractual.

Desde ese momento, el Transportista asumirá frente al Cliente la obligación de ejecutar materialmente el servicio conforme a la solicitud, el precio, las ampliaciones aceptadas, las condiciones aplicables y la normativa vigente.

Cuando el traslado sea realizado materialmente por un conductor, empleado o usuario vinculado, el prestador contractual continuará siendo el Transportista autónomo o la empresa titular de la cuenta que haya aceptado o se haya adjudicado el servicio.

Rodalio pondrá a disposición del Cliente una confirmación de la contratación que permita conservar, al menos:

- la identidad del Transportista;
- las características esenciales del servicio;
- el precio aceptado;
- la fecha o franja prevista;
- y las condiciones aplicables.

Rodalio no será parte ejecutora del contrato de transporte ni asumirá la condición de transportista, empresa de mudanzas, operador logístico o prestador material del servicio. Su intervención se limitará a las funciones de intermediación tecnológica, gestión operativa, comunicación, agente de cobro, soporte y documentación previstas en estas Condiciones.

2.3. Alcance de la intervención de Rodalio

La intervención de Rodalio se limita al ámbito propio de una plataforma tecnológica de intermediación y gestión operativa.

En particular, Rodalio podrá intervenir para:

- facilitar la contratación entre Cliente y Transportista;
- gestionar herramientas de comunicación, seguimiento y soporte;

- procesar o coordinar pagos mediante proveedores externos;
- retener, liberar, reembolsar o ajustar importes conforme a estas Condiciones;
- gestionar incidencias, cancelaciones, reclamaciones o disputas;
- poner a disposición de los usuarios documentación económica o de facturación;
- aplicar medidas de seguridad, control, verificación, prevención de fraude o suspensión de cuentas cuando proceda.

Dicha intervención no implica que Rodalio asuma la ejecución material del servicio ni que sustituya al Transportista en sus obligaciones profesionales, fiscales, laborales, administrativas, aseguradoras o legales.

2.4. Rol de Rodalio como agente de cobro

El Cliente reconoce y acepta que el pago de los servicios se realizará a través de la Plataforma, utilizando los medios de pago habilitados por Rodalio en cada momento.

Rodalio actuará como **agente de cobro en nombre y por cuenta del Transportista**, de forma que el pago realizado por el Cliente a través de la Plataforma tendrá la consideración de pago realizado al Transportista, sin perjuicio de la comisión de intermediación que corresponda a Rodalio conforme al modelo económico aplicable.

El procesamiento técnico del pago podrá realizarse mediante proveedores externos especializados, como Stripe u otros que Rodalio pueda integrar en el futuro.

2.5. Soporte, incidencias y resolución interna

Rodalio podrá intervenir en la gestión de incidencias, reclamaciones, cancelaciones, reembolsos, ampliaciones de servicio, disputas de pago o desacuerdos entre Cliente y Transportista.

Esta intervención tendrá carácter operativo e interno dentro de la Plataforma y estará orientada a facilitar una solución razonable conforme a la información disponible, las pruebas aportadas, el estado del servicio y las presentes Condiciones.

Rodalio no actúa como órgano arbitral, autoridad administrativa o judicial, sin perjuicio de que pueda adoptar decisiones internas sobre pagos, reembolsos, retenciones, ajustes, suspensión de cuentas o medidas operativas dentro de la Plataforma.

2.6. Documentos contractuales e información legal aplicable

El uso de la Plataforma se regirá por las presentes Condiciones Generales y, cuando corresponda, por las condiciones particulares, autorizaciones contractuales y documentos específicos aplicables al perfil o servicio utilizado.

Los Transportistas estarán sujetos, además, al Contrato de Transportista y a las condiciones profesionales específicas aplicables a su actividad dentro de Rodalio.

La Política de Privacidad, la Política de Cookies y el Aviso Legal se pondrán a disposición de los usuarios con carácter informativo, de acuerdo con la finalidad y naturaleza de cada documento.

Cuando un tratamiento de datos personales o el uso de una tecnología concreta requiera consentimiento, Rodalio lo solicitará de forma específica, diferenciada y mediante los mecanismos habilitados para esa finalidad.

2.7. Aceptación del alcance del servicio

El uso de la Plataforma implica que el usuario reconoce y acepta que Rodalio actúa como plataforma tecnológica de intermediación, soporte, pago y gestión operativa, y que el servicio material de transporte, mudanza o traslado será prestado por el Transportista correspondiente, bajo su propia responsabilidad.

---

3. TIPOS DE USUARIOS, CUENTAS Y PERFILES DE USO

La Plataforma podrá ser utilizada por distintos tipos de usuarios, en función de las funcionalidades habilitadas en cada momento y del uso que realicen de Rodalio.

A efectos de las presentes Condiciones, podrán existir, entre otros, los siguientes perfiles de uso:

- **Clientes**: usuarios que solicitan, contratan o reciben servicios de transporte, mudanza o traslado a través de la Plataforma.
- **Transportistas autónomos**: profesionales independientes que ofrecen y prestan servicios a través de la Plataforma en nombre propio.
- **Empresas transportistas**: personas jurídicas que ofrecen y prestan servicios a través de la Plataforma mediante sus medios, vehículos, empleados o usuarios vinculados.
- **Empleados o usuarios vinculados**: personas autorizadas por un Transportista autónomo o empresa para operar dentro de la Plataforma bajo la responsabilidad de dicho Transportista.

Rodalio podrá habilitar, modificar, limitar o ampliar los tipos de perfiles disponibles en la Plataforma en función de la evolución del servicio, de las necesidades operativas, de la normativa aplicable o de criterios de seguridad, verificación y funcionamiento.

3.1. Clientes

Tendrán la condición de **Clientes** aquellas personas físicas o jurídicas que utilicen la Plataforma para solicitar, contratar o gestionar servicios de transporte, mudanza o traslado.

Los Clientes podrán actuar, según el caso, como consumidores, profesionales, autónomos, empresas o representantes de una entidad.

El Cliente será responsable de facilitar información veraz, completa y actualizada sobre el servicio solicitado, incluyendo, entre otros datos, origen, destino, características de la carga, volumen, necesidades especiales, horarios, accesos, servicios adicionales y cualquier otra información relevante para la correcta prestación del servicio.

3.2. Transportistas autónomos

Tendrán la condición de **Transportistas autónomos** aquellos profesionales que se registren en la Plataforma para ofrecer y prestar servicios de transporte, mudanza o traslado en nombre propio y bajo su propia responsabilidad.

Los Transportistas autónomos deberán cumplir los requisitos de alta, verificación, documentación, seguros, fiscalidad y demás obligaciones profesionales que resulten aplicables conforme a la normativa vigente, al Contrato de Transportista y a las condiciones específicas de Rodalio.

Los Transportistas autónomos podrán, cuando la Plataforma lo permita, utilizar también su cuenta o perfil para contratar servicios como Clientes.

3.3. Empresas transportistas

Tendrán la condición de **empresas transportistas** aquellas personas jurídicas que se registren en la Plataforma para ofrecer y prestar servicios de transporte, mudanza o traslado mediante sus propios medios, vehículos, empleados, colaboradores o usuarios vinculados.

La empresa transportista será responsable de la información facilitada, de la documentación aportada, de la correcta utilización de la Plataforma, de la actuación de sus empleados o usuarios vinculados y del cumplimiento de las obligaciones legales, fiscales, laborales, administrativas, aseguradoras y contractuales que resulten aplicables.

Cuando una empresa utilice la Plataforma como Transportista, las facturas, liquidaciones y obligaciones profesionales se gestionarán a nombre de la empresa, sin perjuicio de que determinados empleados o usuarios vinculados puedan operar dentro de la Plataforma bajo los permisos habilitados.

Las empresas transportistas podrán, cuando la Plataforma lo permita, utilizar también su cuenta o perfil para contratar servicios como Clientes.

3.4. Empleados y usuarios vinculados

Los empleados o usuarios vinculados son aquellas personas que acceden a la Plataforma por invitación, autorización o habilitación de un Transportista autónomo o empresa, con el fin de realizar determinadas funciones operativas dentro de la cuenta de dicho Transportista.

Los empleados o usuarios vinculados:

- no tendrán la condición de Transportista independiente frente a Rodalio por el mero hecho de utilizar la Plataforma;
- no facturarán directamente al Cliente ni a Rodalio por los servicios prestados bajo la cuenta del Transportista;
- no recibirán liquidaciones económicas propias por parte de Rodalio, salvo que expresamente se habilite otra operativa;

- actuarán bajo la responsabilidad del Transportista autónomo o empresa que los haya invitado o autorizado;
- deberán utilizar la Plataforma conforme a estas Condiciones, a la Política de Privacidad, a las normas operativas aplicables y a los permisos que tengan habilitados.

Rodalio podrá limitar, suspender o retirar el acceso de empleados o usuarios vinculados cuando existan motivos operativos, documentales, de seguridad, incumplimiento, fraude, uso indebido o cuando concurra alguna de las causas previstas en el apartado 16.

3.5. Cuentas con varios perfiles de uso

Una misma persona física o jurídica podrá disponer de diferentes perfiles o funcionalidades dentro de la Plataforma, cuando Rodalio lo permita.

En particular, un usuario podrá actuar como Cliente y, si cumple los requisitos correspondientes, también como Transportista autónomo, empresa transportista o usuario vinculado.

El uso de un perfil como Cliente no alterará las obligaciones que correspondan al usuario cuando actúe como Transportista, empresa o usuario vinculado, y viceversa.

Cada actuación realizada dentro de la Plataforma se entenderá vinculada al perfil, rol o funcionalidad utilizada en ese momento.

3.6. Verificación y permisos según el tipo de perfil

Rodalio podrá establecer distintos requisitos de registro, verificación, documentación, permisos y funcionalidades en función del tipo de usuario o perfil.

En particular:

- los Clientes podrán estar sujetos a verificación básica de identidad, contacto, pago o seguridad;
- los Transportistas autónomos y empresas podrán estar sujetos a verificaciones profesionales, fiscales, documentales, de vehículo, seguros y pagos;
- los empleados o usuarios vinculados podrán estar sujetos a verificaciones limitadas o específicas según las funciones que vayan a realizar.

Rodalio podrá modificar, ampliar, limitar o retirar permisos de acceso cuando resulte necesario para garantizar la seguridad, legalidad, trazabilidad y correcto funcionamiento de la Plataforma.

3.7. Responsabilidad por el uso de la cuenta

El usuario será responsable de la correcta utilización de su cuenta, de la veracidad de los datos facilitados, de la custodia de sus credenciales y de cualquier actividad realizada desde su perfil, salvo que acredite un uso no autorizado no imputable a él.

En el caso de empresas, autónomos con usuarios vinculados o cuentas con varios perfiles, el titular de la cuenta será responsable de las actuaciones realizadas por las personas autorizadas dentro del ámbito de su cuenta, sin perjuicio de las medidas que Rodalio pueda adoptar frente al usuario concreto que haya realizado una actuación indebida.

3.8. Aceptación de condiciones específicas

Determinados perfiles podrán estar sujetos a condiciones adicionales, contratos específicos, autorizaciones, verificaciones o políticas operativas complementarias.

En particular, los Transportistas autónomos y empresas deberán aceptar el **Contrato de Transportista** y las condiciones profesionales aplicables para poder ofrecer servicios a través de la Plataforma.

La aceptación de las presentes Condiciones Generales no sustituye, cuando proceda, la aceptación de dichos documentos específicos.

---

4. RELACIÓN ENTRE CLIENTE, TRANSPORTISTA Y RODALIO

La Plataforma permite la interacción entre Clientes y Transportistas para la solicitud, contratación, gestión y prestación de servicios de transporte, mudanza o traslado.

El uso de Rodalio implica que cada parte interviene con un rol diferenciado:

- el **Cliente** solicita, contrata y abona el servicio a través de la Plataforma;
- el **Transportista** acepta y presta materialmente el servicio bajo su propia responsabilidad;
- **Rodalio** facilita la intermediación tecnológica, la gestión operativa, el sistema de pago, la comunicación, el soporte y la documentación asociada.

4.1. Relación contractual entre Cliente y Transportista

El servicio de transporte, mudanza o traslado se contratará directamente entre el Cliente y el Transportista conforme al procedimiento previsto en el apartado 2.2.

La relación contractual quedará formalizada cuando:

- el Transportista acepte, se adjudique o confirme el servicio mediante la Plataforma;
- y Rodalio comunique al Cliente dicha aceptación junto con la identidad o razón social del Transportista que asumirá la prestación.

Hasta que se produzcan ambas circunstancias, la solicitud del Cliente y la autorización del pago no implicarán por sí solas la celebración del contrato de transporte.

Una vez formalizado el contrato:

- el Transportista será el prestador contractual y responsable de la ejecución material del servicio;
- el Cliente será la parte contratante que solicita y abona el servicio;
- y Rodalio actuará exclusivamente como plataforma de intermediación, agente de cobro, gestor operativo, canal de comunicación y soporte.

El Transportista deberá ejecutar el servicio conforme a:

- la información facilitada por el Cliente;
- las características esenciales de la solicitud;
- el precio y las ampliaciones aceptadas;
- las condiciones aplicables;
- la normativa vigente;
- y los estándares profesionales exigibles.

El Cliente será responsable de proporcionar información veraz, suficiente y actualizada sobre el servicio, incluyendo origen, destino, carga, volumen, accesos, horarios, necesidades especiales y cualquier otra circunstancia relevante para su correcta ejecución.

Cuando la prestación sea realizada materialmente por un conductor, empleado o usuario vinculado, el prestador contractual y responsable frente al Cliente seguirá siendo el Transportista autónomo o la empresa titular de la cuenta que haya aceptado o se haya adjudicado el servicio.

4.2. Posición de Rodalio

Rodalio no es parte ejecutora del servicio de transporte, mudanza o traslado, ni asume la condición de transportista, operador logístico, empresa de mudanzas, conductor, cargador o prestador material del servicio.

La intervención de Rodalio se limita a su función como titular de la Plataforma, intermediario tecnológico, agente de cobro, gestor del sistema de pagos, soporte operativo y, cuando proceda, emisor material de documentación o facturación por cuenta del Transportista.

Esta intervención no altera la relación directa existente entre Cliente y Transportista respecto de la prestación material del servicio.

4.3. Obligaciones generales del Cliente

El Cliente se compromete a:

- facilitar información veraz, completa y suficiente sobre el servicio solicitado;
- indicar correctamente las características de la carga, volumen, peso aproximado, accesos, plantas, ascensores, horarios, direcciones y necesidades especiales;
- estar disponible para coordinar la recogida, carga, entrega o resolución de incidencias;
- abonar el precio del servicio y, en su caso, las ampliaciones o cargos adicionales aceptados;

- utilizar los canales habilitados por Rodalio para pagos, comunicaciones, incidencias o reclamaciones;
- actuar de buena fe y no utilizar la Plataforma de forma fraudulenta, abusiva o contraria a estas Condiciones.

4.4. Obligaciones generales del Transportista frente al Cliente

El Transportista se compromete a prestar los servicios aceptados con diligencia profesional, utilizando medios adecuados y cumpliendo la normativa aplicable a su actividad.

En particular, el Transportista será responsable de:

- presentarse en el lugar y hora acordados, salvo causa justificada;
- utilizar vehículos, medios y personal adecuados para el servicio aceptado;
- manipular y trasladar la mercancía con la diligencia profesional exigible;
- comunicar incidencias relevantes a través de la Plataforma;
- respetar las condiciones aceptadas y los datos facilitados en la solicitud;
- cumplir sus obligaciones legales, fiscales, laborales, administrativas, de seguros y de transporte.

Cuando el servicio sea ejecutado por empleados o usuarios vinculados a una empresa transportista o a un Transportista autorizado, la responsabilidad frente al Cliente y frente a Rodalio corresponderá al Transportista titular de la cuenta bajo la cual se preste el servicio.

4.5. Intervención de Rodalio en soporte e incidencias

Rodalio podrá intervenir en la gestión de comunicaciones, soporte, incidencias, cancelaciones, ampliaciones, reembolsos, disputas de pago o reclamaciones entre Cliente y Transportista.

Dicha intervención tendrá carácter operativo e interno dentro de la Plataforma y se realizará conforme a la información disponible, las pruebas aportadas por las partes, el estado del servicio y las presentes Condiciones.

Rodalio podrá adoptar decisiones internas sobre pagos, retenciones, reembolsos, ajustes, suspensión de cuentas o medidas operativas cuando resulte necesario para proteger a los usuarios, la Plataforma o el correcto funcionamiento del servicio.

La intervención de Rodalio no supondrá que asuma la ejecución material del servicio ni que sustituya al Transportista en sus obligaciones profesionales o legales.

4.6. Ausencia de relación laboral, societaria o de dependencia

Los Transportistas actúan como profesionales independientes, ya sea como autónomos o como empresas, y no tienen la condición de empleados, agentes, representantes, socios, franquiciados o dependientes de Rodalio.

Rodalio no fija horarios obligatorios, no garantiza volumen mínimo de servicios, no impone exclusividad y no dirige la organización empresarial interna del Transportista, sin perjuicio de las normas técnicas, operativas y de calidad necesarias para el uso correcto de la Plataforma.

4.7. Reconocimiento por parte de los usuarios

Mediante el uso de la Plataforma, los usuarios reconocen y aceptan que:

- Rodalio actúa como plataforma tecnológica de intermediación;
- el servicio material de transporte, mudanza o traslado es prestado por el Transportista;
- el Cliente y el Transportista mantienen una relación directa respecto del servicio contratado;
- Rodalio puede gestionar pagos, soporte, incidencias y documentación asociada sin convertirse por ello en prestador material del servicio;
- cada usuario será responsable de cumplir las obligaciones que le correspondan conforme a su rol, a estas Condiciones y a la normativa aplicable.

4.8. Información sobre el prestador y naturaleza de mercado en línea

Todos los Transportistas que ofrecen servicios mediante Rodalio actúan como empresarios o profesionales, ya sea como autónomos o como empresas transportistas.

En el momento en que Rodalio comunique al Cliente la aceptación, adjudicación o confirmación del servicio, facilitará también, de forma clara, la información necesaria para identificar al prestador contractual.

Dicha comunicación incluirá, cuando corresponda:

- la identidad o razón social del Transportista;
- su condición de autónomo o empresa profesional;
- los datos de identificación o contacto que deban facilitarse legalmente;
- la identidad del conductor, empleado o usuario vinculado que realizará materialmente el traslado, cuando sea distinta del prestador contractual;
- la indicación de que el contrato de transporte, mudanza o traslado se celebra directamente entre el Cliente y el Transportista;
- la indicación de que el Transportista responde de la ejecución material del servicio;
- la indicación de que Rodalio actúa como plataforma de intermediación, agente de cobro, gestor operativo, canal de comunicación y soporte;
- la indicación de que la factura del servicio tendrá como emisor legal al Transportista, aunque pueda ser generada materialmente por Rodalio en su nombre y por su cuenta;
- y los canales habilitados para comunicar incidencias o presentar reclamaciones.

La comunicación de esta información, junto con la aceptación o adjudicación del servicio por el Transportista, determinará la formalización del contrato en los términos previstos en los apartados 2.2 y 4.1.

Cuando el servicio sea ejecutado materialmente por un conductor, empleado, colaborador o usuario vinculado, dicha persona no adquirirá por ese motivo la condición de prestador contractual. El responsable frente al Cliente continuará siendo el Transportista autónomo o la empresa titular de la cuenta que haya aceptado o se haya adjudicado el servicio.

Rodalio pondrá a disposición del Cliente una confirmación que pueda conservar y que incluya, al menos:

- la identidad del Transportista;
- las características esenciales del servicio;
- el precio aceptado;
- la fecha o franja prevista;
- las condiciones aplicables;
- y los canales de contacto, soporte e incidencias.

La intervención de Rodalio en la contratación, comunicación, cobro, soporte, documentación o gestión de incidencias no la convierte en prestadora material del transporte ni sustituye al Transportista en las obligaciones que le correspondan.

---

5. REGISTRO, ACCESO Y USO DE LA PLATAFORMA

El acceso y uso de la Plataforma estará sujeto a la aceptación de las presentes Condiciones Generales y, cuando corresponda, del Contrato de Transportista, las condiciones particulares y las autorizaciones contractuales necesarias para el perfil o servicio utilizado.

Antes de completar el registro, Rodalio pondrá a disposición del usuario la Política de Privacidad y demás información legal aplicable. Los consentimientos que resulten necesarios para tratamientos concretos se solicitarán de forma independiente.

5.1. Registro de usuarios

El usuario deberá completar el proceso de registro habilitado por Rodalio, facilitando datos veraces, completos, exactos y actualizados.

Rodalio podrá solicitar, entre otros, datos identificativos, datos de contacto, información de pago, datos fiscales, documentación profesional, información sobre vehículos, datos de empresa o cualquier otra información necesaria en función del tipo de usuario y de las funcionalidades que desee utilizar.

El usuario garantiza que la información facilitada durante el registro y durante el uso de la Plataforma es cierta, actual y no engañosa.

5.2. Verificación de cuentas

Rodalio podrá establecer procesos de verificación distintos en función del tipo de cuenta o perfil.

En particular:

- los Clientes podrán estar sujetos a verificaciones básicas de identidad, contacto, seguridad o método de pago;
- los Transportistas autónomos y empresas podrán estar sujetos a verificaciones adicionales de identidad, datos fiscales, documentación profesional, vehículos, seguros, cuenta de pagos o capacidad para operar;
- los empleados o usuarios vinculados podrán estar sujetos a verificaciones específicas o limitadas según las funciones que tengan habilitadas.

Rodalio podrá denegar, suspender o limitar el acceso a la Plataforma cuando no sea posible verificar adecuadamente una cuenta, cuando existan indicios de información falsa o cuando concurran motivos de seguridad, cumplimiento normativo, fraude o uso indebido.

5.3. Acceso a la Plataforma

El acceso a la Plataforma se realizará mediante los mecanismos habilitados por Rodalio en cada momento, incluyendo, en su caso, credenciales de usuario, correo electrónico, número de teléfono, códigos de verificación, sistemas de autenticación o cualquier otro medio técnico disponible.

El usuario será responsable de custodiar sus credenciales de acceso y de impedir su uso por terceros no autorizados.

Cualquier actuación realizada desde la cuenta del usuario se presumirá realizada por el propio usuario o por personas autorizadas por él, salvo prueba en contrario.

El usuario deberá comunicar inmediatamente a Rodalio cualquier acceso no autorizado, pérdida de credenciales, sospecha de suplantación, uso indebido o incidente de seguridad relacionado con su cuenta.

5.4. Uso correcto de la Plataforma

El usuario se compromete a utilizar la Plataforma de forma lícita, diligente, correcta, conforme a la buena fe y de acuerdo con las presentes Condiciones.

En particular, el usuario deberá abstenerse de:

- utilizar la Plataforma para fines ilícitos, fraudulentos, abusivos o no autorizados;
- proporcionar información falsa, incompleta, manipulada o engañosa;
- suplantar la identidad de otra persona o entidad;
- acceder a cuentas, sistemas, datos o funcionalidades sin autorización;
- alterar, dañar, sobrecargar o interferir en el funcionamiento de la Plataforma;
- utilizar automatizaciones, bots, scraping, scripts o sistemas no autorizados;
- eludir los sistemas de pago, intermediación, seguridad, verificación o control de Rodalio;
- utilizar la Plataforma para captar usuarios o servicios fuera de Rodalio;
- realizar pagos o cobros externos no autorizados;
- o realizar cualquier actuación contraria a la finalidad de la Plataforma.

5.5. Uso por empresas, empleados y usuarios vinculados

Cuando una cuenta sea utilizada por una empresa, autónomo con personal autorizado o cualquier usuario que habilite a empleados o usuarios vinculados, el titular de la cuenta será responsable de la correcta gestión de dichos accesos.

El titular deberá asegurarse de que los empleados o usuarios vinculados:

- están debidamente autorizados para utilizar la Plataforma;
- conocen y aceptan las condiciones que les resulten aplicables;
- utilizan la Plataforma únicamente dentro de las funciones habilitadas;
- no comparten credenciales ni acceden a funcionalidades no autorizadas;
- actúan conforme a la normativa aplicable y a las presentes Condiciones.

Rodalio podrá limitar, suspender o retirar el acceso de empleados o usuarios vinculados cuando existan motivos razonables de seguridad, incumplimiento, uso indebido, fraude, falta de verificación o cualquier otra causa justificada.

5.6. Disponibilidad de la Plataforma

Rodalio realizará esfuerzos razonables para mantener la Plataforma disponible y operativa. No obstante, el usuario reconoce que la Plataforma puede verse afectada por interrupciones, errores, trabajos de mantenimiento, actualizaciones, fallos técnicos, incidencias de terceros, problemas de conectividad o circunstancias ajenas al control razonable de Rodalio.

Rodalio podrá modificar, suspender, actualizar, limitar o interrumpir temporalmente determinadas funcionalidades cuando resulte necesario por motivos técnicos, operativos, de seguridad, mantenimiento, mejora del servicio, cumplimiento normativo o prevención de fraude.

5.7. Funcionalidades disponibles

Las funcionalidades disponibles podrán variar según el tipo de usuario, perfil, estado de verificación, ubicación, documentación aportada, historial de uso, permisos concedidos o cualquier otro criterio operativo razonable establecido por Rodalio.

Rodalio no garantiza que todas las funcionalidades estén disponibles para todos los usuarios en todo momento.

Asimismo, Rodalio podrá introducir nuevas funcionalidades, modificar las existentes o retirar aquellas que considere necesarias para la evolución, seguridad o correcto funcionamiento de la Plataforma.

5.8. Actualización de datos

El usuario se compromete a mantener actualizados sus datos personales, profesionales, fiscales, de contacto, pago, empresa, vehículos, seguros o cualquier otra información relevante para el uso de la Plataforma.

La falta de actualización de los datos podrá afectar a la correcta prestación de los servicios, a la emisión de facturas, a la gestión de pagos, a la resolución de incidencias o a la continuidad de la cuenta.

Rodalio no será responsable de los perjuicios derivados de datos incorrectos, incompletos, falsos o desactualizados facilitados por el usuario.

5.9. Limitación, suspensión o cancelación del acceso

Rodalio podrá limitar, suspender o cancelar el acceso de un usuario a la Plataforma únicamente cuando concurra alguna de las causas objetivas previstas en el apartado 16 y conforme a las medidas, criterios de proporcionalidad, garantías y procedimiento regulados en dicho apartado.

La presentación de una incidencia, reclamación, cancelación o disputa de pago no dará lugar automáticamente a la adopción de medidas sobre la cuenta. Será necesario que existan hechos, indicios objetivos, riesgos concretos o incumplimientos suficientemente identificados que justifiquen la medida aplicada.

Según las circunstancias, la medida podrá afectar a la totalidad de la cuenta o limitarse a una funcionalidad, perfil, empleado, usuario vinculado, vehículo, método de pago o servicio concreto. Siempre que resulte suficiente, Rodalio dará prioridad a las medidas menos restrictivas.

Cuando exista un riesgo grave o inmediato para las personas, los bienes, los fondos, los datos, la seguridad de la Plataforma o el cumplimiento de una obligación legal, Rodalio podrá adoptar una limitación o suspensión cautelar urgente conforme al apartado 16.

Los efectos de la medida sobre los servicios pendientes o en curso, las comunicaciones necesarias, los pagos, reembolsos, facturas, liquidaciones, incidencias, reclamaciones y disputas bancarias se gestionarán conforme a las reglas específicas establecidas en estas Condiciones.

La limitación, suspensión o cancelación de una cuenta no extinguirá las obligaciones económicas, fiscales, documentales, contractuales o legales nacidas con anterioridad ni supondrá la pérdida automática de importes legítimamente devengados.

Rodalio informará al usuario de la medida, sus motivos principales, sus efectos y, cuando proceda, el procedimiento para aportar alegaciones o solicitar su revisión, en los términos previstos en el apartado 16.

5.10. Aceptación de las condiciones de acceso y uso

El registro, acceso, navegación o uso de la Plataforma implica la aceptación de las condiciones de acceso y uso previstas en este apartado.

En caso de que el usuario no acepte dichas condiciones, deberá abstenerse de registrarse o utilizar la Plataforma.

---

6. FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

La Plataforma permite a los Clientes solicitar servicios de transporte, mudanza o traslado mediante un proceso digital estructurado, en el que se recopila la información necesaria para calcular un precio inicial, buscar Transportistas disponibles, gestionar la aceptación del servicio, facilitar su ejecución y, en su caso, tramitar incidencias, ampliaciones o documentación relacionada.

El uso de Rodalio implica la aceptación del funcionamiento operativo descrito en las presentes Condiciones, sin perjuicio de las condiciones particulares que puedan aplicarse a determinados servicios, perfiles o funcionalidades.

6.1. Solicitud del servicio

Para solicitar un servicio, el Cliente deberá introducir en la Plataforma la información requerida para describir correctamente el traslado.

Dicha información podrá incluir, entre otros datos:

- dirección de origen y destino;
- fecha y franja horaria solicitada;
- tipo de servicio requerido;
- tipo de vehículo o capacidad aproximada necesaria;
- volumen, peso aproximado o características de la carga;
- existencia de ascensor, escaleras, plantas, dificultades de acceso o necesidades especiales;
- servicios adicionales solicitados;
- fotografías, observaciones o instrucciones relevantes para el servicio.

El Cliente será responsable de que la información facilitada sea veraz, completa, actualizada y suficiente para permitir el cálculo del precio inicial y la correcta ejecución del servicio.

Rodalio no será responsable de los errores, ajustes, incidencias, retrasos, ampliaciones o costes adicionales derivados de información incorrecta, incompleta, insuficiente o engañosa facilitada por el Cliente.

6.2. Cálculo del precio inicial

En función de la información facilitada por el Cliente, la Plataforma podrá calcular un precio inicial del servicio.

Dicho precio podrá tener en cuenta, entre otros factores:

- distancia entre origen y destino;
- tipo de vehículo requerido;
- volumen o características de la carga;
- duración estimada;
- servicios adicionales solicitados;
- condiciones de acceso, carga o descarga;
- disponibilidad de Transportistas;
- otros parámetros operativos configurados por Rodalio.

El precio inicial se calculará sobre la base de la información declarada por el Cliente y podrá verse modificado si durante la preparación o ejecución del servicio se detectan diferencias relevantes respecto de dicha información o se solicitan ampliaciones.

6.3. Confirmación de la solicitud y autorización del pago

Antes de que el servicio sea confirmado o asignado, el Cliente podrá tener que aceptar el precio mostrado y autorizar el pago mediante los medios habilitados en la Plataforma.

La autorización del pago podrá implicar la validación del método de pago, la retención del importe, la autorización de captura futura o cualquier otro mecanismo técnico utilizado por el proveedor de pagos integrado en la Plataforma.

La autorización del pago no implica necesariamente que el cargo se capture de forma inmediata, pudiendo quedar sujeto al estado del servicio, a su finalización, a la existencia de incidencias o a la operativa del proveedor de pagos.

6.4. Asignación, aceptación y adjudicación del servicio

La forma en que una solicitud se pondrá a disposición de los Transportistas dependerá de si se trata de un servicio instantáneo o programado.

A. Servicios instantáneos

En los servicios instantáneos, la Plataforma podrá mostrar o enviar la solicitud a uno o varios Transportistas que se encuentren conectados, disponibles y resulten operativamente compatibles con las características del servicio.

Para determinar qué Transportistas pueden recibir la solicitud, Rodalio podrá tener en cuenta:

- que el Transportista se encuentre conectado y disponible;
- su proximidad respecto del punto de origen;
- la vigencia y disponibilidad de sus datos de ubicación;
- la compatibilidad del vehículo, su capacidad y los medios declarados con las características del servicio;
- que el Transportista no se encuentre realizando otro servicio o en un estado operativo incompatible;
- el estado de verificación de su cuenta, vehículo y documentación exigible;

- y las características y estado operativo de la solicitud.

La solicitud podrá permanecer en búsqueda hasta que un Transportista la acepte, el Cliente la cancele, expire el periodo habilitado o Rodalio determine que no existe disponibilidad suficiente.

B. Servicios programados

En los servicios programados, la solicitud podrá publicarse en el apartado de reservas disponibles para que los Transportistas habilitados y operativamente compatibles puedan consultarla y, cuando proceda, adjudicársela mediante la Plataforma.

La posibilidad de consultar o adjudicarse un servicio programado podrá depender de:

- la compatibilidad del vehículo y de los medios declarados;
- el estado de verificación de la cuenta profesional;
- la disponibilidad del Transportista para la fecha y franja previstas;
- la ausencia de incompatibilidades con otros servicios;
- y las condiciones operativas de la solicitud.

Una vez adjudicado un servicio programado, este quedará asignado al Transportista correspondiente.

Cuando posteriormente el Transportista comunique que no puede prestar el servicio, Rodalio podrá devolverlo al apartado de reservas disponibles, iniciar una nueva búsqueda o reasignarlo conforme al apartado 10.

C. Criterios de asignación y ausencia de clasificación por historial

Los criterios descritos en este apartado se utilizarán exclusivamente para comprobar la disponibilidad, proximidad y compatibilidad operativa de los Transportistas.

Actualmente, Rodalio no utiliza:

- el historial de servicios;
- valoraciones;
- tasas de aceptación;
- cancelaciones anteriores;
- incidencias;
- reclamaciones;
- ni otros datos de comportamiento previo

para puntuar, clasificar o priorizar a los Transportistas en la asignación o adjudicación de servicios.

Lo anterior no impedirá que Rodalio limite la participación de una cuenta, vehículo o usuario cuando concurra alguna de las causas objetivas previstas en el apartado 16.

D. Aceptación por el Transportista y formación del contrato

La aceptación o adjudicación de la solicitud por un Transportista generará la asignación operativa del servicio a dicho Transportista.

La relación contractual entre el Cliente y el Transportista se entenderá formalizada cuando:

- el Transportista haya aceptado, confirmado o se haya adjudicado el servicio mediante la Plataforma;
- y Rodalio haya comunicado al Cliente dicha aceptación junto con la identidad o razón social del Transportista que actuará como prestador contractual.

La mera presentación de la solicitud por el Cliente y la autorización del pago no supondrán por sí solas que el contrato de transporte haya quedado formalizado mientras no concurran ambas circunstancias.

La comunicación al Cliente se realizará conforme a los apartados 2.2, 4.1 y 4.8 e incluirá, cuando corresponda, la identidad del conductor, empleado o usuario vinculado que vaya a ejecutar materialmente el traslado.

Cuando el servicio sea realizado por una persona vinculada al Transportista, el prestador contractual y responsable frente al Cliente seguirá siendo el Transportista autónomo o la empresa titular de la cuenta.

E. Confirmación y disponibilidad

Una vez formalizada la contratación, Rodalio pondrá a disposición del Cliente una confirmación del servicio que permita conservar:

- la identidad del Transportista;
- las características esenciales del traslado;
- el precio aceptado;
- la fecha o franja prevista;
- las condiciones aplicables;
- y los canales de soporte e incidencias.

Rodalio no garantiza que todas las solicitudes sean aceptadas o adjudicadas, que exista disponibilidad de Transportistas en todo momento ni que una solicitud pueda ser atendida dentro de un plazo determinado.

Cuando no exista un Transportista disponible, la solicitud podrá finalizar sin asignación y se aplicarán las reglas sobre liberación o reembolso previstas en el apartado 10.

6.5. Ejecución del servicio

Una vez aceptado el servicio, el Transportista será responsable de ejecutarlo conforme a la información facilitada por el Cliente, las condiciones aceptadas, la normativa aplicable y los estándares profesionales exigibles.

Durante la ejecución del servicio, el Cliente y el Transportista deberán actuar de buena fe, colaborar razonablemente y utilizar los canales habilitados por Rodalio para la comunicación, seguimiento, ampliaciones o incidencias.

Cuando el Transportista sea una empresa o actúe mediante empleados o usuarios vinculados, el servicio podrá ser ejecutado materialmente por dichas personas bajo la responsabilidad del Transportista titular de la cuenta.

6.6. Comunicación entre Cliente y Transportista

La Plataforma podrá habilitar canales de comunicación entre Cliente y Transportista para facilitar la correcta preparación y ejecución del servicio.

Dichos canales deberán utilizarse exclusivamente para finalidades relacionadas con el servicio solicitado.

Queda prohibido utilizar la comunicación facilitada por Rodalio para eludir la Plataforma, contratar servicios fuera de ella, realizar pagos externos, enviar comunicaciones comerciales no autorizadas o tratar datos personales para fines distintos al servicio.

6.7. Seguimiento del servicio

Rodalio podrá utilizar estados operativos, datos de ubicación, notificaciones y confirmaciones de actividad para gestionar la disponibilidad de los Transportistas, asignar servicios, coordinar los traslados, facilitar su seguimiento, prestar soporte y gestionar incidencias.

Cuando un usuario actúe como Transportista, conductor, empleado o usuario vinculado encargado de ejecutar servicios, deberá mantener habilitados los permisos y configuraciones técnicas que resulten esenciales para el correcto funcionamiento de las funcionalidades utilizadas.

La falta de dichos permisos o configuraciones podrá impedir que el usuario se conecte como disponible, reciba o acepte solicitudes, inicie determinadas fases del servicio o continúe utilizando las funciones operativas afectadas.

El usuario no deberá falsificar, manipular, bloquear o interrumpir deliberadamente la ubicación, los estados del servicio, las notificaciones o cualquier otro mecanismo necesario para la asignación, coordinación, seguimiento o seguridad de los traslados.

Los fallos técnicos, pérdidas de cobertura o interrupciones accidentales no constituirán automáticamente un incumplimiento. No obstante, cuando afecten a un servicio aceptado o en curso, el usuario deberá adoptar medidas razonables para restablecer la operativa y comunicar la situación cuando pueda afectar a la correcta ejecución del traslado.

Las obligaciones técnicas específicas aplicables a los Transportistas se desarrollan en el Contrato de Transportista y en las instrucciones operativas comunicadas mediante la Plataforma.

La información relativa al tratamiento, finalidades y conservación de los datos de ubicación se encuentra en la Política de Privacidad.

6.8. Modificaciones durante el servicio

Si durante la preparación o ejecución del servicio se detectan diferencias relevantes respecto de la información inicial facilitada por el Cliente, o si el Cliente solicita servicios adicionales, podrá ser necesario modificar el alcance, duración, condiciones o precio del servicio.

Estas modificaciones deberán gestionarse a través de la Plataforma conforme a lo previsto en las presentes Condiciones.

Cuando la modificación implique un coste adicional, el Cliente deberá aceptarlo expresamente por los medios habilitados, salvo aquellos supuestos excepcionales en los que la Plataforma permita otra operativa conforme a la normativa aplicable y a las condiciones del servicio.

6.9. Finalización del servicio

El servicio se considerará finalizado cuando el Transportista haya completado el traslado o mudanza conforme a las condiciones aceptadas y se haya producido la entrega o finalización material del servicio.

La Plataforma podrá requerir confirmación de finalización por parte del Cliente, del Transportista o mediante sistemas automáticos habilitados por Rodalio.

La finalización del servicio no impedirá que puedan abrirse incidencias, reclamaciones o revisiones dentro de los plazos y condiciones previstos en estas Condiciones.

6.10. Incidencias durante o después del servicio

Durante la ejecución del servicio o tras su finalización, el Cliente o el Transportista podrán comunicar incidencias a través de los canales habilitados por Rodalio.

Las incidencias podrán estar relacionadas, entre otras cuestiones, con retrasos, daños, pérdidas, diferencias de carga, problemas de acceso, desacuerdos sobre ampliaciones, errores de precio, cancelaciones, pagos, facturación o cualquier otra circunstancia relevante.

La apertura de una incidencia podrá implicar la revisión del servicio, la solicitud de pruebas, el bloqueo temporal de importes, la suspensión de liquidaciones, la aplicación de ajustes o la adopción de otras medidas operativas conforme a estas Condiciones.

6.11. Aceptación del funcionamiento operativo

El uso de la Plataforma implica que el usuario acepta el funcionamiento operativo descrito en este apartado, incluyendo:

- la necesidad de facilitar información veraz y suficiente;

- el cálculo automatizado del precio inicial;
- la posible asignación o aceptación por Transportistas disponibles;
- la utilización de proveedores externos de pago;
- la posibilidad de modificaciones o ampliaciones;
- la gestión de incidencias a través de la Plataforma;
- y la intervención limitada de Rodalio como intermediario tecnológico, agente de cobro y soporte operativo.

---

7. PRECIOS, PRESUPUESTO INICIAL, AMPLIACIONES Y CARGOS ADICIONALES

Los precios de los servicios solicitados a través de Rodalio se calcularán mediante los sistemas habilitados en la Plataforma, en función de la información facilitada por el Cliente, las características del servicio, los parámetros operativos aplicables y la disponibilidad de Transportistas.

El Cliente reconoce y acepta que el precio mostrado inicialmente por la Plataforma se basa en los datos introducidos durante el proceso de solicitud y que podrá variar cuando dichos datos no se correspondan con la realidad del servicio, cuando se soliciten prestaciones adicionales o cuando concurran circunstancias no previstas que afecten a su ejecución.

7.1. Cálculo del precio inicial

La Plataforma podrá calcular un precio inicial o presupuesto estimado del servicio atendiendo, entre otros, a los siguientes factores:

- dirección de origen y destino;
- distancia del trayecto;
- tipo de vehículo requerido;
- volumen, peso aproximado o características de la carga;
- fecha, horario o franja seleccionada;
- duración estimada del servicio;
- existencia de escaleras, ascensor, plantas, dificultades de acceso o maniobra;
- servicios adicionales solicitados;
- disponibilidad de Transportistas;
- otros parámetros técnicos, operativos o comerciales configurados por Rodalio.

El precio inicial se calculará sobre la base de la información declarada por el Cliente, por lo que cualquier error, omisión, insuficiencia o inexactitud en dicha información podrá dar lugar a ajustes, ampliaciones, incidencias o cargos adicionales.

7.2. Precio mostrado al Cliente

El Cliente visualizará en la Plataforma un precio total inicial del servicio, que constituirá el importe a abonar por el traslado solicitado en función de los datos introducidos en ese momento.

El precio mostrado podrá presentarse como una cantidad única, sin perjuicio de que internamente incluya distintos componentes económicos, tales como el importe correspondiente al servicio prestado por el Transportista, la comisión de intermediación de Rodalio, impuestos aplicables u otros conceptos que pudieran corresponder.

El desglose fiscal o documental que proceda podrá reflejarse posteriormente en la factura o documento económico correspondiente.

7.3. Aceptación del precio inicial

La confirmación de la solicitud por parte del Cliente implicará la aceptación del precio mostrado en ese momento, así como la autorización para gestionar el pago conforme al sistema habilitado por la Plataforma.

Dicha aceptación se entenderá realizada sobre la base de la información facilitada por el Cliente y no impedirá la aplicación de ajustes posteriores cuando se detecten diferencias relevantes entre la información declarada y la realidad del servicio.

7.4. Variaciones del precio

El precio inicialmente mostrado podrá modificarse cuando concurran circunstancias que alteren el alcance, dificultad, duración o coste real del servicio.

Entre otros supuestos, podrán dar lugar a variaciones del precio:

- incremento real del volumen, peso o número de objetos a transportar;
- existencia de objetos no declarados o de características especiales;
- dificultades de acceso no informadas inicialmente;
- ausencia de ascensor, plantas adicionales o recorridos interiores relevantes;
- tiempos de espera no previstos;
- modificación de origen, destino, paradas o recorrido;
- necesidad de medios adicionales;
- solicitud de servicios complementarios;
- ampliaciones de tiempo;
- circunstancias sobrevenidas que afecten de forma significativa a la ejecución del servicio.

7.5. Ampliaciones de servicio

Tendrá la consideración de ampliación de servicio cualquier modificación posterior a la solicitud inicial que suponga un incremento del alcance, duración, medios, esfuerzo o precio del servicio.

Cuando el Transportista considere que el servicio requiere una ampliación, deberá comunicarlo a través de la Plataforma, indicando, cuando proceda:

- motivo de la ampliación;
- circunstancia detectada;
- alcance de la modificación;
- importe adicional propuesto;
- tiempo adicional estimado;
- pruebas o evidencias razonables, si fueran necesarias.

Rodalio podrá habilitar mecanismos para que el Cliente reciba la solicitud de ampliación, revise su contenido y acepte o rechace el cargo adicional correspondiente.

7.6. Aceptación de cargos adicionales

Con carácter general, los cargos adicionales derivados de ampliaciones, servicios adicionales o modificaciones relevantes deberán ser aceptados expresamente por el Cliente a través de la Plataforma antes de su aplicación.

La aceptación de una ampliación implicará:

- conformidad con el nuevo alcance del servicio;
- aceptación del importe adicional informado;
- autorización para el cobro del importe correspondiente;
- incorporación del cargo adicional a la operación, liquidación y facturación que proceda.

Si el Cliente no acepta la ampliación, el servicio continuará conforme a las condiciones inicialmente contratadas siempre que ello sea materialmente posible. Si la negativa impide objetivamente la ejecución del servicio o genera una discrepancia relevante, la situación podrá tratarse como incidencia conforme a las presentes Condiciones.

7.7. Circunstancias sobrevenidas o no declaradas

Cuando durante la ejecución del servicio se detecten circunstancias no declaradas por el Cliente o no previsibles inicialmente que hagan necesario modificar las condiciones del servicio, Rodalio podrá revisar el caso conforme a la información disponible.

En tales supuestos, Rodalio podrá:

- solicitar pruebas al Cliente o al Transportista;
- permitir una ampliación del servicio;
- autorizar, rechazar o ajustar un cargo adicional;
- tratar la situación como incidencia;
- modificar, retener o ajustar importes cuando proceda conforme a estas Condiciones.

7.8. Prohibición de cargos o pagos externos

Los cargos adicionales, ampliaciones, compensaciones o cualquier importe relacionado con el servicio deberán gestionarse exclusivamente a través de la Plataforma.

Queda prohibido que el Transportista solicite o acepte pagos externos del Cliente, ya sea en efectivo, transferencia, Bizum u otros medios, salvo autorización expresa de Rodalio y siempre que ello sea compatible con la normativa aplicable y con la operativa de la Plataforma.

Asimismo, el Cliente se compromete a no realizar pagos al Transportista fuera de los sistemas habilitados por Rodalio cuando dichos pagos estén relacionados con un servicio solicitado a través de la Plataforma.

7.9. Errores de precio

En caso de error manifiesto en el precio mostrado por la Plataforma, error técnico, fallo de cálculo, duplicidad, omisión de conceptos o cualquier otra incidencia que afecte de forma evidente al importe del servicio, Rodalio podrá revisar la operación y adoptar las medidas razonables que correspondan.

Dichas medidas podrán incluir la corrección del precio, la cancelación de la solicitud antes de su ejecución, la comunicación al Cliente, la solicitud de aceptación de un nuevo importe o la gestión del caso como incidencia.

7.10. Impuestos aplicables

Los precios mostrados en la Plataforma podrán incluir los impuestos indirectos que resulten aplicables conforme a la normativa vigente y a la naturaleza del servicio.

El desglose fiscal aplicable podrá reflejarse en la factura correspondiente, emitida conforme al sistema de facturación previsto en estas Condiciones y, en su caso, en el Contrato de Transportista.

Cada parte será responsable de cumplir las obligaciones fiscales que le correspondan conforme a su intervención en la operación.

7.11. Aceptación del sistema de precios

El uso de la Plataforma implica que el Cliente y el Transportista aceptan el sistema de cálculo de precios, presupuesto inicial, ampliaciones y cargos adicionales descrito en este apartado.

El Cliente reconoce que el precio inicial depende de la información que facilite, y que cualquier diferencia relevante entre dicha información y la realidad del servicio podrá generar ajustes económicos, ampliaciones, incidencias o cargos adicionales conforme a estas Condiciones.

8. SISTEMA DE PAGOS, AUTORIZACIÓN, CAPTURA Y LIQUIDACIÓN

Los pagos relacionados con los servicios solicitados mediante Rodalio se gestionarán a través de la Plataforma y de proveedores externos especializados en servicios de pago.

Rodalio actuará como agente de cobro en nombre y por cuenta del Transportista respecto de los importes correspondientes al servicio contratado, sin perjuicio de su propia comisión de intermediación y de las funciones de gestión económica, soporte y documentación previstas en estas Condiciones.

Con carácter general, el ciclo económico de un servicio comprenderá las siguientes fases:

- autorización o retención inicial del importe;
- autorización de las ampliaciones aceptadas, cuando existan;
- captura del importe al finalizar el servicio o cuando proceda conforme a estas Condiciones;
- mantenimiento de los fondos pendientes de liquidación durante la ventana de reclamación;
- y transferencia al Transportista, liberación, reembolso o regularización según el resultado final del servicio.

Las cancelaciones, incidencias, reembolsos y decisiones sobre quién debe soportar sus consecuencias económicas se regirán principalmente por los apartados 10 y 11.

8.1. Pago mediante la Plataforma

El Cliente deberá utilizar alguno de los medios de pago habilitados por Rodalio para abonar el servicio y las ampliaciones que acepte.

Salvo autorización expresa de Rodalio, todos los pagos relacionados con un servicio solicitado mediante la Plataforma deberán gestionarse dentro de Rodalio.

Queda prohibido que:

- el Cliente pague directamente al Transportista mediante efectivo, transferencia, Bizum u otros medios externos;
- el Transportista solicite, sugiera o acepte pagos externos;
- cualquiera de las partes traslade fuera de la Plataforma ampliaciones, servicios adicionales, compensaciones o importes relacionados con el servicio;
- o se utilicen medios externos para evitar la comisión, la facturación, la trazabilidad o los mecanismos de protección de Rodalio.

Los pagos externos no autorizados podrán impedir que Rodalio gestione adecuadamente incidencias, reembolsos, documentación o reclamaciones y podrán dar lugar a las medidas previstas en el apartado 16.

8.2. Proveedores externos de pago

Rodalio podrá utilizar proveedores externos especializados, actualmente Stripe y aquellos otros que puedan integrarse en el futuro, para procesar las operaciones económicas de la Plataforma.

Estos proveedores podrán intervenir, entre otras funciones, en:

- la validación del método de pago;
- la autorización o retención temporal del importe;
- la captura del pago;
- la liberación de una autorización;
- la ejecución de reembolsos;
- la verificación de identidad o cuenta bancaria del Transportista;
- la transferencia de fondos;
- la prevención del fraude;
- y la gestión de disputas bancarias o chargebacks.

Las operaciones estarán sujetas también a los requisitos técnicos, controles de seguridad y plazos del proveedor de pagos y de las entidades bancarias intervinientes.

Cuando los datos completos de tarjeta sean introducidos directamente en los sistemas del proveedor de pagos, Rodalio no tendrá acceso ni almacenará el número completo de tarjeta ni su código de seguridad.

Rodalio podrá conservar los identificadores de la operación y los registros necesarios para relacionar el pago con el servicio, gestionar su estado, acreditar las actuaciones realizadas y cumplir las obligaciones legales aplicables.

8.3. Autorización inicial del importe

Al confirmar una solicitud, el Cliente autorizará el importe total mostrado mediante el medio de pago seleccionado.

La autorización podrá consistir en:

- la comprobación de validez del método de pago;
- una preautorización;
- una retención temporal de fondos;
- una autorización para realizar posteriormente la captura;
- o un mecanismo técnico equivalente admitido por el proveedor de pagos.

Con carácter general, la autorización inicial no constituye todavía el cobro definitivo del servicio.

El importe podrá aparecer temporalmente como retenido, pendiente o no disponible en la cuenta del Cliente, aunque todavía no haya sido capturado por Rodalio.

La autorización será necesaria para:

- confirmar que existe un medio de pago válido;
- iniciar la búsqueda o asignación de un Transportista;
- formalizar el servicio cuando corresponda;
- y garantizar la disponibilidad económica del importe autorizado.

La autorización del pago no garantiza por sí sola que el servicio vaya a ser aceptado o prestado si no existe un Transportista disponible, si el método de pago deja de ser válido o si concurre otra causa que impida su ejecución.

8.4. Autorizaciones próximas a caducar en servicios programados

Las autorizaciones de pago pueden tener una duración limitada conforme a las reglas del proveedor de pagos.

Cuando un servicio programado permanezca pendiente de asignación y su autorización se encuentre próxima a caducar, Rodalio podrá suspender temporalmente la búsqueda y solicitar al Cliente que decida si desea:

- continuar con la búsqueda de un Transportista;
- o cancelar el servicio.

La Plataforma informará al Cliente de la situación y podrá concederle un plazo para responder.

Cuando el Cliente decida cancelar, o cuando transcurra el plazo habilitado sin que confirme la continuidad, Rodalio podrá cancelar la solicitud y proceder a la liberación o al reembolso íntegro conforme al apartado 10.

Cuando el Cliente confirme expresamente que desea continuar con la búsqueda, Rodalio podrá capturar preventivamente el importe autorizado antes del inicio del servicio para evitar que la autorización caduque.

La captura preventiva:

- no supone que el servicio haya comenzado materialmente;
- no implica que el servicio haya sido prestado;
- no determina que el Transportista haya devengado el importe;
- no elimina el derecho del Cliente a cancelar conforme al apartado 10;
- y no producirá la transferencia inmediata de los fondos al Transportista.

El importe capturado preventivamente permanecerá sujeto a las reglas de cancelación, reembolso, incidencia y liquidación previstas en estas Condiciones.

Rodalio no realizará una nueva captura del mismo importe cuando este ya haya sido capturado preventivamente, sin perjuicio de las autorizaciones adicionales correspondientes a ampliaciones aceptadas.

8.5. Ampliaciones y autorizaciones adicionales

Cuando el Cliente acepte una ampliación, servicio adicional o modificación del precio, Rodalio podrá generar una autorización de pago adicional por el importe correspondiente.

Cada ampliación deberá ser aceptada conforme al apartado 7 antes de que se gestione su cobro, salvo los supuestos excepcionales previstos legalmente o en estas Condiciones.

La autorización adicional podrá permanecer separada de la autorización inicial y estará sujeta a sus propios estados y plazos técnicos.

Al finalizar o resolver económicamente el servicio, Rodalio podrá:

- capturar las autorizaciones correspondientes a las ampliaciones aceptadas;
- liberar aquellas que finalmente no procedan;
- o capturar únicamente la parte que deba asumir el Cliente conforme a la resolución aplicable.

El Transportista no podrá exigir el cobro de una ampliación que no haya sido aceptada por el Cliente mediante el mecanismo habilitado, salvo que exista una actuación necesaria posteriormente aceptada o reconocida conforme al apartado 10.

8.6. Captura del pago

Con carácter general, la captura del importe autorizado se realizará cuando el servicio haya finalizado y conste como entregado o completado en la Plataforma.

En ese momento, Rodalio podrá capturar:

- el importe inicial autorizado;
- las ampliaciones aceptadas;
- y los demás conceptos válidamente incorporados al servicio.

Cuando el importe ya hubiera sido capturado preventivamente conforme al apartado 8.4, la finalización del servicio no dará lugar a una segunda captura del mismo importe.

La captura también podrá producirse, total o parcialmente, cuando un servicio termine cancelado o interrumpido y soporte determine, conforme al apartado 10, que el Cliente debe asumir alguna cantidad.

En estos casos, Rodalio podrá:

- capturar únicamente el importe que corresponda;
- capturar el importe autorizado y ejecutar posteriormente el reembolso que proceda;

- liberar las cantidades que no deban cobrarse;
- o combinar dichas actuaciones cuando existan varias autorizaciones.

No podrán capturarse importes superiores a:

- el precio inicialmente autorizado;
- las ampliaciones aceptadas;
- y las nuevas actuaciones expresamente aceptadas conforme a estas Condiciones.

La mera asignación de un Transportista o el inicio de su desplazamiento no determinarán por sí solos la captura definitiva del importe, sin perjuicio de la resolución económica que pueda adoptarse si posteriormente se produce una cancelación.

8.7. Fondos capturados y ventana de reclamación

Una vez capturado el pago de un servicio finalizado, los fondos permanecerán pendientes de transferencia al Transportista durante la ventana de reclamación de cinco días naturales prevista en el apartado 11.

Durante este periodo:

- el Cliente podrá comunicar una incidencia dentro del plazo aplicable;
- el importe no se transferirá todavía de forma definitiva al Transportista;
- Rodalio mantendrá registrados los importes correspondientes al Transportista y a su comisión;
- y podrán ejecutarse las medidas necesarias para resolver una reclamación presentada dentro de plazo.

El mantenimiento temporal de los fondos durante esta ventana:

- forma parte del funcionamiento ordinario del sistema de pagos;
- no constituye una sanción para el Transportista;
- no supone una atribución de responsabilidad;
- y no implica que Rodalio sea propietaria del importe correspondiente al Transportista.

La finalización material del servicio y la captura del pago no equivalen, por tanto, a la transferencia inmediata de los fondos al Transportista.

8.8. Incidencias abiertas dentro de la ventana de reclamación

Cuando el Cliente presente dentro de la ventana de cinco días una incidencia que pueda afectar al resultado económico del servicio, la liquidación al Transportista quedará pendiente hasta que dicha incidencia sea resuelta.

Cuando existan varias incidencias abiertas dentro de plazo, la liquidación podrá permanecer bloqueada hasta que se haya resuelto la última que tenga posibles consecuencias económicas.

Durante la revisión, Rodalio podrá:

- mantener pendientes los fondos;
- solicitar pruebas o aclaraciones;
- determinar si procede un reembolso total, parcial o inexistente;
- decidir la cantidad que corresponda al Transportista;
- y determinar si el coste debe ser soportado por el Transportista o por Rodalio.

Una vez resueltas todas las incidencias presentadas dentro de plazo, Rodalio ejecutará la distribución económica que corresponda.

Las reclamaciones presentadas una vez cerrada la ventana:

- no bloquearán automáticamente una liquidación todavía pendiente;
- no revertirán automáticamente una transferencia ya realizada;
- y no producirán por sí solas un reembolso.

Su posible admisión excepcional se regirá por el apartado 11.4.

8.9. Liquidación al Transportista

La transferencia al Transportista se realizará, con carácter general, cuando concurran las siguientes circunstancias:

- el servicio haya finalizado;
- el pago haya sido capturado;
- haya transcurrido la ventana de reclamación de cinco días;
- no exista ninguna incidencia presentada dentro de dicha ventana que continúe pendiente;
- y el Transportista cumpla los requisitos de verificación y pago exigidos por el proveedor correspondiente.

Cuando exista una incidencia presentada dentro de plazo, la transferencia se realizará después de su resolución y por la cantidad resultante.

La cantidad transferida al Transportista corresponderá al importe que le haya sido reconocido por el servicio, una vez aplicadas, cuando proceda:

- la comisión de Rodalio;
- los reembolsos imputables al Transportista;
- las rectificaciones derivadas de la resolución de una incidencia;
- y los demás ajustes expresamente previstos en estas Condiciones y en el Contrato de Transportista.

La liquidación podrá verse retrasada por:

- los plazos de disponibilidad del saldo del proveedor de pagos;
- verificaciones de identidad, cuenta bancaria o cumplimiento normativo;
- fallos técnicos;
- información fiscal o bancaria incompleta;
- bloqueos del proveedor de pagos;
- o incidencias ajenas al control razonable de Rodalio.

La cantidad que aparezca como pendiente o disponible en la billetera del Transportista tendrá carácter informativo hasta que la transferencia sea efectivamente ejecutada.

Rodalio no garantiza que la transferencia llegue a la cuenta bancaria del Transportista inmediatamente después de finalizar la ventana, ya que podrán resultar aplicables los plazos técnicos del proveedor de pagos y de las entidades financieras.

8.10. Cancelaciones, ausencia de Transportista y reembolsos

Cuando se produzca una cancelación gratuita automática conforme a los apartados 10.1 o 10.2, Rodalio procederá a:

- liberar o anular la autorización, si el importe todavía no hubiera sido capturado;
- o reembolsar íntegramente el importe, si ya hubiera sido capturado.

La misma regla se aplicará cuando no exista un Transportista disponible y el servicio no pueda ser atendido.

Cuando el Transportista ya haya iniciado el desplazamiento, haya llegado al origen o haya comenzado la prestación material, las consecuencias económicas serán determinadas por soporte conforme al apartado 10.

Según la resolución, Rodalio podrá:

- liberar la totalidad o una parte de las autorizaciones;
- capturar total o parcialmente el importe;
- realizar un reembolso íntegro;
- realizar un reembolso parcial;
- mantener cobrado el importe completo;
- transferir una cantidad al Transportista;
- o asumir total o parcialmente el coste.

La orden de liberación o reembolso se ejecutará mediante el proveedor de pagos. El momento en que el importe vuelva a estar efectivamente disponible para el Cliente dependerá de los plazos de su entidad bancaria y del medio de pago utilizado.

La liberación de una autorización puede no aparecer como un ingreso separado, sino como la desaparición o anulación del importe retenido.

8.11. Distribución de las consecuencias económicas

La decisión sobre el reembolso al Cliente y la decisión sobre la cantidad que corresponde al Transportista se adoptarán de forma separada.

Por tanto, Rodalio podrá acordar:

- que el Cliente reciba un reembolso y que el Transportista vea reducida su liquidación;
- que el Cliente reciba un reembolso sin reducir la cantidad reconocida al Transportista;

- que el Cliente no reciba reembolso y que el Transportista perciba la cantidad que corresponda;
- o cualquier otra distribución prevista en el apartado 10.

Cuando el Transportista deba soportar total o parcialmente un reembolso, su liquidación podrá reducirse hasta el límite que corresponda conforme a la resolución.

Cuando Rodalio decida asumir el coste, podrá:

- reembolsar al Cliente;
- mantener la cantidad reconocida al Transportista;
- y soportar con sus propios fondos la diferencia económica resultante.

La comisión de Rodalio podrá mantenerse, reducirse o anularse cuando ello resulte necesario para ejecutar correctamente la resolución y la documentación económica aplicable.

Ningún reembolso, reducción o ajuste se aplicará como sanción autónoma. Deberá derivar de las reglas sobre cancelaciones, incidencias, chargebacks, pagos o facturación previstas en estas Condiciones.

8.12. Fallos de pago, autorizaciones rechazadas y prevención del fraude

Cuando un método de pago sea rechazado, una autorización falle, caduque o resulte insuficiente, Rodalio podrá:

- solicitar al Cliente que utilice otro medio de pago;
- solicitar una nueva autorización;
- impedir temporalmente la confirmación o continuación del servicio;
- suspender la búsqueda de Transportista;
- cancelar la solicitud si el pago no puede garantizarse;
- o adoptar las medidas necesarias para evitar un servicio sin cobertura económica.

Rodalio o el proveedor de pagos podrán efectuar controles de seguridad y prevención del fraude cuando existan indicios de:

- uso no autorizado de un medio de pago;
- suplantación;
- operaciones anómalas;
- discrepancias de identidad;
- chargebacks abusivos;
- o cualquier otro riesgo económico relevante.

Estos controles podrán implicar una verificación adicional, el rechazo de la operación, una demora temporal o la aplicación de las medidas previstas en el apartado 16.

El Cliente será responsable de utilizar un medio de pago válido y respecto del que tenga autorización suficiente.

El Transportista será responsable de mantener correctamente configurada y verificada la cuenta bancaria o de pagos necesaria para recibir sus liquidaciones.

8.13. Chargebacks y disputas bancarias

Las disputas bancarias y chargebacks se regirán por el apartado 12.

La apertura de una disputa podrá afectar a:

- los fondos todavía pendientes;
- la cantidad transferible al Transportista;
- la comisión de Rodalio;
- los reembolsos;
- y la documentación económica de la operación.

Cuando el importe ya haya sido transferido y posteriormente se produzca una devolución forzosa, sus consecuencias internas se determinarán conforme a estas Condiciones y al Contrato de Transportista.

La existencia de una resolución interna de Rodalio no vincula necesariamente al banco o proveedor de pagos, del mismo modo que una decisión bancaria no determina por sí sola la responsabilidad contractual de Cliente, Transportista o Rodalio.

8.14. Registros, facturación y documentación económica

Rodalio podrá conservar los registros necesarios para acreditar:

- las autorizaciones iniciales y adicionales;
- las capturas;
- las liberaciones;
- los reembolsos;
- las transferencias;
- las incidencias que hayan afectado al pago;
- los importes atribuidos al Cliente, al Transportista y a Rodalio;
- y las fechas y estados económicos de la operación.

La facturación y la emisión de documentos económicos se regirán por el apartado 9.

La emisión de una factura podrá estar vinculada al estado material y económico del servicio, pero no supondrá por sí sola que la transferencia al Transportista ya haya sido ejecutada.

Cuando posteriormente se produzca un reembolso o ajuste, podrán emitirse facturas rectificativas, justificantes, notas de compensación o los demás documentos que resulten necesarios.

La conservación de los registros se realizará conforme a los apartados 18 y 19 y a la Política de Privacidad.

8.15. Coordinación con otros apartados

El funcionamiento económico regulado en este capítulo se completará con:

- el apartado 7, respecto de precios, ampliaciones y cargos adicionales;
- el apartado 9, respecto de facturación y documentación económica;
- el apartado 10, respecto de cancelaciones, incidencias y reembolsos;
- el apartado 11, respecto de la ventana de reclamación;
- el apartado 12, respecto de chargebacks y disputas bancarias;
- y el Contrato de Transportista, respecto de las condiciones profesionales de liquidación.

La aceptación de este régimen se realizará conforme al apartado 22 y no se presumirá de forma independiente por la mera navegación o permanencia en la Plataforma.

---

9. FACTURACIÓN Y DOCUMENTACIÓN ECONÓMICA

La contratación de servicios a través de Rodalio podrá generar facturas, justificantes, documentos económicos, liquidaciones, rectificaciones o cualquier otra documentación relacionada con el servicio, el pago, la comisión de intermediación, los reembolsos, las ampliaciones o los ajustes que puedan producirse.

El usuario reconoce y acepta que la documentación económica generada en la Plataforma podrá ponerse a su disposición por medios electrónicos, incluyendo la propia Plataforma, la aplicación móvil, el sitio web, el correo electrónico o cualquier otro medio habilitado por Rodalio.

9.1. Factura del servicio de transporte

El servicio de transporte, mudanza o traslado se entiende prestado por el Transportista al Cliente.

En consecuencia, la factura correspondiente al servicio de transporte tendrá como emisor fiscal al Transportista que haya prestado el servicio, ya actúe como autónomo o como empresa, aunque dicha factura pueda ser generada materialmente por Rodalio conforme al sistema de facturación previsto en la Plataforma.

Rodalio no adquiere la condición de prestador material del servicio de transporte por el hecho de generar, poner a disposición o gestionar documentación económica relacionada con el servicio.

9.2. Facturación por cuenta del Transportista

El Cliente y el Transportista reconocen y aceptan que Rodalio podrá generar, emitir materialmente y poner a disposición las facturas correspondientes a los servicios prestados por el Transportista al Cliente, actuando en nombre y por cuenta del Transportista.

Dicha emisión material tendrá carácter instrumental y operativo, y no alterará:

- la titularidad fiscal del servicio prestado por el Transportista;
- la relación directa entre Cliente y Transportista respecto del servicio de transporte;
- la responsabilidad profesional, fiscal y administrativa del Transportista;
- ni la posición de Rodalio como plataforma tecnológica de intermediación y agente de cobro.

Los Transportistas deberán aceptar las condiciones específicas de facturación por cuenta de terceros previstas en el Contrato de Transportista o en los documentos profesionales aplicables.

9.3. Datos necesarios para la facturación

Para la correcta emisión de facturas o documentos económicos, Rodalio podrá solicitar a los usuarios determinados datos fiscales o de facturación.

En particular, cuando el Cliente solicite una factura completa o cuando la normativa aplicable lo exija, podrá ser necesario facilitar datos como:

- nombre y apellidos o razón social;
- NIF, NIE, CIF o número identificativo equivalente;
- domicilio fiscal;
- correo electrónico;
- datos del servicio;
- cualquier otro dato necesario para la correcta emisión de la factura.

El usuario será responsable de que los datos facilitados sean veraces, completos, exactos y actualizados.

Rodalio no será responsable de errores, retrasos, imposibilidad de emisión, rectificaciones o incidencias derivadas de datos fiscales incorrectos, incompletos o facilitados fuera de plazo por el usuario.

9.4. Factura simplificada y factura completa

Cuando proceda conforme a la normativa aplicable, la Plataforma podrá generar documentación económica o facturas simplificadas para determinados servicios.

Cuando el Cliente necesite una factura completa o cuando resulte legalmente obligatorio emitirla, deberá facilitar los datos fiscales necesarios a través de los medios habilitados por Rodalio.

La posibilidad de emitir una factura completa podrá quedar condicionada a que el Cliente facilite correctamente los datos fiscales requeridos en el plazo y forma habilitados por la Plataforma.

9.5. Solicitud de factura por el Cliente

El Cliente podrá solicitar o descargar la factura correspondiente al servicio cuando la Plataforma lo permita.

Cuando el Cliente actúe como profesional, autónomo, empresa o entidad y necesite una factura completa a efectos fiscales, deberá introducir correctamente sus datos de facturación en la Plataforma.

Si el Cliente no facilita datos fiscales completos, la Plataforma podrá emitir, cuando proceda, la documentación económica correspondiente conforme a los datos disponibles y a la normativa aplicable.

9.6. Factura de la comisión de Rodalio

Rodalio emitirá al Transportista la factura correspondiente a su comisión de intermediación, gestión de Plataforma, soporte, cobro u otros servicios asociados al uso profesional de Rodalio.

Dicha factura será independiente de la factura del servicio de transporte emitida por el Transportista al Cliente.

La comisión de Rodalio, así como los impuestos que resulten aplicables a la misma, se regularán conforme al Contrato de Transportista y a las condiciones económicas aplicables.

9.7. Rectificaciones y documentos correctivos

Cuando se produzcan errores, cancelaciones, reembolsos, ajustes de precio, ampliaciones no procedentes, incidencias, devoluciones parciales o cualquier otra circunstancia que afecte a una factura o documento económico ya generado, Rodalio podrá emitir o facilitar la emisión de la documentación correctiva que corresponda.

En particular, podrán generarse, cuando proceda:

- facturas rectificativas;
- documentos de ajuste;
- justificantes de reembolso;
- liquidaciones actualizadas;
- notas de compensación;
- o cualquier otro documento necesario para reflejar correctamente la realidad económica de la operación.

La emisión de documentos correctivos se realizará conforme a la normativa aplicable, a la información disponible y al sistema técnico de la Plataforma.

9.8. Acceso, consulta y descarga

Rodalio podrá poner a disposición de Clientes y Transportistas las facturas y documentación económica correspondiente a través de la Plataforma, la aplicación móvil, el sitio web, el correo electrónico u otros medios electrónicos habilitados.

El usuario será responsable de consultar, descargar y conservar la documentación que le corresponda, sin perjuicio de los plazos de conservación que resulten aplicables a Rodalio conforme a la normativa vigente.

Rodalio podrá conservar copias, registros o evidencias de la documentación económica generada para fines legales, fiscales, contables, contractuales, probatorios, de soporte, prevención de fraude o defensa frente a reclamaciones.

9.9. Adaptación futura a sistemas electrónicos de facturación

Rodalio podrá adaptar su sistema de facturación y documentación económica a los sistemas de facturación electrónica, verificación, registro, remisión o comunicación fiscal que resulten obligatorios conforme a la normativa aplicable o que la Plataforma decida implementar para mejorar la seguridad, trazabilidad y cumplimiento fiscal.

Dicha adaptación podrá incluir, entre otros elementos, generación de registros electrónicos, códigos QR, huellas digitales, referencias de verificación, remisión de registros, formatos electrónicos estructurados o cualquier otro mecanismo exigido legalmente o técnicamente conveniente.

Mientras dichos sistemas no resulten obligatorios o no hayan sido implementados por Rodalio, la documentación económica se generará mediante los medios técnicos disponibles en la Plataforma.

9.10. Responsabilidad fiscal de cada parte

Cada usuario será responsable de cumplir las obligaciones fiscales, contables o administrativas que le correspondan en función de su intervención en la operación.

En particular:

- el Transportista será responsable de sus obligaciones fiscales relacionadas con el servicio de transporte prestado al Cliente;
- Rodalio será responsable de sus obligaciones fiscales relacionadas con su comisión de intermediación;
- el Cliente será responsable de facilitar los datos necesarios cuando solicite factura completa o pretenda utilizarla a efectos fiscales, contables o profesionales.

La intervención técnica de Rodalio en la generación o puesta a disposición de documentación económica no convierte a Rodalio en asesor fiscal del usuario ni implica la asunción de las obligaciones fiscales propias del Cliente o del Transportista.

9.11. Aceptación del sistema de facturación

El uso de la Plataforma implica la aceptación del sistema de facturación y documentación económica descrito en este apartado.

En particular, los usuarios reconocen y aceptan que:

- el servicio de transporte es prestado y facturado fiscalmente por el Transportista;
- Rodalio podrá generar materialmente facturas en nombre y por cuenta del Transportista;
- Rodalio emitirá su propia factura al Transportista por la comisión de intermediación;
- las facturas y documentos económicos podrán ponerse a disposición por medios electrónicos;
- y podrán emitirse rectificaciones, justificantes o documentos correctivos cuando proceda.

---

10. CANCELACIONES, REEMBOLSOS E INCIDENCIAS

Rodalio permitirá a los usuarios cancelar solicitudes, comunicar incidencias y presentar reclamaciones mediante los mecanismos habilitados en la Plataforma.

Las consecuencias de una cancelación dependerán del estado real del servicio en el momento en que se solicite. A estos efectos, se distinguirá entre:

- solicitudes que todavía no hayan sido aceptadas o adjudicadas;
- servicios con Transportista asignado, pero cuyo desplazamiento hacia el origen todavía no haya comenzado;
- servicios en los que el Transportista ya haya iniciado el desplazamiento o haya llegado al origen;
- y servicios cuya prestación material haya comenzado efectivamente.

La posibilidad de cancelar un servicio no implicará en todos los casos el derecho automático a recibir un reembolso íntegro.

Únicamente se aplicará un reembolso íntegro automático en los supuestos expresamente previstos en los apartados 10.1 y 10.2 y en aquellos otros casos en los que estas Condiciones lo establezcan de forma expresa.

En los demás supuestos, soporte revisará individualmente las circunstancias y determinará las consecuencias operativas y económicas de la cancelación o incidencia.

10.1. Cancelación antes de la aceptación o adjudicación por un Transportista

El Cliente podrá cancelar gratuitamente una solicitud mientras todavía no haya sido aceptada, adjudicada o asignada a un Transportista.

Esta regla se aplicará, en particular, cuando el Cliente haya solicitado un servicio instantáneo y decida cancelarlo mientras la Plataforma se encuentre buscando o intentando asignar un Transportista.

En estos casos, la cancelación producirá automáticamente:

- la anulación o liberación de la autorización de pago, cuando el importe todavía no haya sido capturado;
- o el reembolso íntegro, cuando el importe hubiera sido capturado por cualquier circunstancia.

No se generará ningún cargo para el Cliente, compensación al Transportista ni comisión para Rodalio.

La misma regla se aplicará cuando la solicitud no pueda atenderse por falta de Transportistas disponibles, por imposibilidad de asignación o por una incidencia imputable al funcionamiento de la Plataforma.

La liberación o el reembolso se ordenará automáticamente, sin perjuicio de que la disponibilidad efectiva de los fondos pueda depender de los plazos del proveedor de pagos y de la entidad bancaria del Cliente.

10.2. Cancelación después de la asignación y antes del inicio material del servicio

Cuando un Transportista haya aceptado, se haya adjudicado o tenga asignado un servicio, el Cliente continuará pudiendo solicitar su cancelación mediante los mecanismos habilitados en la Plataforma.

Las consecuencias económicas dependerán de si el Transportista había iniciado o no el desplazamiento hacia el punto de origen.

A. Transportista asignado que todavía no ha iniciado el desplazamiento

La cancelación será gratuita y producirá un reembolso íntegro automático cuando el Transportista se encuentre únicamente asignado al servicio y todavía no haya iniciado el desplazamiento hacia el punto de origen.

Esta regla será aplicable tanto a servicios instantáneos como a servicios programados y, en particular, a los servicios programados que tengan un Transportista reservado o asignado para una fecha futura, pero cuya operativa todavía no haya comenzado.

La mera aceptación, adjudicación o asignación del servicio:

- no generará por sí sola un cargo para el Cliente;
- no generará una compensación automática para el Transportista;
- y no impedirá la liberación o devolución íntegra del importe.

En estos casos, Rodalio procederá automáticamente a:

- liberar o anular la autorización de pago, si el importe todavía no hubiera sido capturado;
- o reembolsar íntegramente el importe capturado.

A estos efectos, la mera asignación no se considerará inicio del desplazamiento. Este se entenderá iniciado cuando el Transportista active el estado operativo correspondiente en la Plataforma o cuando existan registros objetivos que acrediten que ha comenzado a dirigirse al punto de origen.

B. Transportista que ya ha iniciado el desplazamiento o ha llegado al origen

Cuando el Transportista ya haya comenzado el desplazamiento hacia el punto de origen o haya llegado al lugar acordado, el Cliente podrá cancelar el servicio, pero la cancelación no producirá automáticamente un reembolso íntegro.

En este supuesto, soporte revisará individualmente las circunstancias y podrá decidir:

- el reembolso íntegro al Cliente;
- un reembolso parcial;
- la ausencia de reembolso;
- una liquidación total o parcial al Transportista;
- la ausencia de liquidación al Transportista;
- que el Transportista soporte total o parcialmente las consecuencias económicas;
- o que Rodalio asuma total o parcialmente el coste de la resolución.

Para adoptar la decisión podrán valorarse, entre otros elementos:

- si el servicio era instantáneo o programado;
- el momento en que el Cliente solicitó la cancelación;
- el tiempo transcurrido desde la aceptación o adjudicación;
- el tiempo y la distancia recorridos por el Transportista;
- si el Transportista había llegado al punto de origen;
- los costes directos, necesarios, razonables y acreditados;
- el motivo de la cancelación;
- la parte a la que resulte imputable;
- las comunicaciones mantenidas;
- la colaboración de las partes;
- las pruebas disponibles;
- y cualquier circunstancia directamente relacionada con el servicio concreto.

El reembolso del cien por cien únicamente se realizará cuando soporte determine, tras analizar el caso, que corresponde devolver íntegramente el importe al Cliente.

La decisión sobre el reembolso al Cliente será independiente de la decisión sobre la liquidación al Transportista. Por tanto, Rodalio podrá devolver íntegramente el importe al Cliente y, al mismo tiempo, reconocer una cantidad al Transportista cuando determine que el coste debe ser asumido total o parcialmente por Rodalio.

La llegada del Transportista al origen no supondrá por sí sola que la prestación material haya comenzado, pero determinará que el reembolso deje de ser automático y quede sujeto a revisión.

10.3. Interrupción después del inicio efectivo del servicio

Se considerará que la prestación material del servicio ha comenzado cuando se haya iniciado alguna de las actuaciones contratadas, entre ellas:

- carga;
- embalaje;
- desmontaje;
- montaje;
- manipulación;
- recogida;
- toma de custodia de los bienes;
- traslado;
- descarga;
- o cualquier otro servicio adicional contratado.

Una vez iniciado materialmente el servicio, la solicitud de finalización, interrupción o abandono no se tratará como una cancelación gratuita ordinaria, sino como una incidencia durante la ejecución.

Ninguna de las partes podrá abandonar unilateralmente el servicio ni dejar los bienes sin custodia cuando ello pueda generar un riesgo para las personas, los bienes o la seguridad.

La parte que considere imposible, inseguro o injustificado continuar deberá comunicarlo inmediatamente mediante los canales habilitados y adoptar las medidas razonables para proteger los bienes.

Para determinar las consecuencias económicas, soporte podrá valorar:

- la parte del servicio efectivamente ejecutada;
- los desplazamientos y trayectos realizados;
- los trabajos o servicios adicionales completados;
- el tiempo y los medios empleados;
- el estado y ubicación de los bienes;
- la causa de la interrupción;
- la parte a la que resulte imputable;
- el grado de colaboración de cada parte;
- los costes necesarios para custodiar, descargar, devolver o entregar los bienes;
- las ampliaciones previamente aceptadas;
- y las pruebas disponibles.

La resolución podrá consistir en:

- reembolso total al Cliente;
- reembolso parcial;
- ausencia de reembolso;
- liquidación total o parcial al Transportista;
- ausencia de liquidación;
- repercusión total o parcial del coste al Transportista;
- o asunción total o parcial del coste por Rodalio.

El importe que finalmente deba asumir el Cliente deberá guardar relación con las prestaciones realizadas, las ampliaciones aceptadas y los costes directos y necesarios acreditados.

No podrán aplicarse cargos superiores al importe autorizado del servicio y de sus ampliaciones, salvo que el Cliente acepte expresamente una nueva actuación necesaria para custodiar, devolver, descargar o entregar los bienes.

10.4. Cancelación o imposibilidad por parte del Transportista

El Transportista deberá comunicar inmediatamente cualquier imposibilidad de prestar o continuar un servicio aceptado o adjudicado, indicando el motivo y aportando las pruebas disponibles cuando proceda.

Cuando el Transportista cancele antes de iniciar el desplazamiento hacia el origen, Rodalio podrá:

- devolver el servicio instantáneo al sistema de asignación;
- devolver el servicio programado al apartado de reservas disponibles;
- localizar otro Transportista compatible;
- informar al Cliente de la reasignación;
- o, si no fuera posible continuar, liberar o reembolsar íntegramente el importe.

Si otro Transportista acepta el servicio y este puede ejecutarse en condiciones equivalentes, la solicitud podrá mantenerse activa con el nuevo prestador.

Cuando la cancelación sea imputable al Transportista y no haya comenzado ninguna prestación material, el Cliente no soportará ningún coste por el servicio no prestado.

El Transportista que cancele por una causa imputable a él no tendrá derecho automático a cobrar por la mera aceptación, asignación, desplazamiento o llegada al origen.

Cuando la imposibilidad se produzca después de iniciado el desplazamiento, Rodalio podrá revisar las circunstancias para determinar si corresponde reconocer algún coste al Transportista. Si la causa le resulta imputable, podrá acordarse que no perciba cantidad alguna.

Cuando la imposibilidad se produzca después del inicio material del servicio:

- deberá abrirse una incidencia;

- el Transportista no podrá abandonar los bienes;
- deberá colaborar para su entrega, devolución, descarga o custodia segura;
- y las consecuencias económicas se determinarán conforme a los apartados 10.3 y 10.10.

La cancelación injustificada, el abandono del servicio o los incumplimientos reiterados podrán dar lugar a las medidas previstas en el apartado 16 y en el Contrato de Transportista.

10.5. Cancelación o interrupción por causas no imputables a las partes

Cuando el servicio no pueda iniciarse o continuar por una circunstancia objetiva no imputable al Cliente ni al Transportista, no se aplicará una penalización por el mero hecho de la cancelación o interrupción.

Podrán considerarse, según las circunstancias:

- fuerza mayor;
- accidente;
- cierre de vías;
- actuación de una autoridad;
- condiciones meteorológicas graves;
- riesgo para la seguridad;
- avería imprevisible no imputable a una falta de mantenimiento;
- fallo general de la Plataforma;
- emergencia;
- o cualquier otra circunstancia objetiva que haga imposible o insegura la prestación.

Si la causa se produce antes de que el Transportista haya iniciado el desplazamiento, se liberará o reembolsará íntegramente el importe al Cliente.

Si el Transportista ya había iniciado el desplazamiento o alguna prestación material, soporte podrá valorar:

- el trabajo efectivamente realizado;
- el tiempo y la distancia recorridos;
- los costes directos, necesarios y acreditados;
- la parte del servicio completada;
- las medidas adoptadas para proteger los bienes;
- y la posibilidad de reanudar o reasignar el servicio.

Rodalio podrá asumir total o parcialmente el coste cuando la incidencia derive del funcionamiento de la Plataforma o cuando resulte necesario para evitar un perjuicio injustificado a cualquiera de las partes.

10.6. Incidencias durante el servicio

El Cliente y el Transportista podrán comunicar cualquier incidencia que afecte a la preparación, desplazamiento al origen, recogida, carga, ejecución de servicios adicionales, traslado, descarga, entrega o finalización del servicio.

El Cliente podrá comunicar, entre otras, incidencias relativas a:

- retraso relevante;
- imposibilidad de contactar con el Transportista;
- vehículo distinto, inadecuado o incompatible;
- falta de realización de servicios contratados;
- ejecución incompleta o incorrecta;
- ampliaciones o cargos que considere injustificados;
- daños, pérdidas o deterioros;
- conducción peligrosa;
- avería o accidente;
- abandono del servicio;
- o cualquier incumplimiento relevante.

El Transportista podrá comunicar, entre otras, incidencias relativas a:

- ausencia o falta de respuesta del Cliente;
- dirección incorrecta o incompleta;
- imposibilidad o dificultad grave de acceso;
- diferencias relevantes entre la carga declarada y la real;
- objetos adicionales;
- necesidad de servicios no contratados;
- desacuerdo sobre ampliaciones;
- bienes prohibidos, peligrosos o no declarados;
- imposibilidad de ejecutar el servicio de forma segura;
- avería, accidente o emergencia;
- falta de colaboración del Cliente;
- o cualquier circunstancia que altere de forma relevante el servicio.

La incidencia deberá comunicarse tan pronto como resulte razonablemente posible e incluir una descripción clara de los hechos.

Cuando resulte necesario, la parte que la comunique deberá aportar las pruebas disponibles, como:

- fotografías;
- documentos;
- justificantes;
- capturas;
- comunicaciones;
- presupuestos;
- o cualquier otra evidencia directamente relacionada con el servicio.

Los vídeos solo deberán aportarse cuando soporte los solicite o autorice expresamente y mediante el canal indicado para el caso concreto.

La apertura de una incidencia:

- no supone que la parte que la comunica tenga razón;
- no determina automáticamente la responsabilidad;
- no implica automáticamente la cancelación del servicio;
- y no genera por sí sola derecho a reembolso, compensación, cobro o liquidación.

Las reclamaciones comunicadas después de la finalización del servicio estarán sujetas, además, a la ventana regulada en el apartado 11.

10.7. Gestión de cancelaciones e incidencias por Rodalio

Rodalio podrá abrir un expediente vinculado al servicio y revisar la información directamente relacionada con el caso.

Podrá analizar, cuando esté disponible:

- las características del servicio contratado;
- los estados operativos;
- las fechas y horas registradas;
- la información facilitada por Cliente y Transportista;
- las comunicaciones relacionadas con el servicio;
- las fotografías, documentos y evidencias admitidas;
- los registros de desplazamiento, llegada, inicio y finalización;
- los datos de ubicación vinculados al servicio que continúen disponibles;
- las ampliaciones solicitadas y aceptadas;
- las autorizaciones, capturas, retenciones y reembolsos;
- la información del proveedor de pagos;
- y las actuaciones realizadas por soporte.

Rodalio podrá solicitar aclaraciones, documentos o pruebas adicionales y conceder un plazo razonable para responder.

Las partes deberán:

- colaborar de buena fe;
- facilitar información veraz;
- evitar la ocultación o manipulación de pruebas;
- y comunicar cualquier cambio relevante.

La falta de respuesta no implicará automáticamente la aceptación de la versión de la otra parte, pero permitirá resolver el expediente con la información disponible.

Cada caso se resolverá atendiendo principalmente a los hechos del servicio concreto. Las incidencias anteriores no determinarán automáticamente el resultado económico del nuevo expediente.

Esto no impedirá analizar separadamente patrones de fraude, reclamaciones falsas, uso abusivo o incumplimientos reiterados a efectos de aplicar las medidas del apartado 16.

Rodalio comunicará a las partes:

- el resultado de la revisión;
- los hechos y criterios principales considerados;
- las medidas operativas adoptadas;
- y las consecuencias económicas que correspondan.

10.8. Medidas temporales durante la revisión

Mientras una cancelación o incidencia se encuentre pendiente, Rodalio podrá adoptar medidas temporales, necesarias y proporcionadas para preservar los fondos, proteger los bienes y permitir el análisis del caso.

Podrá, cuando proceda:

- mantener o liberar una autorización de pago;
- aplazar la captura del importe;
- retener temporalmente importes ya capturados;
- bloquear o aplazar la liquidación al Transportista;
- suspender temporalmente un reembolso o ajuste;
- limitar acciones sobre el servicio afectado;
- preservar comunicaciones, documentos y pruebas;
- coordinar la entrega, devolución, descarga o custodia de los bienes;
- y adoptar medidas preventivas sobre una cuenta conforme al apartado 16.

Estas medidas:

- tendrán carácter provisional;
- no constituirán una sanción;
- no implicarán una atribución definitiva de responsabilidad;
- se limitarán al servicio y al importe afectados siempre que sea posible;
- y se mantendrán únicamente durante el tiempo necesario.

La solicitud de pruebas no supondrá por sí sola la suspensión automática de la totalidad de la cuenta.

10.9. Reembolsos al Cliente

Los reembolsos podrán ser automáticos o estar sujetos a decisión de soporte.

Serán automáticos, con carácter general:

- cuando el Cliente cancele un servicio instantáneo antes de que se asigne un Transportista;
- cuando el Cliente cancele un servicio con Transportista asignado antes de que este inicie el desplazamiento hacia el origen;
- cuando no exista Transportista disponible;
- y cuando otro apartado de estas Condiciones lo establezca expresamente.

En los demás supuestos, soporte decidirá si procede:

- reembolso íntegro;
- reembolso parcial;
- o ausencia de reembolso.

La solicitud del Cliente no implicará su concesión automática.

El reembolso íntegro procederá cuando soporte determine que el Cliente no debe soportar cantidad alguna.

El reembolso parcial podrá proceder cuando exista una parte del servicio ejecutada, un desplazamiento iniciado, costes acreditados o circunstancias que justifiquen que una parte del importe permanezca cobrada.

Podrá no proceder reembolso cuando el servicio haya sido correctamente ejecutado o cuando el importe corresponda íntegramente a prestaciones realizadas, ampliaciones aceptadas o costes que deba asumir el Cliente.

No podrán aplicarse importes arbitrarios, genéricos o desvinculados de las circunstancias reales.

Una vez ordenada la liberación o devolución, la disponibilidad efectiva de los fondos dependerá de los plazos técnicos del proveedor de pagos y de la entidad bancaria del Cliente.

10.10. Criterios y procedimiento para la resolución económica

Rodalio resolverá individualmente cada cancelación, interrupción, incidencia o solicitud de reembolso.

Podrá tener en cuenta:

- el tipo de servicio;
- la fase en la que se encontraba;
- la existencia o no de Transportista asignado;
- si había comenzado el desplazamiento;
- si el Transportista había llegado al origen;
- si había comenzado la prestación material;
- los trabajos y trayectos realizados;
- la información declarada por el Cliente;
- las diferencias entre la información declarada y la realidad;
- las ampliaciones aceptadas;

- la causa de la cancelación o incidencia;
- la parte a la que resulte imputable;
- la colaboración de las partes;
- los daños o incumplimientos acreditados;
- los costes directos, necesarios, razonables y acreditados;
- la posibilidad de reasignación;
- y el conjunto de las pruebas disponibles.

La resolución deberá:

- estar vinculada al servicio concreto;
- guardar proporción con las actuaciones y costes acreditados;
- evitar penalizaciones arbitrarias;
- distinguir entre el reembolso al Cliente y la liquidación al Transportista;
- y respetar los derechos irrenunciables de las partes.

Rodalio podrá decidir que las consecuencias económicas sean soportadas:

- total o parcialmente por el Transportista;
- total o parcialmente por Rodalio;
- o distribuidas entre ambos conforme a las circunstancias.

La devolución al Cliente y el pago al Transportista no son decisiones necesariamente opuestas. Un reembolso íntegro al Cliente podrá coexistir con una liquidación al Transportista cuando Rodalio determine que debe asumir el coste.

La decisión será comunicada indicando los principales criterios y los importes que se cobren, liberen, reembolsen, retengan, compensen o liquiden.

10.11. Efectos sobre pagos, liquidaciones y facturación

Al crear una solicitud, el importe podrá quedar autorizado o retenido mediante el proveedor de pagos.

Cuando el servicio finalice correctamente, el importe podrá capturarse y permanecer pendiente de liquidación durante la ventana de reclamación regulada en el apartado 11.

Si durante dicha ventana se abre una incidencia con posibles consecuencias económicas, la liquidación al Transportista podrá quedar bloqueada hasta que se resuelva la última incidencia que produzca ese efecto.

Las cancelaciones se procesarán cuando:

- concurra un supuesto de cancelación automática;
- o soporte haya adoptado la resolución correspondiente.

Según el resultado, Rodalio podrá:

- liberar la autorización;
- capturar total o parcialmente el importe;

- reembolsar total o parcialmente;
- transferir una cantidad al Transportista;
- retener su comisión;
- asumir total o parcialmente el coste;
- o efectuar los ajustes y regularizaciones necesarios.

Cuando no exista ningún importe facturable para el Cliente, no se emitirá una factura del servicio a su cargo.

Si Rodalio reconoce una cantidad al Transportista aunque el Cliente reciba un reembolso íntegro, se generará la documentación económica que corresponda entre Rodalio y el Transportista.

Cuando el Cliente mantenga a su cargo una parte o la totalidad del importe, podrán emitirse:

- la factura del servicio;
- la factura de comisión;
- facturas rectificativas;
- justificantes de reembolso;
- notas de compensación;
- liquidaciones actualizadas;
- u otros documentos necesarios para reflejar la resolución.

La resolución económica y la documentación aplicable se ajustarán al sistema previsto en los apartados 8 y 9. El sistema técnico actual diferencia la autorización inicial, la captura en la entrega y la posterior transferencia o reembolso según el estado del servicio y la decisión adoptada.

10.12. Naturaleza de la intervención de Rodalio

La intervención de Rodalio tendrá carácter operativo e interno dentro de la Plataforma.

Rodalio podrá decidir sobre:

- estados del servicio;
- continuidad, interrupción o cierre;
- reasignaciones;
- autorizaciones y capturas;
- reembolsos;
- liquidaciones;
- repercusión económica;
- documentación correctiva;
- y medidas temporales sobre la cuenta o el servicio.

Esta intervención no convierte a Rodalio en prestador material del transporte ni en órgano arbitral, administrativo o judicial.

Las decisiones internas no impedirán que Cliente o Transportista ejerzan los derechos que legalmente les correspondan frente a la otra parte, frente a Rodalio por sus propias obligaciones o ante las autoridades y tribunales competentes.

10.13. Registro y trazabilidad

Rodalio conservará la información necesaria para acreditar y gestionar las cancelaciones, incidencias y decisiones económicas.

El expediente podrá contener:

- la identificación del servicio y de las partes;
- el estado operativo;
- las fechas y horas relevantes;
- la asignación del Transportista;
- el inicio del desplazamiento;
- la llegada al origen;
- el inicio y finalización de las prestaciones;
- los motivos comunicados;
- las actuaciones realizadas;
- las comunicaciones relacionadas;
- las fotografías, documentos y evidencias admitidas;
- los importes autorizados, capturados, liberados, reembolsados o liquidados;
- las decisiones de soporte;
- y los identificadores técnicos o económicos necesarios.

La información se conservará únicamente durante el tiempo necesario para:

- gestionar el servicio;
- resolver reclamaciones;
- atender chargebacks;
- cumplir obligaciones legales, fiscales o contables;
- prevenir fraude;
- y formular, ejercer o defender derechos.

La baja de una cuenta no determinará la eliminación de los registros que deban conservarse por una finalidad válida.

La conservación se realizará conforme al apartado 19 y a la Política de Privacidad.

10.14. Aplicación y coordinación con otros apartados

El régimen de cancelaciones, reembolsos e incidencias forma parte de las condiciones contractuales aplicables a los servicios gestionados mediante Rodalio y su aceptación se realizará conforme al apartado 22.

La procedencia y cuantía de cualquier reembolso, retención, compensación, ajuste o liquidación derivado de una cancelación o incidencia se determinará conforme a este capítulo.

Además:

- la ventana posterior al servicio se regula en el apartado 11;
- los chargebacks y disputas bancarias se regulan en el apartado 12;
- las medidas sobre cuentas se regulan en el apartado 16;
- la posible intervención de una aseguradora se regula en el apartado 17;
- y la conservación de pruebas se regula en los apartados 19 y 20.

La apertura de una incidencia, la cancelación del servicio o la intervención de soporte no implicarán la renuncia de los usuarios a los derechos que les correspondan conforme a la normativa aplicable.

---

11. VENTANA DE RECLAMACIÓN POSTERIOR AL SERVICIO

Una vez finalizado un servicio contratado mediante la Plataforma, el Cliente dispondrá de un periodo para comunicar incidencias o reclamaciones relacionadas con su ejecución.

Este apartado regula exclusivamente el plazo para realizar dicha comunicación y sus efectos sobre el cierre económico y operativo del servicio.

La apertura, análisis, prueba, adopción de medidas temporales, resolución y consecuencias económicas de la incidencia se regirán por el apartado 10.

11.1. Plazo general de reclamación

El Cliente dispondrá de un plazo general de cinco (5) días naturales desde la finalización del servicio para comunicar a Rodalio cualquier incidencia, daño, pérdida, incumplimiento o disconformidad relacionada con dicho servicio.

El plazo comenzará a computarse desde el momento en que el servicio conste como finalizado en la Plataforma.

Cuando exista un error técnico o una discrepancia acreditada sobre la fecha o momento real de finalización, Rodalio podrá corregir el cómputo atendiendo a los registros operativos y a las circunstancias del servicio.

La existencia de esta ventana interna no reducirá aquellos plazos legales que no puedan limitarse mediante estas Condiciones.

11.2. Reclamaciones presentadas dentro del plazo

La reclamación deberá presentarse mediante los canales habilitados por Rodalio e identificar el servicio afectado y la incidencia comunicada.

Cuando la reclamación sea presentada dentro del plazo, Rodalio abrirá o vinculará el correspondiente expediente al servicio y lo gestionará conforme al procedimiento previsto en el apartado 10.

La presentación dentro de plazo:

- no supone que los hechos alegados queden acreditados;
- no determina automáticamente la responsabilidad del Transportista, del Cliente o de Rodalio;
- no genera por sí sola un derecho a reembolso o compensación;
- y no garantiza un resultado favorable para la parte reclamante.

Las pruebas, comunicaciones y documentos que puedan solicitarse o aportarse se regirán por los apartados 10 y 20.

11.3. Efectos sobre la liquidación al Transportista

Durante la ventana de cinco días, el importe capturado podrá permanecer pendiente de transferencia al Transportista conforme al sistema de pagos de Rodalio.

Cuando se presente dentro de plazo una incidencia que pueda afectar al resultado económico del servicio, Rodalio podrá mantener bloqueada total o parcialmente la liquidación correspondiente hasta que se resuelva el expediente.

El bloqueo:

- tendrá carácter temporal y preventivo;
- se limitará, siempre que resulte posible, al importe relacionado con la incidencia;
- no supondrá una atribución de responsabilidad;
- y se levantará o ejecutará conforme a la resolución adoptada en aplicación del apartado 10.

Cuando existan varias incidencias abiertas dentro del plazo y con posibles consecuencias económicas, la liquidación podrá permanecer pendiente hasta la resolución de la última de ellas.

11.4. Reclamaciones presentadas fuera del plazo

Las reclamaciones comunicadas una vez transcurrido el plazo general de cinco días podrán ser inadmitidas a efectos del procedimiento interno ordinario de Rodalio.

No obstante, Rodalio podrá admitirlas excepcionalmente cuando existan circunstancias que justifiquen razonablemente su revisión, entre ellas:

- daños ocultos que no hubieran podido detectarse razonablemente dentro del plazo;
- indicios de fraude, falsedad, mala fe o conducta grave;

- errores evidentes de pago, reembolso, liquidación, facturación o documentación;
- requerimientos de autoridades, tribunales, entidades bancarias o proveedores de pago;
- circunstancias de fuerza mayor;
- hechos relacionados con la seguridad de personas o bienes;
- o cualquier supuesto en el que una norma aplicable exija revisar la reclamación.

La admisión excepcional de una reclamación fuera de plazo no supondrá que deba admitirse automáticamente cualquier reclamación futura en circunstancias similares.

Las reclamaciones presentadas fuera de plazo:

- no bloquearán automáticamente una liquidación todavía pendiente;
- no revertirán automáticamente una transferencia ya realizada;
- y no generarán por sí solas un derecho a reembolso, compensación o recuperación de fondos.

Cuando Rodalio decida revisar el caso, sus consecuencias se determinarán conforme al apartado 10 y a la normativa aplicable.

11.5. Cierre operativo y económico del servicio

Si transcurre la ventana de reclamación sin que se haya presentado una incidencia con efectos económicos pendientes, Rodalio podrá considerar cerrado el servicio a efectos operativos internos.

El cierre podrá permitir:

- la transferencia o liquidación al Transportista;
- la consolidación de los importes correspondientes;
- la emisión o confirmación de la documentación económica;
- y el archivo operativo ordinario del servicio.

El cierre interno no supondrá:

- una renuncia del Cliente o del Transportista a derechos legalmente irrenunciables;
- una declaración definitiva de inexistencia de daños o incumplimientos;
- la imposibilidad de corregir errores de facturación o pago;
- la imposibilidad de atender un chargeback o requerimiento externo;
- ni la eliminación inmediata de la documentación y evidencias que deban conservarse.

11.6. Coordinación con otros procedimientos

La ventana regulada en este apartado no constituye un procedimiento independiente de resolución.

En particular:

- la gestión y resolución de cancelaciones e incidencias se regirá por el apartado 10;
- las disputas bancarias y chargebacks se regirán por el apartado 12;
- las medidas sobre cuentas se regirán por el apartado 16;
- la posible intervención de una aseguradora se regirá por el apartado 17;
- y la conservación de expedientes y pruebas se regirá por los apartados 19 y 20 y por la Política de Privacidad.

La resolución interna de Rodalio no impedirá que los usuarios ejerzan los derechos que legalmente les correspondan ante el Transportista, Rodalio, una aseguradora, una autoridad administrativa o los juzgados y tribunales competentes.

---

12. CHARGEBACKS Y DISPUTAS BANCARIAS

Los pagos realizados a través de la Plataforma podrán estar sujetos a disputas bancarias, reclamaciones del titular del medio de pago, devoluciones forzosas, contracargos, revisiones antifraude o procedimientos equivalentes gestionados por el proveedor de pagos, entidades bancarias, emisores de tarjetas u otros terceros intervinientes en el proceso de pago.

A efectos de estas Condiciones, se entenderá por **chargeback** o **contracargo** cualquier procedimiento mediante el cual un Cliente, titular del medio de pago, entidad bancaria, emisor de tarjeta, proveedor de pagos o tercero autorizado solicite la reversión, bloqueo, devolución o revisión de un pago previamente realizado en relación con un servicio gestionado a través de la Plataforma.

12.1. Naturaleza de las disputas bancarias

Las disputas bancarias y chargebacks son procedimientos externos al sistema interno de incidencias de Rodalio.

La apertura de una disputa bancaria no implica necesariamente que el servicio haya sido prestado incorrectamente, ni que el Cliente tenga automáticamente derecho a un reembolso, ni que el Transportista haya incumplido sus obligaciones.

No obstante, dichas disputas pueden afectar temporal o definitivamente a los importes cobrados, retenidos, reembolsados, liquidados o pendientes de liquidación.

12.2. Relación con el proveedor de pagos

Las disputas bancarias estarán sujetas a las reglas, plazos, procedimientos y decisiones del proveedor de pagos, de la entidad bancaria, del emisor del medio de pago o de cualquier otro tercero interviniente.

Rodalio podrá gestionar la disputa conforme a los mecanismos disponibles en la Plataforma y en el proveedor de pagos, pero no garantiza que la resolución sea favorable para ninguna de las partes cuando dependa de una decisión externa.

12.3. Uso de evidencias para defender la operación

En caso de disputa bancaria, contracargo, revisión antifraude o reclamación externa, Rodalio podrá utilizar la información disponible en la Plataforma para acreditar la existencia, contratación, prestación, pago, incidencia o resolución del servicio.

Dicha información podrá incluir, entre otros elementos:

- datos de la solicitud del servicio;
- precio aceptado;
- autorización de pago;
- estado del servicio;
- datos de inicio y finalización;
- comunicaciones entre Cliente y Transportista;
- fotografías, documentos o evidencias aportadas;
- datos de ubicación o seguimiento, cuando estén disponibles;
- facturas, justificantes o documentación económica;
- incidencias, reclamaciones o resoluciones internas;
- logs técnicos y registros de actividad asociados a la operación.

12.4. Colaboración de los usuarios

El Cliente y el Transportista deberán colaborar de buena fe con Rodalio cuando resulte necesario para gestionar, contestar o defender una disputa bancaria, chargeback, reclamación del proveedor de pagos o procedimiento equivalente.

Rodalio podrá solicitar a cualquiera de las partes información, aclaraciones, pruebas o documentación relacionada con el servicio afectado.

La falta de colaboración, la aportación de información falsa o incompleta, o la ocultación de datos relevantes podrá ser tenida en cuenta por Rodalio al adoptar decisiones internas sobre pagos, reembolsos, liquidaciones, ajustes o medidas sobre la cuenta del usuario.

12.5. Retención de importes durante la disputa

Cuando exista una disputa bancaria, chargeback, reclamación externa, revisión antifraude o riesgo razonable de devolución forzosa, Rodalio podrá retener total o parcialmente los importes vinculados al servicio afectado.

Dicha retención podrá mantenerse durante el tiempo razonablemente necesario para:

- analizar la operación;
- recopilar evidencias;
- contestar la disputa;
- esperar la resolución del proveedor de pagos o entidad bancaria;

- evitar perjuicios económicos;
- o determinar la distribución económica que corresponda entre las partes.

La retención tendrá carácter preventivo y no supondrá por sí misma reconocimiento de responsabilidad.

12.6. Efectos económicos de la disputa

La resolución de una disputa bancaria, chargeback o reclamación externa podrá afectar a:

- el importe finalmente cobrado al Cliente;
- el reembolso total o parcial del servicio;
- la liquidación al Transportista;
- la comisión de Rodalio;
- la emisión o rectificación de documentación económica;
- la adopción de ajustes, compensaciones o regularizaciones;
- la continuidad o limitación de la cuenta de los usuarios afectados.

Cuando una disputa derive de una incidencia imputable al Transportista, Rodalio podrá repercutir internamente los importes afectados conforme al Contrato de Transportista y a las condiciones profesionales aplicables.

Cuando la disputa derive de un uso abusivo, fraudulento o contrario a la buena fe por parte del Cliente, Rodalio podrá adoptar medidas sobre su cuenta, rechazar futuras solicitudes, limitar funcionalidades o ejercitar las acciones que correspondan.

12.7. Disputas posteriores a la finalización del servicio

El Cliente reconoce que una disputa bancaria puede iniciarse incluso después de que el servicio haya finalizado, se haya emitido la documentación correspondiente o se hayan cerrado internamente las incidencias en la Plataforma.

En tales casos, Rodalio podrá reabrir la revisión económica de la operación, solicitar información adicional, retener importes pendientes, emitir documentación correctiva cuando proceda o adoptar las medidas necesarias conforme a estas Condiciones.

12.8. Diferencia entre incidencia interna y disputa bancaria

El sistema interno de incidencias de Rodalio y las disputas bancarias son procedimientos distintos.

La resolución interna de una incidencia por parte de Rodalio no impide que el Cliente pueda iniciar una disputa bancaria si considera que tiene derecho a ello conforme a las reglas de su banco o proveedor de pago.

Del mismo modo, la existencia de una disputa bancaria no impedirá que Rodalio adopte decisiones internas sobre la cuenta, los pagos, la documentación económica o la relación entre Cliente y Transportista conforme a estas Condiciones.

12.9. Prevención del fraude

Rodalio podrá adoptar medidas preventivas cuando detecte patrones de riesgo, disputas reiteradas, contracargos frecuentes, reclamaciones anómalas, uso abusivo del sistema de pagos, suplantación, fraude o cualquier conducta que pueda comprometer la seguridad económica de la Plataforma.

Estas medidas podrán incluir, entre otras:

- verificación adicional de identidad o método de pago;
- limitación temporal de funcionalidades;
- bloqueo o revisión de operaciones;
- suspensión de la cuenta;
- rechazo de futuras solicitudes;
- retención preventiva de importes;
- cancelación de servicios;
- comunicación de los hechos a proveedores de pago, entidades financieras, autoridades o terceros afectados cuando proceda.

12.10. Aceptación del régimen de disputas bancarias

El uso de la Plataforma implica la aceptación del régimen de chargebacks, contracargos y disputas bancarias previsto en este apartado.

Los usuarios reconocen que Rodalio podrá gestionar dichas disputas conforme a la información disponible, las reglas del proveedor de pagos, las presentes Condiciones y los derechos que legalmente correspondan a cada parte.

---

13. CONDUCTA DE LOS USUARIOS Y USOS PROHIBIDOS

Los usuarios de Rodalio se comprometen a utilizar la Plataforma de forma lícita, diligente, correcta y conforme a la buena fe, respetando en todo momento las presentes Condiciones, la normativa aplicable, los derechos de otros usuarios y el correcto funcionamiento de la Plataforma.

Las obligaciones previstas en este apartado serán aplicables a todos los usuarios, incluyendo Clientes, Transportistas, empresas, empleados o usuarios vinculados, sin perjuicio de las obligaciones específicas que correspondan a cada perfil.

13.1. Uso conforme a la finalidad de la Plataforma

Los usuarios deberán utilizar Rodalio exclusivamente para las finalidades propias de la Plataforma, esto es, la solicitud, contratación, gestión, prestación, pago, seguimiento, documentación e incidencia de servicios de transporte, mudanza o traslado.

Queda prohibido cualquier uso de la Plataforma para fines distintos, no autorizados, abusivos, fraudulentos, ilícitos o contrarios a la finalidad para la que Rodalio ha sido diseñada.

13.2. Veracidad de la información

Los usuarios deberán facilitar información veraz, completa, exacta, actualizada y no engañosa durante el registro, la solicitud de servicios, la prestación de servicios, la facturación, la gestión de pagos, la comunicación de incidencias o cualquier otra actuación dentro de la Plataforma.

En particular:

- el Cliente deberá describir correctamente el servicio solicitado, la carga, el volumen, las direcciones, accesos, horarios, necesidades especiales y demás circunstancias relevantes;
- el Transportista deberá facilitar información veraz sobre su identidad, disponibilidad, capacidad, documentación, vehículos, seguros, empleados o usuarios vinculados;
- las empresas deberán garantizar que la información relativa a su representación, empleados, vehículos y medios operativos sea correcta y esté actualizada.
- La adopción de medidas sobre la cuenta se regirá por los criterios de necesidad, proporcionalidad, comunicación y revisión establecidos en el apartado 16.

La aportación de información falsa, incompleta, manipulada, desactualizada o engañosa podrá dar lugar a cancelaciones, ajustes económicos, suspensión de cuenta, rechazo de reclamaciones, retenciones de importes o cualquier otra medida prevista en estas Condiciones.

13.3. Prohibición de actividades ilícitas o no autorizadas

Queda expresamente prohibido utilizar Rodalio para:

- realizar actividades ilícitas, fraudulentas, engañosas o contrarias a la normativa aplicable;
- solicitar, ofrecer o prestar servicios prohibidos por la ley;
- transportar bienes ilegales, robados, falsificados, peligrosos, explosivos, tóxicos, inflamables, perecederos no autorizados, animales, dinero, valores, armas, drogas, sustancias controladas o cualquier otro bien cuyo traslado esté prohibido, restringido o requiera autorización específica no acreditada;
- vulnerar derechos de terceros;
- utilizar la Plataforma para fines distintos a los expresamente permitidos;
- facilitar información destinada a engañar a Rodalio, al Transportista, al Cliente, al proveedor de pagos, a aseguradoras o a terceros.

Rodalio podrá rechazar, cancelar o bloquear cualquier servicio cuando tenga indicios razonables de que el objeto del traslado, la conducta de los usuarios o la finalidad del servicio pueden ser ilícitos, inseguros, fraudulentos o contrarios a estas Condiciones.

13.4. Prohibición de elusión de la Plataforma

Los usuarios no podrán utilizar Rodalio para contactar con otros usuarios y posteriormente contratar, prestar o pagar servicios fuera de la Plataforma con el fin de evitar comisiones, controles, trazabilidad, pagos, facturación, incidencias o cualquier otro mecanismo de gestión establecido por Rodalio.

En particular, queda prohibido:

- cerrar acuerdos directos entre Cliente y Transportista para servicios originados en Rodalio;
- intercambiar datos de contacto con la finalidad de operar fuera de la Plataforma;
- solicitar u ofrecer descuentos a cambio de evitar el sistema de pago de Rodalio;
- desviar servicios, ampliaciones o trabajos adicionales fuera de la Plataforma;
- utilizar información obtenida en Rodalio para captar clientes, transportistas o servicios al margen de la Plataforma.

La elusión de la Plataforma podrá considerarse incumplimiento grave y dar lugar a suspensión, cancelación de cuenta, reclamación de daños, retención de importes o cualquier otra medida prevista en estas Condiciones.

13.5. Uso correcto del sistema de pagos

Todos los pagos, cargos adicionales, ampliaciones, reembolsos, compensaciones o importes relacionados con servicios solicitados a través de Rodalio deberán gestionarse mediante los medios habilitados dentro de la Plataforma.

Queda prohibido:

- que el Cliente realice pagos externos al Transportista por servicios gestionados en Rodalio;
- que el Transportista solicite, acepte o sugiera pagos externos;
- utilizar efectivo, transferencia, Bizum u otros medios externos para evitar el sistema de pago;
- manipular o intentar manipular autorizaciones, capturas, reembolsos, disputas o liquidaciones;
- utilizar medios de pago ajenos, fraudulentos, no autorizados o respecto de los que el usuario no tenga derecho de uso.

13.6. Conducta durante el servicio

Durante la solicitud, preparación, ejecución, entrega o gestión posterior del servicio, los usuarios deberán mantener un comportamiento respetuoso, colaborativo y adecuado.

Queda prohibida cualquier conducta:

- agresiva, ofensiva, discriminatoria, intimidatoria o amenazante;
- coactiva, abusiva, vejatoria o contraria a la buena fe;

- que ponga en riesgo la seguridad de personas, bienes, vehículos o terceros;
- que dificulte injustificadamente la ejecución del servicio;
- que genere conflictos innecesarios, daños o perjuicios a otros usuarios;
- que afecte negativamente a la reputación, confianza o funcionamiento de Rodalio.

Rodalio podrá adoptar medidas inmediatas cuando detecte conductas que puedan comprometer la seguridad, integridad o confianza de la Plataforma.

13.7. Uso indebido de datos e información

Los usuarios solo podrán utilizar los datos personales, direcciones, teléfonos, rutas, comunicaciones, fotografías, información del servicio o cualquier otro dato obtenido a través de Rodalio para la finalidad concreta vinculada al servicio contratado.

Queda prohibido:

- utilizar datos de otros usuarios para fines comerciales, publicitarios o ajenos al servicio;
- guardar, copiar, compartir, publicar o difundir datos de Clientes, Transportistas o terceros sin autorización;
- contactar con usuarios fuera de la Plataforma para fines no relacionados con el servicio;
- crear bases de datos propias con información obtenida a través de Rodalio;
- utilizar información de la Plataforma para captar clientes o transportistas fuera de Rodalio;
- revelar comunicaciones, incidencias, direcciones, fotografías, rutas o detalles del servicio sin base legítima.

El incumplimiento de esta obligación podrá dar lugar a medidas sobre la cuenta y, en su caso, a la exigencia de responsabilidades legales.

13.8. Interferencias técnicas y seguridad de la Plataforma

Queda prohibido realizar cualquier actuación que pueda afectar a la seguridad, estabilidad, integridad, disponibilidad o funcionamiento de Rodalio.

En particular, los usuarios no podrán:

- acceder o intentar acceder a cuentas, sistemas, servidores, datos o funcionalidades sin autorización;
- utilizar bots, scripts, scraping, automatizaciones o herramientas no autorizadas;
- manipular precios, asignaciones, estados del servicio, incidencias, pagos o funcionalidades;
- introducir virus, malware, código malicioso o cualquier elemento dañino;
- sobrecargar, bloquear, escanear, interferir o vulnerar la Plataforma;
- eludir sistemas de autenticación, verificación, seguridad, pago o control;
- realizar ingeniería inversa, copiar o explotar técnicamente la Plataforma sin autorización.

13.9. Fraude, abuso e incidencias falsas

Queda prohibido cualquier comportamiento fraudulento, abusivo o contrario a la buena fe, incluyendo:

- crear solicitudes falsas;
- simular incidencias inexistentes;
- exagerar daños, pérdidas o incumplimientos;
- manipular fotografías, documentos, comunicaciones o pruebas;
- utilizar indebidamente el sistema de cancelaciones, reembolsos o chargebacks;
- realizar reclamaciones falsas o abusivas;
- coordinar actuaciones entre usuarios para obtener ventajas indebidas;
- usar cuentas falsas, duplicadas o no autorizadas;
- suplantar a otra persona, empresa o usuario.

Rodalio podrá utilizar la información disponible en la Plataforma, incluyendo comunicaciones, logs, fotografías, estados del servicio, pagos y registros técnicos, para detectar, investigar y prevenir conductas fraudulentas o abusivas.

13.10. Valoraciones, comentarios y comunicaciones

Cuando la Plataforma permita publicar valoraciones, comentarios, opiniones o comunicaciones entre usuarios, estos deberán ser veraces, respetuosos y estar relacionados con la experiencia real del servicio.

Queda prohibido publicar contenidos:

- falsos, injuriosos, ofensivos, discriminatorios o amenazantes;
- que vulneren derechos de terceros;
- que incluyan datos personales innecesarios;
- que tengan finalidad publicitaria, fraudulenta o ajena al servicio;
- que manipulen artificialmente la reputación de usuarios o Transportistas.

Rodalio podrá moderar, ocultar, retirar o limitar valoraciones, comentarios o comunicaciones cuando incumplan estas Condiciones o puedan afectar a la seguridad, derechos o buen funcionamiento de la Plataforma.

13.11. Responsabilidad por empleados y usuarios vinculados

Cuando una empresa, Transportista autónomo o titular de cuenta habilite a empleados, colaboradores o usuarios vinculados para operar en la Plataforma, será responsable de que dichas personas cumplan las presentes Condiciones, las normas operativas aplicables y la normativa vigente.

Las actuaciones realizadas por empleados o usuarios vinculados podrán imputarse al titular de la cuenta bajo la cual operen, sin perjuicio de las medidas que Rodalio pueda adoptar directamente frente al usuario concreto que haya incumplido las Condiciones.

13.12. Consecuencias del incumplimiento

El incumplimiento de las normas de conducta y usos prohibidos previstas en este apartado podrá dar lugar, según la gravedad del caso, a:

- advertencias o requerimientos de subsanación;
- rechazo, cancelación o revisión de servicios;
- limitación temporal o definitiva de funcionalidades;
- retención de importes;
- rechazo de reembolsos o reclamaciones abusivas;
- suspensión temporal de la cuenta;
- cancelación definitiva del acceso a la Plataforma;
- pérdida de acceso como Transportista, empleado vinculado o Cliente;
- comunicación de los hechos a proveedores de pago, aseguradoras, autoridades o terceros afectados cuando proceda;
- reclamación de daños, perjuicios, costes o responsabilidades.

Estas medidas podrán adoptarse sin perjuicio de las acciones legales que correspondan a Rodalio, a otros usuarios o a terceros afectados.

13.13. Aceptación de las normas de conducta

El uso de la Plataforma implica la aceptación por parte de todos los usuarios de las normas de conducta y usos prohibidos establecidos en este apartado.

Estas reglas tienen por finalidad proteger la seguridad, confianza, trazabilidad, legalidad y correcto funcionamiento de Rodalio.

---

14. RESPONSABILIDAD DE RODALIO, CLIENTE Y TRANSPORTISTA

Los usuarios reconocen que Rodalio actúa como plataforma tecnológica de intermediación, gestión operativa, agente de cobro y soporte, pero no como prestador material de los servicios de transporte, mudanza o traslado contratados a través de la Plataforma.

La responsabilidad de cada parte se determinará conforme a su intervención real en la operación, a las presentes Condiciones, a la normativa aplicable y, en su caso, a los contratos o condiciones específicas que resulten aplicables a cada tipo de usuario.

14.1. Responsabilidad de Rodalio como Plataforma

Rodalio será responsable, en los términos legalmente aplicables, del correcto funcionamiento de la Plataforma como servicio tecnológico de intermediación,

incluyendo las funcionalidades de solicitud, gestión, comunicación, pago, soporte, documentación e incidencias que ponga a disposición de los usuarios.

Rodalio actuará con diligencia razonable para mantener la Plataforma operativa, segura y funcional, así como para gestionar adecuadamente los pagos, incidencias, comunicaciones y documentación asociada a los servicios.

No obstante, Rodalio no asume la ejecución material del servicio de transporte, mudanza o traslado, ni sustituye al Transportista en sus obligaciones profesionales, fiscales, laborales, administrativas, aseguradoras o legales.

14.2. Responsabilidad por la ejecución material del servicio

El servicio de transporte, mudanza o traslado será prestado materialmente por el Transportista que acepte la solicitud a través de la Plataforma.

El Transportista será responsable de ejecutar el servicio con diligencia profesional, medios adecuados y cumplimiento de la normativa aplicable.

En particular, el Transportista responderá, cuando le resulte imputable, por:

- retrasos, incumplimientos o cancelaciones injustificadas;
- ejecución incompleta, defectuosa o distinta a la contratada;
- daños, pérdidas o deterioros de bienes transportados;
- uso de vehículos, medios, empleados o colaboradores inadecuados;
- incumplimiento de obligaciones legales, administrativas, fiscales, laborales, de transporte o seguros;
- actuaciones u omisiones de sus empleados, usuarios vinculados, colaboradores o personas autorizadas;
- cualquier otra responsabilidad derivada de la prestación material del servicio.

14.3. Responsabilidad del Cliente

El Cliente será responsable de la veracidad, exactitud y suficiencia de la información que facilite a través de la Plataforma.

En particular, el Cliente responderá por:

- errores u omisiones en las direcciones de origen o destino;
- descripción incorrecta, incompleta o engañosa de la carga;
- ocultación de volumen, peso, dimensiones, fragilidad, dificultad de acceso o necesidades especiales;
- solicitud de transporte de bienes prohibidos, ilegales, peligrosos o no declarados;
- falta de disponibilidad o colaboración durante la recogida, carga, entrega o resolución de incidencias;
- incumplimiento de las presentes Condiciones;
- realización de pagos externos o actuaciones destinadas a eludir la Plataforma;
- reclamaciones falsas, abusivas o contrarias a la buena fe.

Cuando una incidencia, coste adicional, cancelación, retraso, imposibilidad de ejecución o daño derive de información incorrecta o de una actuación imputable al Cliente, sus consecuencias operativas y económicas se determinarán conforme a las reglas, criterios y procedimiento establecidos en los apartados 7, 8 y 10 de estas Condiciones.

14.4. Responsabilidad de Rodalio en pagos y documentación

Rodalio será responsable de gestionar razonablemente el sistema de pagos, cobros, reembolsos, retenciones, liquidaciones y documentación económica dentro del alcance técnico y operativo de la Plataforma.

No obstante, los usuarios reconocen que determinadas operaciones pueden depender de proveedores externos de pago, entidades bancarias, sistemas de tarjeta, servicios tecnológicos, proveedores de comunicación u otros terceros.

Rodalio no será responsable de retrasos, bloqueos, rechazos, incidencias técnicas o decisiones imputables exclusivamente a dichos terceros, sin perjuicio de que pueda realizar gestiones razonables para facilitar su resolución cuando sea posible.

14.5. Intervención de Rodalio en incidencias

Rodalio podrá intervenir en la gestión de incidencias, reclamaciones, cancelaciones, reembolsos, ampliaciones, disputas de pago o desacuerdos entre Cliente y Transportista.

Dicha intervención tendrá carácter operativo e interno dentro de la Plataforma y se realizará conforme a la información disponible, las pruebas aportadas, el estado del servicio y las presentes Condiciones.

Rodalio no actúa como órgano arbitral, autoridad administrativa o judicial, ni garantiza un resultado favorable para ninguna de las partes.

No obstante, los usuarios aceptan que Rodalio pueda adoptar decisiones internas con efectos operativos y económicos dentro de la Plataforma, incluyendo retenciones, reembolsos, ajustes, liquidaciones, documentación correctiva, suspensión de cuentas o limitación de funcionalidades.

14.6. Servicios de terceros

La Plataforma podrá integrar o depender de servicios prestados por terceros, incluyendo, entre otros:

- proveedores de pago;
- servicios de geolocalización o mapas;
- servicios de almacenamiento;
- proveedores de mensajería o comunicaciones;
- herramientas de verificación;
- servicios de infraestructura tecnológica;
- aseguradoras o mediadores, si en el futuro se integraran soluciones aseguradoras.

Rodalio no será responsable de los fallos, interrupciones, errores, retrasos, bloqueos o incidencias imputables exclusivamente a dichos terceros, sin perjuicio de las gestiones razonables que pueda realizar para restablecer el servicio, mitigar sus efectos o facilitar información a los usuarios afectados.

14.7. Disponibilidad y funcionamiento de la Plataforma

Rodalio realizará esfuerzos razonables para mantener la Plataforma disponible y operativa.

No obstante, los usuarios reconocen que la Plataforma puede verse afectada por:

- interrupciones temporales;
- tareas de mantenimiento;
- actualizaciones;
- errores técnicos;
- problemas de conectividad;
- fallos de proveedores externos;
- ciberataques;
- fuerza mayor;
- o circunstancias ajenas al control razonable de Rodalio.

Rodalio no garantiza la disponibilidad continua e ininterrumpida de la Plataforma, aunque procurará adoptar las medidas razonables para prevenir, corregir o mitigar las incidencias técnicas que puedan producirse.

14.8. Fuerza mayor

Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento o retraso en el cumplimiento de sus obligaciones cuando dicho incumplimiento o retraso se deba a causas de fuerza mayor o circunstancias ajenas a su control razonable.

A título enunciativo, podrán considerarse supuestos de fuerza mayor:

- catástrofes naturales;
- incendios, inundaciones, nevadas, tormentas u otros fenómenos meteorológicos extremos;
- cortes generalizados de electricidad, telecomunicaciones o internet;
- huelgas generales o sectoriales;
- restricciones de tráfico, cierres de vías o actos de autoridad;
- accidentes graves;
- emergencias sanitarias;
- fallos generalizados de proveedores externos;
- cualquier otro acontecimiento imprevisible, inevitable o ajeno al control razonable de la parte afectada.

14.9. Daños indirectos y lucro cesante

En la máxima medida permitida por la normativa aplicable, Rodalio no responderá por daños indirectos, incidentales, especiales, consecuenciales, pérdida de oportunidad, pérdida de negocio, pérdida de beneficios o lucro cesante derivados del uso de la Plataforma o de la contratación de servicios a través de la misma.

Esta limitación no afectará a las responsabilidades que legalmente no puedan excluirse ni a los derechos irrenunciables que correspondan a los usuarios consumidores cuando resulten aplicables.

14.10. Actuaciones fraudulentas o contrarias a la buena fe

Rodalio no será responsable de los perjuicios derivados de actuaciones fraudulentas, dolosas, negligentes, abusivas o contrarias a la buena fe realizadas por usuarios o terceros.

En particular, Rodalio no será responsable de daños derivados de:

- información falsa, incompleta o engañosa facilitada por un usuario;
- uso indebido de la Plataforma;
- suplantación de identidad;
- pagos externos no autorizados;
- elusión de la Plataforma;
- manipulación de incidencias, pruebas, precios o comunicaciones;
- transporte de bienes prohibidos o no declarados;
- cualquier otra actuación ilícita o contraria a estas Condiciones imputable a usuarios o terceros.

14.11. Responsabilidad por cuentas de empresa y usuarios vinculados

Cuando una empresa, Transportista autónomo o titular de cuenta habilite a empleados, colaboradores o usuarios vinculados para operar dentro de la Plataforma, será responsable de las actuaciones realizadas por dichas personas en el ámbito de su cuenta.

Rodalio podrá adoptar medidas frente al usuario concreto, frente al titular de la cuenta o frente a ambos cuando se produzcan incumplimientos, incidencias, uso indebido, fraude, daños o conductas contrarias a estas Condiciones.

14.12. Derechos irrenunciables de consumidores y usuarios

Nada de lo previsto en estas Condiciones limitará, excluirá o restringirá los derechos que correspondan legalmente a los usuarios que tengan la condición de consumidores o usuarios cuando dichos derechos tengan carácter irrenunciable conforme a la normativa aplicable.

Cualquier limitación de responsabilidad prevista en estas Condiciones se interpretará siempre dentro de los límites permitidos por la legislación vigente.

14.13. Aceptación del régimen de responsabilidad

El uso de la Plataforma implica la aceptación por parte de los usuarios del régimen de responsabilidad previsto en este apartado.

Los usuarios reconocen que Rodalio actúa como plataforma tecnológica de intermediación, agente de cobro y soporte operativo, mientras que la ejecución material del servicio corresponde al Transportista y la veracidad de la información facilitada corresponde al usuario que la aporta.

---

15. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD Y DERECHOS IRRENUNCIABLES

Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, y en la máxima medida permitida por la normativa aplicable, la responsabilidad de Rodalio derivada del uso de la Plataforma quedará limitada al ámbito propio de su intervención como plataforma tecnológica de intermediación, agente de cobro, gestor operativo y soporte técnico del servicio.

Rodalio no asumirá responsabilidad por la ejecución material de los servicios de transporte, mudanza o traslado prestados por los Transportistas, salvo en aquellos supuestos en los que la normativa aplicable establezca expresamente una responsabilidad directa o irrenunciable de Rodalio.

15.1. Alcance de la responsabilidad de Rodalio

La responsabilidad de Rodalio se limitará a aquellas actuaciones que le sean directamente imputables en el marco de sus funciones como titular y gestora de la Plataforma.

En particular, Rodalio podrá responder, cuando legalmente proceda, por incidencias directamente derivadas de:

- el funcionamiento técnico de la Plataforma;
- la gestión del sistema de pago dentro del ámbito bajo su control;
- la puesta a disposición de herramientas de comunicación, soporte o documentación;
- el cumplimiento de sus propias obligaciones legales como prestadora de servicios de la sociedad de la información;
- el tratamiento de datos personales en los términos previstos en la Política de Privacidad;
- cualquier otra obligación que legalmente le corresponda de forma directa.

15.2. Exclusión de responsabilidad por la prestación material del servicio

El usuario reconoce que el servicio material de transporte, mudanza o traslado es prestado por el Transportista, quien actúa de forma independiente y bajo su propia responsabilidad profesional.

En consecuencia, Rodalio no será responsable, salvo que la normativa aplicable disponga lo contrario, de:

- retrasos, cancelaciones o incumplimientos imputables al Transportista;
- daños, pérdidas, deterioros o incidencias sobre los bienes transportados;
- falta de idoneidad del vehículo, medios, personal o herramientas empleados por el Transportista;
- incumplimientos legales, fiscales, laborales, administrativos, aseguradores o profesionales del Transportista;
- actuaciones u omisiones de empleados, usuarios vinculados, colaboradores o terceros dependientes del Transportista;
- cualquier otra circunstancia derivada de la ejecución material del servicio por parte del Transportista.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de las funciones de soporte, gestión de incidencias, reembolsos, ajustes o medidas internas que Rodalio pueda adoptar dentro de la Plataforma conforme a estas Condiciones.

15.3. Alcance de la responsabilidad económica de Rodalio

Rodalio responderá, en los términos establecidos por la normativa aplicable, de los daños y perjuicios directos, reales, previsibles y acreditados que sean consecuencia de un incumplimiento directamente imputable a Rodalio respecto de sus propias obligaciones como titular de la Plataforma, intermediario tecnológico, agente de cobro, gestor del sistema de pagos, canal de soporte o responsable de la documentación que le corresponda.

La responsabilidad de Rodalio exigirá que exista una relación causal suficientemente acreditada entre la actuación u omisión imputada a Rodalio y el daño reclamado.

La mera existencia de una incidencia durante un servicio no determinará por sí sola la responsabilidad de Rodalio. En particular, Rodalio no asumirá los daños derivados exclusivamente de:

- la ejecución material del transporte, mudanza o traslado;
- la carga, descarga, manipulación, custodia o conducción realizada por el Transportista;
- las actuaciones u omisiones del Transportista, sus empleados, conductores, colaboradores o usuarios vinculados;
- la información falsa, incorrecta o insuficiente proporcionada por un usuario;
- o cualquier otra actuación que se encuentre fuera del ámbito de control y de las obligaciones propias de Rodalio.

Lo anterior no impedirá que Rodalio responda cuando el daño derive, total o parcialmente, de una actuación u omisión directamente imputable a la propia Plataforma, entre otros supuestos, por:

- una gestión incorrecta de autorizaciones, capturas, reembolsos o liquidaciones dentro del ámbito bajo su control;
- un incumplimiento de sus obligaciones contractuales o legales propias;

- la emisión o gestión incorrecta de documentación cuya elaboración corresponda a Rodalio;
- una actuación negligente en la gestión de una incidencia o reclamación cuando dicha actuación produzca directamente un daño adicional;
- un fallo de seguridad o tratamiento de datos personales que resulte imputable a Rodalio;
- o cualquier otra actuación propia respecto de la que la normativa establezca su responsabilidad.

Cuando el usuario tenga la condición de consumidor, la responsabilidad de Rodalio no quedará limitada automáticamente al importe de su comisión ni a ninguna otra cantidad que restrinja los derechos o indemnizaciones que le correspondan conforme a normas imperativas.

Cuando el usuario actúe como profesional, autónomo, empresa o Transportista, podrán establecerse límites específicos de responsabilidad en el Contrato de Transportista o en unas condiciones particulares válidamente incorporadas a la relación contractual. Dichos límites deberán ser razonables, proporcionados y conformes con la normativa aplicable.

Ninguna limitación o exclusión de responsabilidad será aplicable cuando el daño derive de:

- dolo o culpa grave de Rodalio;
- daños personales causados directamente por una actuación imputable a Rodalio;
- incumplimiento de obligaciones legales que no puedan limitarse contractualmente;
- vulneración de derechos irrenunciables de consumidores y usuarios;
- o cualquier otro supuesto en el que la normativa aplicable prohíba limitar o excluir la responsabilidad.

La indemnización, cuando proceda, se determinará atendiendo a la naturaleza del incumplimiento, la intervención real de Rodalio, el daño efectivamente acreditado, su previsibilidad y la contribución de cada una de las partes a su producción.

Las reglas sobre daños indirectos, lucro cesante y pérdida de oportunidad se aplicarán conforme al apartado 15.4, dentro de los límites permitidos por la normativa vigente.

15.4. Daños indirectos, lucro cesante y pérdida de oportunidad

En la máxima medida permitida por la normativa aplicable, Rodalio no responderá por daños indirectos, incidentales, especiales, consecuenciales, pérdida de oportunidad, pérdida de negocio, pérdida de beneficios, pérdida de ingresos, daño reputacional o lucro cesante derivados del uso de la Plataforma o de la contratación de servicios a través de la misma.

Esta exclusión no afectará a los derechos que legalmente correspondan a los usuarios consumidores cuando resulten aplicables, ni a las responsabilidades que no puedan ser excluidas o limitadas conforme a la normativa vigente.

15.5. Información facilitada por los usuarios

Rodalio no será responsable de los daños, costes, retrasos, ajustes, incidencias, cancelaciones, reembolsos o reclamaciones que deriven de información falsa, incompleta, errónea, desactualizada o engañosa facilitada por los usuarios.

En particular, Rodalio no será responsable de consecuencias derivadas de:

- direcciones incorrectas;
- descripción inexacta de la carga;
- ocultación de volumen, peso, dimensiones o características relevantes;
- falta de información sobre accesos, plantas, ascensores, restricciones o necesidades especiales;
- datos fiscales o de facturación incorrectos;
- documentación falsa, caducada o incompleta;
- cualquier otra información necesaria para la correcta prestación, pago o documentación del servicio.

15.6. Servicios, sistemas o proveedores externos

Rodalio podrá integrar servicios, sistemas o herramientas de terceros para el funcionamiento de la Plataforma, incluyendo proveedores de pago, geolocalización, comunicaciones, almacenamiento, verificación, mensajería, infraestructura tecnológica o cualquier otro servicio auxiliar.

Rodalio no será responsable de los fallos, interrupciones, retrasos, bloqueos, errores, decisiones o incidencias imputables exclusivamente a dichos terceros, sin perjuicio de las gestiones razonables que pueda realizar para mitigar sus efectos o facilitar la resolución de la incidencia.

15.7. Disponibilidad de la Plataforma

Rodalio realizará esfuerzos razonables para mantener la Plataforma disponible, segura y operativa.

No obstante, Rodalio no garantiza la disponibilidad continua, permanente e ininterrumpida de la Plataforma, pudiendo producirse interrupciones por mantenimiento, actualizaciones, incidencias técnicas, fallos de proveedores externos, problemas de conectividad, ciberataques, fuerza mayor o circunstancias ajenas al control razonable de Rodalio.

Cuando sea razonablemente posible, Rodalio procurará adoptar medidas para prevenir, corregir o reducir el impacto de dichas incidencias.

15.8. Uso indebido de la Plataforma

Rodalio no será responsable de los daños, perjuicios, costes o reclamaciones derivados del uso indebido, ilícito, fraudulento, abusivo o contrario a estas Condiciones realizado por usuarios o terceros.

Ello incluye, entre otros supuestos:

- suplantación de identidad;
- uso no autorizado de cuentas;
- manipulación de precios, pagos, incidencias o comunicaciones;
- elusión de la Plataforma;
- pagos externos no autorizados;
- transporte de bienes prohibidos o no declarados;
- reclamaciones falsas o abusivas;
- vulneración de derechos de terceros;
- cualquier otra actuación contraria a la buena fe o a la normativa aplicable.

15.9. Derechos irrenunciables de consumidores

Nada de lo dispuesto en estas Condiciones limitará, excluirá o perjudicará los derechos que correspondan legalmente a los usuarios que tengan la condición de consumidores o usuarios, cuando dichos derechos sean irrenunciables conforme a la normativa aplicable.

En caso de contradicción entre una limitación prevista en estas Condiciones y una norma imperativa de protección de consumidores y usuarios, prevalecerá la norma imperativa aplicable.

15.10. Interpretación conforme a la normativa aplicable

Las limitaciones y exclusiones de responsabilidad previstas en este apartado se interpretarán siempre en la máxima medida permitida por la legislación aplicable.

Si alguna limitación fuera considerada inválida, ineficaz o inaplicable por una autoridad competente, ello no afectará a la validez del resto de las Condiciones, que seguirán siendo aplicables en todo aquello que resulte legalmente admisible.

15.11. Aceptación del régimen de limitación

El uso de la Plataforma implica la aceptación por parte de los usuarios del régimen de responsabilidad y limitación previsto en estas Condiciones.

Los usuarios reconocen que Rodalio actúa dentro de un ámbito limitado como plataforma tecnológica de intermediación, agente de cobro y soporte operativo, sin asumir la prestación material del servicio de transporte, mudanza o traslado.

---

16. SUSPENSIÓN, LIMITACIÓN Y CANCELACIÓN DE CUENTAS

Rodalio podrá adoptar medidas sobre una cuenta, perfil, empleado, usuario vinculado, vehículo, servicio o funcionalidad cuando concurra alguna de las causas objetivas

previstas en este apartado y la medida resulte necesaria para proteger a los usuarios, los bienes, los pagos, los datos, la seguridad, la legalidad o el correcto funcionamiento de la Plataforma.

Las medidas no se aplicarán de forma arbitraria ni como consecuencia automática de la presentación de una incidencia, reclamación, cancelación o disputa bancaria. Deberán basarse en hechos, indicios objetivos, riesgos concretos o incumplimientos suficientemente identificados y guardar proporción con la naturaleza y gravedad de la situación.

16.1. Principios aplicables

La adopción de cualquier medida se regirá por los siguientes principios:

- existencia de una causa prevista en estas Condiciones;
- necesidad de la medida para resolver, prevenir o limitar un riesgo o incumplimiento;
- proporcionalidad entre los hechos detectados y la restricción aplicada;
- prioridad de las medidas menos restrictivas cuando resulten suficientes;
- duración limitada al tiempo necesario, salvo cancelación definitiva justificada;
- comunicación de los motivos y efectos, excepto en los límites legalmente permitidos;
- posibilidad de aportar explicaciones o solicitar revisión cuando proceda;
- tratamiento separado de los servicios, pagos, incidencias y obligaciones pendientes;
- respeto de los derechos irrenunciables que correspondan a consumidores, Transportistas profesionales y demás usuarios.

La mera afectación a la imagen o reputación de Rodalio no constituirá por sí sola una causa de suspensión o cancelación. La medida deberá vincularse a una conducta, incumplimiento o riesgo concreto previsto en este apartado.

16.2. Medidas disponibles

Según las circunstancias, Rodalio podrá adoptar una o varias de las siguientes medidas:

- advertir al usuario;
- requerir la corrección o subsanación de un incumplimiento;
- solicitar información, documentación o verificaciones adicionales;
- revisar una cuenta, operación, vehículo, perfil o servicio concreto;
- limitar temporalmente una funcionalidad, permiso, vehículo, perfil o método de pago;
- impedir temporalmente la solicitud o aceptación de nuevos servicios;
- suspender temporalmente la totalidad de la cuenta;
- suspender o retirar el acceso de un empleado o usuario vinculado;
- cancelar o reasignar servicios todavía no iniciados;
- mantener, modificar o levantar una medida preventiva;
- cancelar definitivamente la cuenta cuando concurra una causa suficientemente grave;

- denegar una nueva alta cuando la cancelación anterior se hubiera producido por fraude, suplantación, actividad ilícita, riesgo grave, elusión reiterada o incumplimiento definitivo, siempre que exista una base jurídica que permita efectuar dicha comprobación;
- comunicar los hechos a proveedores de pago, aseguradoras, asesores, autoridades o terceros afectados cuando resulte necesario, proporcionado y exista una base legal o contractual válida.

La retención de fondos, la denegación de un reembolso o la reducción de una liquidación no constituirán sanciones autónomas. Únicamente podrán producirse conforme a las reglas sobre pagos, cancelaciones, incidencias, reembolsos, liquidaciones, chargebacks y facturación previstas en estas Condiciones.

16.3. Causas objetivas para adoptar medidas

Rodalio podrá limitar, suspender o cancelar una cuenta cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- incumplimiento grave o reiterado de estas Condiciones, del Contrato de Transportista o de unas condiciones específicas debidamente comunicadas y aplicables al usuario;
- utilización de la Plataforma para actividades ilícitas, fraudulentas, engañosas o no autorizadas;
- suplantación de identidad, acceso no autorizado, cesión indebida de credenciales o indicios objetivos de que la cuenta ha sido comprometida;
- aportación consciente de información o documentación falsa, manipulada o engañosa;
- aportación de información esencial incompleta o incorrecta que no sea subsanada después de haber sido requerida;
- imposibilidad de verificar datos obligatorios para operar, como la identidad, representación, situación fiscal, vehículo, seguro, permiso, habilitación profesional, método de pago o cuenta de cobro;
- utilización de documentos, vehículos, permisos, seguros o habilitaciones caducados, inválidos o insuficientes cuando resulten necesarios para prestar el servicio;
- manipulación o intento de manipulación de precios, ampliaciones, estados del servicio, incidencias, pagos, reembolsos, facturas, liquidaciones, documentos o pruebas;
- realización, aceptación o solicitud de pagos externos relacionados con servicios originados en Rodalio;
- captación de usuarios, desvío de servicios o elusión de los sistemas de intermediación, cobro, facturación o control de la Plataforma;
- utilización indebida de datos personales, direcciones, teléfonos, fotografías, documentos, comunicaciones o información obtenida mediante Rodalio;
- amenazas, acoso, discriminación, violencia, coacción o conductas que generen un riesgo objetivo para personas o bienes;
- solicitud, aceptación o traslado de bienes ilegales, prohibidos, peligrosos, no declarados o incompatibles con la normativa o con estas Condiciones;

- incumplimientos confirmados y reiterados en la solicitud o prestación de servicios, incluidos la incomparecencia injustificada, el abandono del servicio o la negativa reiterada a cumplir servicios aceptados;
- uso fraudulento de medios de pago, impagos, chargebacks abusivos o utilización acreditadamente fraudulenta del sistema de reclamaciones;
- ataque, interferencia, acceso no autorizado, automatización indebida o actuación que comprometa la seguridad, disponibilidad o integridad de la Plataforma;
- incumplimiento de obligaciones legales, fiscales, laborales, administrativas, aseguradoras, de transporte o de protección de datos que resulten necesarias para operar;
- incumplimiento injustificado de requerimientos necesarios para investigar una incidencia, verificar la cuenta o proteger a los usuarios;
- requerimiento de una autoridad, proveedor de pagos o tercero legalmente habilitado que obligue a limitar, bloquear o cancelar la cuenta;
- existencia de un riesgo grave y concreto para personas, bienes, vehículos, datos, fondos, sistemas o para la legalidad del servicio.

La presentación aislada de una cancelación, incidencia, reclamación, disputa bancaria o chargeback no constituirá por sí sola una causa de suspensión. Solo podrá ser tenida en cuenta cuando, tras la revisión correspondiente, se acredite fraude, abuso, incumplimiento o un patrón reiterado objetivamente comprobado.

16.4. Proporcionalidad y graduación de las medidas

Para determinar la medida aplicable, Rodalio tendrá en cuenta:

- la naturaleza y gravedad de los hechos;
- el riesgo o perjuicio causado;
- el carácter intencionado, negligente o accidental de la conducta;
- si se trata de un hecho aislado o de incumplimientos confirmados y reiterados;
- la colaboración del usuario durante la revisión;
- la posibilidad de subsanar el incumplimiento;
- la existencia de servicios activos o bienes bajo custodia;
- el perfil, vehículo o funcionalidad concretamente afectados;
- la necesidad de proteger a Clientes, Transportistas o terceros;
- y la posibilidad de alcanzar la misma finalidad mediante una medida menos restrictiva.

Siempre que resulte suficiente, Rodalio dará prioridad a la advertencia, subsanación, verificación adicional o limitación parcial frente a la suspensión total o la cancelación definitiva.

La cancelación definitiva se reservará para incumplimientos graves, fraude, actividades ilícitas, riesgo grave, imposibilidad permanente de cumplir los requisitos de acceso, reiteración acreditada o situaciones en las que no resulte razonable mantener la relación contractual.

16.5. Suspensión preventiva o cautelar urgente

Rodalio podrá adoptar inmediatamente una limitación o suspensión preventiva cuando existan indicios objetivos de:

- fraude o suplantación;
- acceso no autorizado o cuenta comprometida;
- riesgo grave para personas, bienes o seguridad vial;
- transporte de bienes ilegales o peligrosos;
- amenaza, violencia, acoso o coacción;
- manipulación de pagos, documentos, estados o pruebas;
- vulneración o riesgo grave para datos personales o sistemas;
- incumplimiento documental que impida legalmente prestar el servicio;
- bloqueo o requerimiento del proveedor de pagos;
- obligación legal o requerimiento de una autoridad;
- o cualquier otro riesgo inmediato comprendido en alguna de las causas concretas del apartado 16.3.

La medida podrá adoptarse sin audiencia previa cuando la demora pueda aumentar el riesgo, permitir nuevos perjuicios, comprometer pruebas o impedir el cumplimiento de una obligación legal.

La suspensión preventiva:

- tendrá carácter cautelar y no sancionador;
- no supondrá por sí sola una atribución definitiva de responsabilidad;
- se limitará a las cuentas, perfiles, servicios o funcionalidades necesarios;
- se mantendrá únicamente durante el tiempo necesario para analizar y resolver la situación;
- y será revisada cuando aparezca nueva información o desaparezcan las circunstancias que la justificaron.

Rodalio comunicará la medida y sus motivos principales antes de que produzca efectos o en el momento de su aplicación. Cuando una obligación legal, una investigación de fraude, la protección de pruebas o la seguridad impidan revelar determinados detalles, Rodalio podrá limitar temporalmente la información comunicada en la medida estrictamente necesaria.

16.6. Cuentas de empresa, empleados y usuarios vinculados

Cuando los hechos sean imputables a un empleado o usuario vinculado, Rodalio limitará preferentemente la medida al perfil, permiso, vehículo, servicio o usuario concreto afectado.

La medida podrá extenderse a la cuenta principal cuando:

- el titular haya participado, autorizado o tolerado conscientemente la conducta;
- exista una falta grave de control por parte del titular;
- se utilicen varios perfiles para continuar el incumplimiento;
- exista reiteración de conductas similares;
- la actuación afecte al conjunto de la empresa;
- o la medida individual resulte insuficiente para neutralizar el riesgo.

El titular de la cuenta continuará siendo responsable de gestionar los accesos y permisos concedidos a sus empleados o usuarios vinculados, sin perjuicio de la responsabilidad individual que pueda corresponder a cada persona.

Rodalio podrá permitir que la empresa sustituya al empleado, conductor o vehículo afectado cuando ello sea técnicamente posible, resulte seguro y permita ejecutar correctamente los servicios ya contratados.

16.7. Efectos sobre servicios pendientes o en curso

La adopción de una medida sobre una cuenta no determinará automáticamente la cancelación de todos sus servicios. Rodalio analizará separadamente cada servicio pendiente, aceptado, programado o en curso.

Según las circunstancias, Rodalio podrá:

- cancelar o reasignar servicios todavía no iniciados;
- devolver los servicios programados al apartado de reservas disponibles;
- impedir la aceptación de nuevos servicios;
- permitir que un servicio ya iniciado continúe cuando pueda completarse de forma legal y segura;
- exigir la sustitución del conductor, empleado o vehículo cuando resulte posible;
- interrumpir el servicio cuando exista un riesgo para personas, bienes, seguridad o legalidad;
- coordinar la entrega, devolución, descarga o custodia segura de los bienes;
- mantener habilitadas las comunicaciones estrictamente necesarias para resolver el servicio;
- e informar a los usuarios afectados de la continuidad, sustitución, reasignación o cancelación.

Cuando se haya iniciado materialmente un traslado, la protección de las personas y de los bienes y la reducción de los perjuicios para el Cliente prevalecerán sobre la suspensión automática de todas las funcionalidades.

Las consecuencias económicas de la continuidad, interrupción, cancelación o reasignación se determinarán conforme al apartado 10. La suspensión de la cuenta no generará por sí sola un cargo al Cliente ni la pérdida automática del derecho del Transportista a percibir las prestaciones efectivamente realizadas.

16.8. Efectos sobre pagos, reembolsos, facturas y liquidaciones

La limitación, suspensión o cancelación de una cuenta no supondrá la pérdida automática de importes legítimamente devengados ni extinguirá las obligaciones económicas anteriores.

Rodalio continuará gestionando, cuando proceda:

- autorizaciones y capturas de pago;

- liberaciones y reembolsos;
- liquidaciones al Transportista;
- facturas, autofacturas y documentos rectificativos;
- notas de compensación;
- incidencias y reclamaciones abiertas;
- chargebacks y disputas bancarias;
- regularizaciones y obligaciones fiscales o documentales.

Los fondos solo podrán permanecer temporalmente bloqueados cuando exista una causa concreta relacionada con:

- una incidencia abierta dentro de la ventana de reclamación y que pueda afectar al resultado económico del servicio;
- una disputa bancaria o chargeback;
- una investigación de fraude relacionada con la operación;
- un requerimiento del proveedor de pagos o de una autoridad;
- una verificación de identidad, fiscal, documental o bancaria necesaria para ejecutar la liquidación;
- un reembolso, rectificación o regularización pendiente;
- o una obligación legal que impida temporalmente realizar el movimiento económico.

La retención:

- se limitará, siempre que resulte posible, al importe directamente afectado;
- no podrá utilizarse como sanción;
- se mantendrá únicamente durante el tiempo necesario para resolver su causa;
- y será levantada o ejecutada conforme a la resolución económica aplicable.

Las incidencias abiertas fuera de la ventana de reclamación no bloquearán ni revertirán automáticamente las transferencias ya ejecutadas, sin perjuicio de las reclamaciones o acciones que legalmente puedan corresponder.

Cuando la suspensión impida acceder normalmente a la cuenta, Rodalio facilitará, cuando resulte legalmente exigible, un canal alternativo para consultar o solicitar facturas, liquidaciones y documentación económica anterior.

16.9. Comunicación y motivación de la medida

Rodalio comunicará al usuario las limitaciones, suspensiones o cancelaciones mediante correo electrónico, notificación en la Plataforma u otro soporte duradero disponible.

La comunicación indicará, de forma comprensible y en la medida aplicable:

- la medida adoptada;
- la fecha en que comienza a producir efectos;
- si tiene carácter temporal, preventivo o definitivo;
- la cuenta, perfil, vehículo, servicio o funcionalidad afectada;
- la causa contractual aplicada;
- los hechos o circunstancias principales que motivan la decisión;

- su duración estimada, cuando pueda determinarse;
- sus efectos sobre los servicios activos o pendientes;
- sus efectos sobre pagos, reembolsos o liquidaciones;
- las actuaciones que el usuario puede realizar para subsanar la situación;
- y el canal disponible para presentar explicaciones o solicitar revisión.

Rodalio podrá omitir o limitar temporalmente determinados detalles cuando comunicarlos:

- esté prohibido por una obligación legal;
- comprometa una investigación de fraude o seguridad;
- facilite la destrucción o manipulación de pruebas;
- revele datos personales o información confidencial de terceros;
- o genere un riesgo adicional para personas, bienes o sistemas.

La limitación de información deberá reducirse a lo estrictamente necesario y no impedirá comunicar al usuario el alcance general de la medida cuando ello resulte posible.

16.10. Alegaciones y revisión interna

El usuario podrá aportar explicaciones, aclaraciones, documentos o pruebas y solicitar la revisión de la medida mediante los canales indicados en la comunicación.

La solicitud deberá identificar la cuenta y la decisión cuestionada y exponer los motivos por los que el usuario considera que la medida es incorrecta, desproporcionada o ha sido subsanada.

Rodalio revisará:

- los hechos que originaron la medida;
- las pruebas y registros disponibles;
- la información aportada por el usuario;
- la causa contractual invocada;
- la necesidad y proporcionalidad de la medida;
- la posibilidad de subsanar el incumplimiento;
- y la existencia de una alternativa menos restrictiva.

La presentación de alegaciones no suspenderá automáticamente la medida cuando esta resulte necesaria para evitar un riesgo o cumplir una obligación legal. Rodalio podrá modificarla o levantarla provisionalmente cuando considere que ya no resulta necesaria.

La revisión se realizará de forma individualizada, diligente y no arbitraria. Rodalio comunicará su resultado y podrá:

- confirmar la medida;
- reducir su alcance o duración;
- sustituirla por otra menos restrictiva;
- condicionarla a una subsanación o verificación;
- o levantarla completamente.

Este procedimiento interno no limitará los derechos que correspondan al usuario para acudir a organismos de consumo, mediación, autoridades administrativas, juzgados o tribunales.

16.11. Cancelación completa de cuentas de Transportistas profesionales

Cuando Rodalio decida cancelar completamente el acceso de un Transportista autónomo o empresa transportista a los servicios profesionales de la Plataforma, le comunicará la decisión motivada en soporte duradero con una antelación mínima de treinta días respecto de la fecha en que vaya a producir efectos.

Durante el periodo de preaviso, Rodalio podrá impedir la aceptación de nuevos servicios o adoptar limitaciones proporcionadas cuando resulte necesario para proteger a los usuarios o gestionar ordenadamente la finalización de la relación.

El plazo de treinta días no será necesario cuando:

- una obligación legal o regulatoria exija la cancelación inmediata;
- exista un requerimiento de una autoridad competente;
- concurra fraude, actividad ilícita, riesgo grave o una causa que haga irrazonable mantener la relación durante el preaviso;
- exista un riesgo grave para personas, bienes, pagos, datos o sistemas;
- o Rodalio pueda acreditar incumplimientos reiterados de las condiciones aplicables.

Cuando la cancelación se aplique sin preaviso, Rodalio comunicará los motivos sin demora indebida, salvo que una obligación legal le impida hacerlo.

Este apartado no impedirá que Rodalio adopte previamente una suspensión cautelar conforme al apartado 16.5 cuando exista una causa objetiva que requiera una actuación inmediata.

16.12. Levantamiento de la medida y restitución de la cuenta

Cuando Rodalio determine que:

- la medida se adoptó por error;
- los hechos no han quedado suficientemente acreditados;
- la causa ha desaparecido;
- el usuario ha subsanado satisfactoriamente el incumplimiento;
- o una medida menos restrictiva resulta suficiente;

procederá a levantarla, reducirla o modificarla sin demora indebida.

Cuando corresponda, Rodalio restablecerá:

- el acceso a la cuenta;
- las funcionalidades afectadas;
- los vehículos, perfiles o permisos habilitados;
- la posibilidad de solicitar o aceptar servicios;

- y el acceso a los datos y documentos que continúen disponibles.

El restablecimiento no obligará a recuperar información que hubiera sido legítimamente eliminada ni extinguirá las obligaciones económicas, fiscales, documentales o contractuales anteriores.

16.13. Baja o eliminación voluntaria de la cuenta

El usuario podrá solicitar la baja o eliminación de su cuenta mediante los mecanismos habilitados en la aplicación, el sitio web o los canales de contacto de Rodalio.

La ejecución de la eliminación podrá retrasarse temporalmente cuando exista una situación concreta que deba resolverse previamente, especialmente cuando:

- exista un traslado en curso;
- exista un traslado programado pendiente;
- exista una incidencia cuya revisión requiera mantener temporalmente activa la vinculación del usuario;
- el usuario gestione una empresa con empleados o usuarios todavía vinculados;
- existan pagos, reembolsos o liquidaciones pendientes que requieran una actuación previa;
- o resulte necesario resolver una obligación contractual u operativa antes de completar la baja.

Rodalio informará al usuario de la circunstancia concreta que impide temporalmente completar la eliminación. La cuenta no podrá mantenerse activa indefinidamente por motivos genéricos y, una vez resuelta la situación, el usuario podrá completar la baja.

La eliminación de la cuenta supondrá la supresión del acceso y de los datos correspondientes a la identidad activa y al funcionamiento ordinario del perfil, conforme a la Política de Privacidad.

La eliminación no afectará a los registros que deban conservarse por una causa válida, incluidos:

- pedidos y servicios anteriores;
- pagos, reembolsos y liquidaciones;
- facturas y documentos económicos;
- incidencias, resoluciones y comunicaciones vinculadas a servicios;
- chargebacks o disputas;
- obligaciones fiscales, contables o mercantiles;
- y pruebas necesarias para formular, ejercer o defender reclamaciones.

La conservación de dichos registros no significará que la cuenta continúe activa ni permitirá al usuario seguir utilizando la Plataforma.

16.14. Ausencia de indemnización automática y conservación de derechos

La adopción justificada de una limitación, suspensión o cancelación conforme a estas Condiciones no generará por sí sola un derecho automático a indemnización por pérdida

de acceso a servicios futuros, imposibilidad de aceptar nuevas solicitudes o pérdida de expectativas económicas.

Lo anterior no afectará:

- al derecho a percibir importes legítimamente devengados;
- a los reembolsos que correspondan;
- a la responsabilidad que pudiera derivarse de una medida incorrecta, arbitraria o contraria a la normativa;
- ni a los derechos irrenunciables de consumidores, Transportistas profesionales u otros usuarios.

Rodalio no podrá utilizar este apartado para excluir responsabilidades que legalmente le correspondan ni para impedir que el usuario reclame los daños que pueda acreditar conforme a la normativa aplicable.

---

17. SEGUROS, RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTISTA Y COLABORACIÓN EN SINIESTROS

17.1. Ausencia de seguro ofrecido por Rodalio

Rodalio no es una entidad aseguradora y no ofrece, contrata, distribuye ni incluye actualmente ningún seguro asociado a los servicios solicitados mediante la Plataforma.

La contratación de un transporte, porte, mudanza o servicio adicional mediante Rodalio no supone que los bienes, la manipulación, el traslado o cualquier otro riesgo relacionado con el servicio se encuentren asegurados por Rodalio.

El precio mostrado o cobrado al Cliente no incluye ninguna prima de seguro ni garantiza el derecho a recibir una indemnización por pérdida, avería, daño, robo, retraso o cualquier otra incidencia.

La intervención de Rodalio en la gestión de una incidencia tampoco implicará la existencia de cobertura aseguradora, la aceptación de responsabilidad ni la garantía de que el Cliente vaya a recibir una indemnización.

17.2. Obligaciones aseguradoras del Transportista

Cada Transportista será responsable de mantener en vigor el seguro obligatorio correspondiente al vehículo utilizado y de cumplir las demás obligaciones aseguradoras que resulten legalmente exigibles para su vehículo y su actividad profesional.

El Transportista deberá asegurarse de que el vehículo utilizado pueda circular y prestar legalmente el servicio durante todo el periodo en que permanezca registrado o activo en la Plataforma.

Rodalio no mantiene actualmente un registro general ni realiza una comprobación ordinaria y continua de pólizas de responsabilidad civil profesional, seguros de mercancías, recibos, certificados de cobertura, franquicias, límites o exclusiones de los Transportistas.

La ausencia de una verificación ordinaria por parte de Rodalio no exime al Transportista de cumplir sus obligaciones legales ni impide que Rodalio adopte medidas cuando tenga conocimiento suficientemente acreditado de que un vehículo carece del seguro obligatorio o incumple un requisito legal necesario para operar.

En una incidencia concreta, Rodalio podrá solicitar al Transportista únicamente la información o documentación aseguradora que resulte necesaria para facilitar la comunicación entre las partes, comprobar la posible existencia de una cobertura o gestionar las consecuencias del servicio.

17.3. Responsabilidad del Transportista con independencia del seguro

El Transportista responde frente al Cliente de la correcta ejecución material del servicio y de las responsabilidades que le correspondan conforme al contrato y a la normativa aplicable.

La existencia de una póliza contratada por el Transportista no sustituye, reduce ni elimina por sí sola su responsabilidad frente al Cliente.

Del mismo modo:

- la inexistencia de una póliza voluntaria;
- la existencia de una franquicia;
- la insuficiencia del límite asegurado;
- la aplicación de una exclusión;
- la falta de pago de una prima;
- o el rechazo del siniestro por la aseguradora;

no trasladarán automáticamente a Rodalio la responsabilidad que corresponda al Transportista.

Las reclamaciones por pérdida, avería, daño, retraso, manipulación incorrecta, incumplimiento o ejecución defectuosa del servicio se resolverán conforme a estas Condiciones, al contrato celebrado entre el Cliente y el Transportista y a la normativa aplicable, con independencia de que intervenga o no una aseguradora.

17.4. Bienes transportados y seguros contratados por las partes

Rodalio no incluye actualmente un seguro específico de mercancías, mudanza, carga, manipulación, robo, pérdida o daños sobre los bienes transportados.

El Cliente podrá contratar por su cuenta una cobertura independiente cuando lo considere conveniente. Rodalio no seleccionará la póliza, no recomendará una aseguradora ni comprobará si la cobertura contratada por el Cliente resulta suficiente para los bienes o el servicio.

Cuando el servicio tenga legalmente la consideración de mudanza y resulte aplicable, corresponderá al Transportista informar al Cliente sobre la posibilidad de contratar un seguro que cubra el riesgo de daños a los bienes objeto de la mudanza.

La posible contratación de dicho seguro no liberará al Transportista de la responsabilidad que legal o contractualmente le corresponda.

El Transportista también podrá disponer por su cuenta de seguros de responsabilidad civil profesional, responsabilidad del porteador, mercancías transportadas u otras coberturas vinculadas a su actividad. Su existencia, alcance, límites, franquicias y exclusiones dependerán exclusivamente de las condiciones acordadas entre el Transportista y su aseguradora.

Rodalio no garantiza:

- que el Transportista disponga de una cobertura voluntaria determinada;
- que una póliza resulte aplicable al servicio concreto;
- que la aseguradora acepte el siniestro;
- que no existan franquicias, límites o exclusiones;
- ni que la indemnización reconocida coincida con la cantidad reclamada por el Cliente.

La Ley del contrato de transporte terrestre establece la responsabilidad del porteador por pérdida, avería y retraso y, específicamente para las mudanzas, dispone que el porteador informe sobre la posibilidad de concertar un seguro, sin que su contratación lo libere de responsabilidad.

17.5. Comunicación de una posible cobertura del Transportista

Cuando se produzca una incidencia que pudiera estar cubierta por un seguro contratado directamente por el Transportista, este deberá revisar sus obligaciones contractuales y, cuando corresponda, comunicar el hecho a su aseguradora o mediador dentro de los plazos aplicables.

El Transportista deberá facilitar a Rodalio y al Cliente, cuando resulte necesario y legalmente procedente:

- la identidad y los datos de contacto de la aseguradora o mediador;
- el número de póliza, cuando sea necesario para identificar la cobertura;
- el número de expediente o referencia del siniestro;
- el canal habilitado para aportar documentación;
- y las comunicaciones relevantes sobre la apertura, tramitación o resolución del expediente.

La comunicación de estos datos no supondrá que Rodalio confirme la existencia, vigencia, suficiencia o aplicabilidad de la cobertura.

El Cliente deberá colaborar aportando las fotografías, documentos, justificantes, comunicaciones y demás pruebas disponibles que resulten necesarias para describir el daño y acreditar los hechos.

La falta de apertura de un expediente de seguro no impedirá que el Cliente formule una reclamación contra el Transportista ni que Rodalio continúe gestionando la incidencia interna.

17.6. Colaboración de Rodalio

Cuando el Transportista comunique que dispone de una póliza que podría resultar aplicable, Rodalio podrá colaborar para facilitar el contacto y el intercambio de información entre el Cliente, el Transportista y la aseguradora o mediador correspondiente.

Esta colaboración podrá consistir en:

- comunicar al Transportista la reclamación presentada por el Cliente;
- solicitar al Transportista que contacte con su aseguradora;
- trasladar al Cliente los datos de contacto o el número de expediente facilitados;
- poner a disposición de las partes las comunicaciones, fotografías, documentos y registros relacionados con el servicio;
- facilitar que se intercambie la documentación solicitada;
- registrar dentro de la incidencia las referencias comunicadas;
- y mantener abierto el expediente interno mientras se recopila información relevante.

La actuación de Rodalio se limitará a facilitar la comunicación y la gestión documental relacionada con el servicio.

Rodalio no:

- contratará el seguro en nombre del Cliente o del Transportista;
- recomendará una póliza o cobertura;
- interpretará las condiciones de la póliza;
- determinará si el siniestro está cubierto;
- presentará declaraciones en nombre de las partes sin autorización válida;
- negociará la indemnización;
- aceptará acuerdos con la aseguradora en nombre del Cliente o del Transportista;
- ni garantizará el pago de cantidad alguna.

Las partes deberán comunicarse directamente con la aseguradora o con el mediador designado para las cuestiones relativas a la cobertura, franquicia, valoración del daño, indemnización o resolución del siniestro.

17.7. Independencia entre la incidencia de Rodalio y el expediente asegurador

La incidencia gestionada por Rodalio y el expediente abierto ante una aseguradora serán procedimientos independientes.

La apertura, tramitación, aceptación o rechazo de un siniestro por una aseguradora no determinará automáticamente la resolución interna de Rodalio.

Rodalio podrá adoptar, conforme a estas Condiciones, decisiones relativas a:

- continuidad o interrupción del servicio;
- reembolso al Cliente;
- pago o liquidación al Transportista;
- conservación o aportación de pruebas;
- medidas temporales sobre fondos;
- medidas sobre la cuenta;
- y demás consecuencias operativas o económicas vinculadas al servicio.

Estas decisiones podrán adoptarse antes o después de la resolución del expediente asegurador cuando Rodalio disponga de información suficiente.

Cuando resulte razonable esperar información de la aseguradora para comprender los hechos o cuantificar un daño, Rodalio podrá mantener la incidencia en revisión, sin que ello permita bloquear indefinidamente los fondos o retrasar injustificadamente una resolución.

La intervención de una aseguradora no obligará al Cliente a renunciar a sus derechos frente al Transportista, frente a Rodalio por sus propias obligaciones o frente a cualquier otro responsable.

Cuando el Cliente reciba cantidades de diferentes responsables o de una aseguradora por el mismo daño, deberán aplicarse las reglas legales correspondientes para evitar una duplicidad indebida de indemnizaciones.

17.8. Datos, pruebas y claridad comercial

Los datos de una aseguradora, número de póliza, referencia de siniestro, comunicaciones, documentos y pruebas relacionados con una incidencia podrán incorporarse al expediente del servicio cuando resulten necesarios para gestionar la reclamación, facilitar el contacto, resolver sus consecuencias económicas o defender derechos.

Rodalio no utilizará la recepción puntual de esta información para crear un registro general de seguros de los Transportistas ni para presentar públicamente una cobertura como verificada.

La información y las evidencias podrán conservarse durante el tiempo necesario para gestionar la incidencia, posibles reclamaciones, disputas bancarias, obligaciones legales y la defensa de derechos, conforme a la Política de Privacidad.

Ninguna pantalla, concepto económico, descripción comercial o comunicación de Rodalio deberá presentar el servicio como asegurado ni utilizar expresiones como «seguro incluido», «mercancía asegurada», «protección asegurada» o equivalentes cuando no exista una póliza real y claramente identificada que respalde esa afirmación.

Actualmente, Rodalio no cobrará al Cliente ningún concepto presentado como prima de seguro, cobertura aseguradora o protección garantizada.

La ayuda prestada por Rodalio para poner en contacto al Cliente, al Transportista y a una aseguradora no convierte a Rodalio en asegurador, no supone aceptación de responsabilidad y no garantiza la cobertura ni el pago del siniestro.

---

18. PROTECCIÓN DE DATOS

Rodalio tratará los datos personales de los usuarios conforme al Reglamento General de Protección de Datos, la normativa española de protección de datos y las demás disposiciones que resulten aplicables.

La Política de Privacidad contiene la información detallada sobre los tratamientos realizados por Rodalio y será puesta a disposición de los usuarios antes o en el momento de recabar sus datos personales.

La puesta a disposición o confirmación de lectura de la Política de Privacidad no constituye una autorización general para tratar datos ni sustituye a la base jurídica que corresponda a cada tratamiento.

Cuando un tratamiento deba basarse en el consentimiento, este se solicitará de manera específica, separada, informada e inequívoca.

18.1. Responsable del tratamiento

Rodalio actuará como responsable del tratamiento respecto de los datos personales que trate para la gestión, funcionamiento, seguridad, mejora y cumplimiento legal de la Plataforma.

Entre otras finalidades, Rodalio podrá tratar datos personales para:

- gestionar el registro, acceso y uso de la Plataforma;
- verificar la identidad, datos de contacto, métodos de pago, documentación o perfil del usuario;
- permitir la solicitud, aceptación, ejecución y seguimiento de servicios;
- facilitar la comunicación entre Cliente y Transportista;
- gestionar pagos, reembolsos, liquidaciones, facturación y documentación económica;
- tramitar incidencias, reclamaciones, cancelaciones, chargebacks o disputas;
- prevenir fraude, usos indebidos, suplantaciones o incumplimientos;
- conservar evidencias, registros y trazabilidad de las operaciones;
- cumplir obligaciones legales, fiscales, contables, regulatorias o contractuales;
- atender solicitudes, consultas o comunicaciones de los usuarios;
- mejorar la seguridad, calidad y funcionamiento de la Plataforma.

18.2. Datos tratados

Rodalio podrá tratar distintas categorías de datos personales en función del tipo de usuario, perfil y uso realizado de la Plataforma.

Dichos datos podrán incluir, entre otros:

- datos identificativos y de contacto;
- datos de registro y cuenta;
- datos de pago, cobro y liquidación;
- datos fiscales y de facturación;
- datos relacionados con servicios solicitados o prestados;
- direcciones de recogida y entrega;
- comunicaciones mantenidas a través de la Plataforma;
- datos de incidencias, reclamaciones, reembolsos o disputas;
- fotografías, documentos o evidencias aportadas por los usuarios;
- datos de geolocalización o seguimiento, cuando proceda y conforme a la configuración aplicable;
- datos técnicos, logs, identificadores de dispositivo, dirección IP y registros de actividad;
- documentación profesional, de vehículos, seguros o empleados vinculados cuando el usuario actúe como Transportista o empresa.

El detalle completo de los datos tratados, bases legales, destinatarios, plazos de conservación y derechos de los usuarios se recoge en la Política de Privacidad.

18.3. Comunicación de datos entre usuarios

Para la correcta prestación del servicio, Rodalio podrá facilitar determinados datos entre Cliente y Transportista, en la medida necesaria para preparar, coordinar, ejecutar, entregar o gestionar el servicio contratado.

En particular, el Transportista podrá acceder a datos necesarios para la ejecución del servicio, tales como nombre o identificación del Cliente, direcciones de recogida y entrega, medios de contacto habilitados, información operativa del traslado, instrucciones del servicio e incidencias relacionadas.

Del mismo modo, el Cliente podrá acceder a información necesaria sobre el Transportista asignado, el estado del servicio, comunicaciones operativas y otros datos necesarios para la correcta gestión del traslado.

18.4. Uso limitado de los datos por los usuarios

Los usuarios se comprometen a utilizar los datos personales a los que accedan a través de Rodalio únicamente para la finalidad concreta vinculada al servicio contratado o prestado.

Queda prohibido utilizar dichos datos para finalidades distintas, incluyendo:

- contactar con otros usuarios fuera del servicio contratado;

- ofrecer o contratar servicios fuera de Rodalio;
- enviar comunicaciones comerciales no autorizadas;
- crear bases de datos propias;
- compartir datos con terceros no autorizados;
- publicar, difundir o revelar información personal, direcciones, teléfonos, rutas, fotografías, comunicaciones o incidencias;
- conservar datos más allá del tiempo necesario para la finalidad autorizada.

El incumplimiento de estas obligaciones podrá dar lugar a la suspensión o cancelación de la cuenta, así como a la exigencia de responsabilidades cuando proceda.

18.5. Empresas, empleados y usuarios vinculados

Cuando una empresa, Transportista autónomo o titular de cuenta habilite a empleados, colaboradores o usuarios vinculados para operar en la Plataforma, deberá garantizar que dichas personas conocen y cumplen las obligaciones aplicables en materia de protección de datos y confidencialidad.

El titular de la cuenta será responsable de que los empleados o usuarios vinculados utilicen los datos personales únicamente para las finalidades autorizadas y dentro de los permisos habilitados en la Plataforma.

Rodalio podrá conservar registros de actividad de empleados o usuarios vinculados cuando resulte necesario para la seguridad, trazabilidad, gestión de incidencias, prevención de fraude o cumplimiento legal.

18.6. Proveedores, aseguradoras y terceros vinculados a incidencias

Rodalio podrá recurrir a proveedores externos cuando resulte necesario para el funcionamiento de la Plataforma, la gestión de pagos, las comunicaciones, el alojamiento de información, la seguridad, el soporte, la facturación, el cumplimiento de obligaciones legales o la prestación de otras funciones técnicas u operativas.

Estos proveedores únicamente podrán acceder a los datos necesarios para prestar el servicio correspondiente y deberán tratarlos conforme a la normativa aplicable, a las instrucciones de Rodalio cuando actúen por su cuenta y a las medidas contractuales y de seguridad que resulten exigibles.

Rodalio no mantiene actualmente una integración general con aseguradoras o mediadores de seguros ni comunica de forma ordinaria a estas entidades los datos de los servicios o de los usuarios.

Cuando se produzca una incidencia y el Transportista comunique que dispone de una póliza que podría resultar aplicable, Rodalio podrá facilitar el contacto y, cuando resulte necesario, proporcionado y legalmente permitido, comunicar o poner a disposición de las partes determinada información relacionada con el servicio.

La información comunicada podrá incluir, según las circunstancias:

- la identificación del servicio afectado;
- la fecha, origen, destino y estado del traslado;
- la identidad y datos de contacto de las partes intervinientes;
- la descripción de la incidencia;
- las comunicaciones vinculadas al servicio;
- las fotografías, documentos, justificantes y demás pruebas aportadas;
- los importes relacionados con la reclamación;
- y cualquier otro dato estrictamente necesario para identificar y tramitar el expediente concreto.

La comunicación podrá realizarse:

- a la aseguradora o mediador identificado por el Transportista;
- al Transportista para que este la remita a su aseguradora;
- al Cliente para que pueda contactar con la entidad correspondiente;
- o mediante el canal indicado por la aseguradora o el mediador para el expediente concreto.

Rodalio limitará la información comunicada a la necesaria para la finalidad perseguida y no utilizará estos intercambios para crear un registro general de pólizas, coberturas o siniestros de los Transportistas.

La intervención de Rodalio se limitará a facilitar el contacto y el intercambio de información. Rodalio no actuará como asegurador, mediador o representante de las partes, no interpretará las condiciones de la póliza, no decidirá si existe cobertura y no garantizará la aceptación ni el pago del siniestro.

Cuando la comunicación de datos no resulte necesaria para tramitar la incidencia, cumplir una obligación legal, ejecutar el contrato o defender derechos, Rodalio solicitará la autorización correspondiente antes de facilitar información a la aseguradora o al mediador.

Los datos, documentos y comunicaciones incorporados al expediente podrán conservarse durante el tiempo necesario para gestionar la incidencia, las reclamaciones, los pagos, los posibles procedimientos o la defensa de derechos, conforme a la Política de Privacidad. La eliminación posterior de la cuenta no implicará la desaparición de las evidencias que deban conservarse por estas finalidades.

18.7. Conservación de datos

Rodalio conservará los datos personales durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades para las que fueron recogidos y, posteriormente, durante los plazos legalmente exigibles o necesarios para atender posibles responsabilidades legales, fiscales, contables, contractuales, regulatorias o de defensa frente a reclamaciones.

En particular, Rodalio podrá conservar datos, documentos, facturas, comunicaciones, incidencias, logs, evidencias, snapshots y registros vinculados a servicios, pagos, facturación, disputas o reclamaciones cuando resulte necesario para acreditar operaciones, cumplir obligaciones legales o defender derechos e intereses legítimos.

18.8. Derechos de los usuarios

Los usuarios podrán ejercer los derechos reconocidos por la normativa de protección de datos, incluyendo, cuando proceda, los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad y cualesquiera otros derechos aplicables.

El modo de ejercicio de dichos derechos, así como la información completa sobre el tratamiento de datos personales, se detalla en la Política de Privacidad de Rodalio.

18.9. Seguridad de la información

Rodalio adoptará medidas técnicas y organizativas razonables para proteger los datos personales frente a pérdida, acceso no autorizado, alteración, divulgación indebida, destrucción accidental o cualquier otro riesgo que pueda afectar a su confidencialidad, integridad o disponibilidad.

Los usuarios deberán colaborar en la seguridad de sus cuentas, custodiar adecuadamente sus credenciales, evitar accesos no autorizados y comunicar a Rodalio cualquier sospecha de uso indebido, suplantación, pérdida de acceso o incidente de seguridad.

18.10. Política de Privacidad

La Política de Privacidad de Rodalio desarrolla la información relativa al tratamiento de datos personales, incluyendo la identidad del responsable, finalidades, bases jurídicas, categorías de datos, destinatarios, transferencias internacionales, criterios o plazos de conservación, derechos de los usuarios y canales de contacto.

La Política de Privacidad tiene carácter informativo y no constituye por sí sola una autorización contractual general para tratar datos personales.

En caso de contradicción entre estas Condiciones y la Política de Privacidad, prevalecerá esta última en todo aquello que se refiera específicamente a la información sobre el tratamiento de datos personales.

---

19. CONSERVACIÓN DOCUMENTAL, TRAZABILIDAD Y EVIDENCIAS

Rodalio podrá mantener la documentación y los registros necesarios para gestionar los servicios contratados mediante la Plataforma, acreditar las operaciones realizadas, cumplir obligaciones legales, fiscales, contables o mercantiles, gestionar pagos e incidencias, prevenir el fraude y formular, ejercer o defender reclamaciones.

La conservación prevista en este apartado no constituye una autorización general para mantener cualquier información de los usuarios ni permite conservar datos durante un periodo indefinido. Cada registro deberá estar vinculado a una finalidad determinada y conservarse únicamente durante el tiempo necesario o legalmente exigible.

19.1. Expediente del servicio

Rodalio podrá mantener un expediente vinculado a cada solicitud o servicio gestionado mediante la Plataforma.

Según las características de la operación, dicho expediente podrá contener la información necesaria para acreditar:

- el servicio solicitado y sus características esenciales;
- el Cliente y el Transportista que intervinieron;
- el origen, destino, fecha y horario del servicio;
- el precio aceptado y las ampliaciones o modificaciones acordadas;
- los estados operativos y las fechas o momentos relevantes;
- la aceptación, adjudicación, inicio, ejecución, entrega, cancelación o finalización;
- los pagos, autorizaciones, capturas, reembolsos y liquidaciones;
- las facturas, rectificativas y demás documentación económica;
- las comunicaciones directamente relacionadas con el servicio;
- las incidencias, reclamaciones y decisiones adoptadas;
- y las fotografías, documentos, justificantes o demás evidencias aportadas mediante los canales habilitados.

Solo se incorporará y conservará la información adecuada, pertinente y necesaria para gestionar o acreditar la operación correspondiente.

19.2. Registros de contratación y aceptación electrónica

Rodalio podrá conservar los registros necesarios para acreditar:

- la solicitud y aceptación de un servicio;
- la versión de las condiciones contractuales aplicable;
- la fecha y hora de una aceptación;
- las ampliaciones o modificaciones aceptadas;
- las autorizaciones de pago;
- y otras actuaciones electrónicas con consecuencias contractuales, operativas o económicas.

Cuando resulte necesario corregir una operación, factura, resolución o documento previamente emitido, la modificación podrá efectuarse mediante una rectificación, documento complementario, anotación o nueva versión.

El registro original podrá mantenerse cuando sea necesario para conservar la integridad de la operación, cumplir obligaciones legales o acreditar la secuencia de actuaciones realizadas.

19.3. Comunicaciones, incidencias y evidencias

Las comunicaciones, fotografías, documentos, justificantes y demás evidencias relacionadas con un servicio podrán conservarse cuando resulten necesarias para:

- ejecutar o acreditar el servicio;
- analizar una incidencia;
- resolver una reclamación;
- gestionar un reembolso o una liquidación;
- responder a una disputa bancaria o chargeback;
- investigar un posible fraude;
- tramitar una reclamación frente a un Transportista, Cliente, aseguradora o tercero;
- o formular, ejercer o defender derechos.

La resolución o cierre de una incidencia no determinará necesariamente la eliminación inmediata de su expediente. La información podrá mantenerse durante los plazos necesarios para atender posibles reclamaciones o responsabilidades posteriores.

Rodalio revisará la necesidad de conservar las evidencias vinculadas a incidencias ya resueltas y procederá a su supresión, anonimización o bloqueo cuando haya desaparecido la finalidad que justificaba su mantenimiento.

19.4. Datos operativos temporales y ubicación

Los datos utilizados temporalmente para gestionar la disponibilidad de un Transportista, realizar la asignación de servicios o facilitar el seguimiento de un traslado no se conservarán automáticamente como un historial permanente de recorridos.

En particular, la ubicación utilizada mientras el Transportista se encuentre conectado o durante un servicio activo se tratará y eliminará conforme al funcionamiento de la Plataforma y a lo establecido en la Política de Privacidad.

La finalización de un servicio no impedirá conservar los estados, fechas, horas y demás registros operativos que sean necesarios para acreditar cómo se desarrolló la operación, pero ello no supondrá la conservación general del recorrido o de la ubicación en tiempo real.

19.5. Baja o eliminación de la cuenta

La baja o eliminación de una cuenta supondrá la supresión o desactivación de los datos asociados al funcionamiento ordinario del perfil que hayan dejado de ser necesarios, conforme a la Política de Privacidad.

No obstante, la eliminación de la cuenta no implicará necesariamente la supresión de:

- pedidos y servicios anteriores;
- pagos, reembolsos y liquidaciones;
- facturas y documentación económica;
- incidencias y reclamaciones;
- comunicaciones y evidencias vinculadas a una operación;
- disputas bancarias;
- registros de aceptación contractual;
- ni información necesaria para cumplir obligaciones legales o defender derechos.

Estos registros permanecerán separados de la cuenta activa y no permitirán al usuario continuar utilizando la Plataforma.

La información conservada después de la baja solo podrá utilizarse para las finalidades concretas que justifiquen su mantenimiento.

19.6. Plazos y finalización de la conservación

La documentación y los registros se conservarán durante el tiempo necesario para la finalidad para la que fueron generados y, posteriormente, durante los plazos legales o de prescripción que resulten aplicables.

La duración podrá variar según se trate de:

- documentación fiscal, contable o mercantil;
- pagos y liquidaciones;
- contratos y servicios;
- incidencias o reclamaciones;
- disputas bancarias;
- prevención del fraude;
- obligaciones regulatorias;
- o pruebas necesarias para la defensa de derechos.

Cuando exista una reclamación, inspección, investigación, disputa o procedimiento pendiente, la información relacionada podrá conservarse hasta su finalización y durante el plazo posterior en el que todavía puedan exigirse responsabilidades.

Una vez desaparecida la finalidad y vencidos los plazos aplicables, Rodalio procederá, según corresponda, a la supresión, anonimización o bloqueo de los datos.

Cuando los datos deban quedar bloqueados, su acceso y utilización se limitarán a la atención de posibles responsabilidades y a su puesta a disposición de las autoridades competentes cuando legalmente proceda.

19.7. Acceso a documentación

Rodalio podrá poner a disposición de los usuarios la documentación relacionada con su actividad en la Plataforma, como facturas, justificantes, liquidaciones, datos del servicio o resoluciones de incidencias, cuando proceda.

El acceso podrá limitarse cuando resulte necesario para proteger:

- datos personales o derechos de terceros;
- la seguridad de la Plataforma;
- investigaciones de fraude;
- información confidencial;
- o el cumplimiento de una obligación legal.

La eliminación de una cuenta podrá impedir el acceso ordinario mediante la aplicación, sin perjuicio de que el usuario pueda solicitar la documentación que deba serle facilitada mediante los canales habilitados.

Los derechos en materia de acceso a datos personales se ejercerán conforme a la Política de Privacidad.

19.8. Colaboración y conservación de pruebas por los usuarios

Los usuarios deberán colaborar de buena fe cuando resulte necesario aportar o verificar información relacionada con un servicio, incidencia, reclamación, pago o requerimiento legal.

Cuando exista una incidencia o reclamación, los usuarios deberán evitar destruir, alterar, ocultar o manipular deliberadamente documentos, comunicaciones o evidencias relevantes.

La falta de una prueba determinada no implicará automáticamente la pérdida de una reclamación ni la atribución de responsabilidad. Rodalio analizará el conjunto de la información disponible conforme al procedimiento regulado en el apartado 10.

La falsificación, manipulación u ocultación deliberada de pruebas podrá tenerse en cuenta para resolver la incidencia y, cuando concurra una causa objetiva, para adoptar las medidas previstas en el apartado 16.

La conservación o aportación de evidencias por los usuarios deberá limitarse a la información necesaria y respetar los derechos de terceros.

19.9. Relación con la Política de Privacidad

Cuando la documentación, registros o evidencias contengan datos personales, su tratamiento se regirá por la normativa aplicable y por la Política de Privacidad de Rodalio.

La Política de Privacidad establece de forma detallada:

- las categorías de datos tratados;
- las finalidades;
- las bases jurídicas;
- los destinatarios;
- los plazos o criterios de conservación;
- el funcionamiento de la geolocalización;
- la eliminación de cuentas;
- y los derechos de las personas interesadas.

En caso de contradicción, la Política de Privacidad prevalecerá en todo aquello que se refiera específicamente al tratamiento y conservación de datos personales, salvo que

otro documento proporcione información más concreta sobre un tratamiento determinado.

19.10. Ausencia de consentimiento general de conservación

La aceptación de estas Condiciones no constituye por sí sola un consentimiento general para conservar cualquier dato o documento del usuario.

Rodalio fundamentará cada tratamiento y periodo de conservación en la base jurídica que corresponda, como:

- la ejecución de una relación contractual;
- el cumplimiento de una obligación legal;
- la satisfacción de un interés legítimo debidamente evaluado;
- o el consentimiento específico, cuando resulte necesario.

El uso de la Plataforma supone el conocimiento de que las operaciones deben quedar documentadas y ser trazables, pero no amplía las finalidades, categorías de datos o periodos establecidos en la Política de Privacidad y en la normativa aplicable.

---

20. PROPIEDAD INTELECTUAL Y USO DE CONTENIDOS

Todos los derechos de propiedad intelectual, industrial, tecnológica, comercial o de cualquier otra naturaleza sobre la Plataforma, la aplicación móvil, el sitio web, el software, el diseño, la estructura, los textos, imágenes, logotipos, marcas, nombres comerciales, bases de datos, interfaces, funcionalidades, procesos, documentación, contenidos y demás elementos que forman parte de Rodalio pertenecen a Rodalio o, en su caso, a sus licenciantes.

El uso de la Plataforma no otorga a los usuarios ningún derecho de propiedad, licencia plena, cesión, autorización comercial o derecho de explotación sobre dichos elementos, salvo el derecho limitado de acceso y uso de la Plataforma conforme a las presentes Condiciones.

20.1. Uso autorizado de la Plataforma

Rodalio concede a los usuarios una autorización limitada, revocable, no exclusiva, no transferible y no sublicenciable para acceder y utilizar la Plataforma exclusivamente conforme a su finalidad propia.

Dicha autorización permite a los usuarios, según su perfil y funcionalidades habilitadas:

- solicitar servicios de transporte, mudanza o traslado;

- ofrecer o prestar servicios cuando actúen como Transportistas autorizados;
- gestionar solicitudes, pagos, incidencias, comunicaciones o documentación;
- consultar y descargar documentación económica cuando proceda;
- utilizar las funcionalidades habilitadas por Rodalio en cada momento.

Cualquier uso distinto requerirá autorización previa y expresa de Rodalio.

20.2. Prohibiciones sobre la Plataforma

Queda prohibido a los usuarios:

- copiar, reproducir, distribuir, modificar, transformar o explotar la Plataforma o sus contenidos sin autorización;
- realizar ingeniería inversa, descompilar, desmontar o intentar acceder al código fuente;
- utilizar la Plataforma para crear servicios, aplicaciones, bases de datos, herramientas o productos competidores;
- extraer, reutilizar, recopilar o explotar datos de forma masiva mediante scraping, bots, scripts, automatizaciones o sistemas no autorizados;
- eliminar, ocultar o alterar avisos legales, marcas, logotipos, derechos de autor o elementos identificativos de Rodalio;
- manipular la estructura, diseño, flujos, funcionalidades, precios, incidencias, pagos o cualquier sistema interno de la Plataforma;
- utilizar la Plataforma de forma que pueda dañar, sobrecargar, deteriorar, inutilizar o comprometer su seguridad.

20.3. Marcas, nombres comerciales y logotipos

El nombre **Rodalio**, su logotipo, signos distintivos, elementos visuales, diseño corporativo, dominios, materiales comerciales y cualquier otro elemento identificativo de la Plataforma son titularidad de Rodalio o se utilizan bajo licencia válida.

Los usuarios no podrán utilizar la marca, logotipo, nombre comercial, imagen corporativa o elementos identificativos de Rodalio sin autorización previa y expresa.

En particular, queda prohibido:

- utilizar la marca Rodalio para ofrecer servicios fuera de la Plataforma;
- aparentar una relación de representación, agencia, franquicia, empleo o colaboración no autorizada;
- utilizar logotipos o materiales de Rodalio en vehículos, perfiles, anuncios, redes sociales, documentos o comunicaciones externas sin autorización;
- registrar dominios, perfiles sociales, marcas o signos similares que puedan generar confusión con Rodalio.

20.4. Contenidos aportados por los usuarios

Los usuarios podrán aportar determinados contenidos, datos, imágenes, fotografías, documentos, descripciones, comentarios, comunicaciones o evidencias a través de la Plataforma.

El usuario declara y garantiza que los contenidos que aporte:

- son lícitos, veraces y adecuados;
- no vulneran derechos de terceros;
- no contienen información falsa, manipulada, ofensiva, discriminatoria, ilícita o contraria a estas Condiciones;
- no incorporan datos personales innecesarios o no autorizados de terceros;
- pueden ser utilizados por Rodalio para las finalidades propias de la Plataforma.

20.5. Licencia sobre contenidos aportados

Al aportar contenidos mediante las funcionalidades o canales expresamente habilitados por Rodalio, el usuario concede a Rodalio una licencia no exclusiva, gratuita, mundial, transferible a proveedores necesarios para la operativa, y durante el tiempo necesario para el funcionamiento de la Plataforma, para utilizar dichos contenidos en la medida necesaria para:

- gestionar el servicio solicitado o prestado;
- verificar información, documentos, vehículos, incidencias o reclamaciones;
- facilitar la comunicación entre usuarios;
- mostrar información necesaria dentro de la Plataforma;
- gestionar pagos, facturación, reembolsos, disputas o documentación económica;
- conservar evidencias y trazabilidad;
- prevenir fraude, usos indebidos o incumplimientos;
- defender derechos e intereses de Rodalio, usuarios o terceros;
- cumplir obligaciones legales, fiscales, contables o regulatorias;
- mejorar la seguridad, calidad y funcionamiento de la Plataforma.

Esta licencia no implica que Rodalio adquiera la propiedad de los contenidos aportados por el usuario, sino únicamente la autorización necesaria para operar, conservar, revisar y gestionar dichos contenidos conforme a estas Condiciones.

20.6. Fotografías, documentos y evidencias

Las fotografías, documentos, justificantes, capturas y demás evidencias aportadas mediante las funcionalidades o canales expresamente habilitados por Rodalio podrán utilizarse para verificar servicios, analizar incidencias, gestionar reclamaciones, tramitar pagos, resolver disputas bancarias, acreditar hechos, prevenir fraude o cumplir obligaciones legales.

Rodalio no dispone actualmente de una funcionalidad general para subir vídeos directamente a través de la aplicación. No obstante, cuando la naturaleza de una incidencia lo justifique, soporte podrá solicitar o autorizar la aportación de un vídeo mediante el correo electrónico, formulario, enlace de transferencia, servicio de almacenamiento u otro canal expresamente indicado para el caso concreto.

El usuario no deberá enviar vídeos ni otros archivos por canales distintos de los indicados por Rodalio. La recepción de un archivo por un canal no autorizado no garantiza que pueda ser revisado, conservado o incorporado al expediente.

Los usuarios deberán aportar únicamente contenidos relacionados directamente con el servicio o incidencia correspondiente y evitar incluir datos personales de terceros que no resulten necesarios.

Cuando una evidencia contenga imágenes, voces, matrículas, domicilios, documentos u otros datos personales de terceros, el usuario deberá limitar su aportación a aquello que resulte necesario para acreditar los hechos y deberá evitar su difusión o utilización para finalidades distintas de la reclamación.

Rodalio podrá solicitar información o documentación adicional y podrá requerir que un archivo sea enviado nuevamente por otro canal cuando el formato, tamaño, calidad, seguridad o condiciones de acceso impidan su revisión.

Rodalio podrá rechazar, ocultar, limitar, eliminar o solicitar la sustitución de contenidos cuando sean ilegibles, inaccesibles, excesivos, manipulados, ilícitos, ajenos al servicio, innecesarios para la incidencia o contrarios a estas Condiciones.

La aportación de una fotografía, documento, vídeo u otra evidencia no supone por sí sola que los hechos alegados queden acreditados. Rodalio valorará su contenido junto con el resto de la información disponible.

20.7. Contenidos de terceros

La Plataforma podrá incluir contenidos, enlaces, herramientas, mapas, sistemas de pago, servicios de geolocalización, recursos técnicos o información proporcionada por terceros.

Rodalio no será responsable del contenido, disponibilidad, exactitud, funcionamiento o condiciones de dichos servicios de terceros cuando estén fuera de su control razonable, sin perjuicio de las gestiones que pueda realizar para corregir incidencias o retirar contenidos cuando proceda.

20.8. Retirada de contenidos

Rodalio podrá retirar, bloquear, limitar o modificar la visibilidad de contenidos aportados por los usuarios cuando considere razonablemente que:

- vulneran estas Condiciones;
- pueden ser ilícitos;
- infringen derechos de terceros;
- contienen datos personales excesivos o no autorizados;
- son falsos, engañosos o manipulados;
- afectan a la seguridad, confianza o funcionamiento de la Plataforma;
- resultan ofensivos, discriminatorios o contrarios a la buena fe.

La retirada de contenidos no generará derecho a indemnización, salvo que la normativa aplicable establezca lo contrario.

20.9. Infracción de derechos

Si un usuario considera que algún contenido disponible en la Plataforma vulnera sus derechos de propiedad intelectual, industrial, imagen, honor, privacidad o cualquier otro derecho legítimo, podrá comunicarlo a Rodalio a través de los canales habilitados, aportando información suficiente para identificar el contenido afectado y justificar la reclamación.

Rodalio podrá revisar la comunicación y adoptar las medidas razonables que correspondan, incluyendo la retirada o limitación del contenido cuando proceda.

20.10. Supervivencia de las obligaciones

Las obligaciones relativas a propiedad intelectual, uso autorizado de la Plataforma, protección de marcas, prohibición de copia, explotación no autorizada, confidencialidad tecnológica y uso de contenidos subsistirán incluso después de la baja, suspensión o cancelación de la cuenta, durante el tiempo necesario para proteger los derechos e intereses legítimos de Rodalio, de los usuarios o de terceros.

20.11. Aceptación

El uso de la Plataforma implica la aceptación por parte de los usuarios del régimen de propiedad intelectual y uso de contenidos previsto en este apartado.

Los usuarios reconocen que Rodalio conserva todos los derechos sobre la Plataforma y que únicamente disponen de una autorización limitada para utilizarla conforme a estas Condiciones.

---

21. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES

Rodalio podrá modificar, actualizar o sustituir las presentes Condiciones cuando exista un motivo válido, objetivo y relacionado con la evolución legal, técnica, operativa, económica o de seguridad de la Plataforma.

Las modificaciones deberán guardar relación con la causa que las justifique, respetar los derechos irrenunciables de los usuarios y comunicarse conforme a este apartado.

Rodalio no podrá utilizar esta facultad para alterar arbitrariamente servicios ya contratados, imponer obligaciones retroactivas, privar a los usuarios de derechos

adquiridos o modificar unilateralmente cualquier aspecto de la relación sin una causa suficientemente identificada.

La comunicación, entrada en vigor y aceptación de las modificaciones se coordinarán con el régimen de aceptación electrónica establecido en el apartado 22.

21.1. Causas que pueden justificar una modificación

Rodalio podrá modificar estas Condiciones cuando resulte necesario para:

- adaptarlas a una norma, resolución judicial, requerimiento administrativo, criterio de una autoridad competente u obligación regulatoria;
- incorporar cambios fiscales, contables, mercantiles, de facturación o de contratación electrónica;
- adaptar el sistema de pagos, autorizaciones, capturas, reembolsos, liquidaciones o prevención del fraude;
- responder a modificaciones obligatorias o relevantes de proveedores de pagos, servicios tecnológicos, comunicaciones, mapas, almacenamiento o infraestructura;
- incorporar, modificar o retirar funcionalidades, tipos de servicio, perfiles, modalidades de contratación o herramientas de la Plataforma;
- adaptar las Condiciones a cambios reales en el funcionamiento operativo de Rodalio;
- introducir medidas necesarias para proteger a usuarios, bienes, fondos, datos, cuentas o sistemas;
- prevenir fraude, suplantación, malware, accesos no autorizados, vulneraciones de datos u otros riesgos de ciberseguridad;
- modificar las condiciones económicas aplicables a servicios futuros;
- aclarar conceptos, corregir errores, eliminar contradicciones o mejorar la comprensión del documento;
- o adaptar las Condiciones a una modificación legítima y suficientemente identificada del modelo de intermediación de Rodalio.

Las modificaciones que afecten a precios, comisiones, responsabilidad, pagos, cancelaciones, reembolsos, liquidaciones o derechos esenciales de los usuarios únicamente se aplicarán prospectivamente y conforme a las garantías previstas en este apartado.

21.2. Tipos de modificaciones

A efectos de su comunicación y entrada en vigor, Rodalio podrá distinguir entre:

A. Correcciones editoriales o formales

Se considerarán correcciones editoriales o formales aquellas que no alteren el contenido, significado, derechos u obligaciones establecidos en las Condiciones.

Podrán incluir:

- corrección de errores ortográficos o tipográficos;

- actualización de numeración o referencias cruzadas;
- mejora de formato;
- aclaraciones que no cambien el sentido jurídico;
- actualización de enlaces, canales de contacto o denominaciones;
- o eliminación de referencias obsoletas que no afecten al funcionamiento contractual.

Estas correcciones podrán aplicarse desde su publicación, sin necesidad de una nueva aceptación.

B. Modificaciones no sustanciales

Serán modificaciones no sustanciales aquellas que adapten o aclaren el funcionamiento de la Plataforma sin alterar de manera relevante la posición jurídica o económica del usuario.

Rodalio comunicará estas modificaciones antes de su entrada en vigor cuando puedan afectar al uso habitual de la Plataforma.

C. Modificaciones sustanciales

Se considerarán sustanciales aquellas que afecten de forma relevante, entre otros aspectos, a:

- las obligaciones principales del Cliente o del Transportista;
- el sistema de precios, comisiones o condiciones económicas;
- el sistema de pagos, capturas o liquidaciones;
- las reglas de cancelación o reembolso;
- las condiciones de acceso o continuidad en la Plataforma;
- las causas de suspensión o cancelación de cuentas;
- el régimen de responsabilidad;
- la relación contractual entre Cliente, Transportista y Rodalio;
- la utilización de contenidos o derechos de propiedad intelectual;
- o cualquier otro elemento que pueda producir una consecuencia jurídica o económica relevante para el usuario.

Las modificaciones sustanciales estarán sujetas a comunicación individual y, cuando proceda conforme al apartado 21.5 o a la normativa aplicable, a aceptación expresa.

21.3. Comunicación de las modificaciones

Rodalio comunicará las modificaciones mediante uno o varios de los siguientes medios:

- correo electrónico dirigido a la dirección asociada a la cuenta;
- notificación dentro de la aplicación;
- mensaje en el perfil del usuario;
- documento descargable;
- publicación en el sitio web oficial;
- o cualquier otro medio electrónico adecuado.

Cuando se trate de una modificación contractual relevante, la comunicación indicará, en la medida aplicable:

- la existencia de una nueva versión;
- la fecha de la comunicación;
- la fecha prevista de entrada en vigor;
- un resumen de los principales cambios;
- el documento completo o el medio para acceder a él;
- si se requiere una aceptación expresa;
- las consecuencias de no aceptarla;
- y el derecho del usuario a dejar de utilizar la Plataforma o solicitar la baja.

Cuando resulte exigible un soporte duradero, Rodalio utilizará un medio que permita al usuario conservar la comunicación, acceder a ella durante un periodo adecuado y reproducirla sin modificaciones.

La mera publicación de una nueva versión en el sitio web no sustituirá una comunicación individual cuando esta resulte necesaria por la relevancia del cambio o por la normativa aplicable.

21.4. Entrada en vigor y aplicación temporal

Cada nueva versión indicará su fecha de entrada en vigor.

Las modificaciones se aplicarán, con carácter general:

- a los servicios solicitados o aceptados después de su entrada en vigor;
- a las nuevas actuaciones realizadas en la Plataforma;
- y a la continuidad de la relación con Rodalio desde dicha fecha.

Las modificaciones no alterarán retroactivamente:

- servicios ya finalizados;
- precios ya aceptados;
- ampliaciones ya confirmadas;
- cancelaciones ya realizadas;
- incidencias ya resueltas;
- importes ya liquidados;
- ni otros derechos u obligaciones consolidados bajo una versión anterior.

Los servicios aceptados antes de la entrada en vigor de una nueva versión continuarán rigiéndose, con carácter general, por las condiciones aplicables en el momento de su contratación.

No obstante, una modificación podrá aplicarse a una relación o servicio pendiente cuando:

- una norma u obligación regulatoria exija su aplicación;
- resulte necesaria para hacer frente a un riesgo grave e inmediato;
- el usuario la acepte expresamente;

- sea objetivamente beneficiosa para el usuario y no reduzca sus derechos;
- o afecte exclusivamente a aspectos técnicos que no alteren las condiciones económicas ni esenciales del servicio contratado.

21.5. Aceptación de las nuevas versiones

La mera navegación, el silencio, la inactividad o la permanencia en la Plataforma no constituirán por sí solos una aceptación expresa de una modificación contractual.

Cuando Rodalio considere necesaria una nueva aceptación o esta venga exigida por la normativa aplicable, la solicitará mediante alguno de los mecanismos previstos en el apartado 22.

La solicitud deberá identificar claramente:

- la versión que se propone aceptar;
- el documento afectado;
- su fecha de entrada en vigor;
- y la acción mediante la cual el usuario manifiesta su conformidad.

Rodalio solicitará una aceptación expresa cuando una modificación sustancial:

- imponga nuevas obligaciones económicas;
- modifique de forma relevante los derechos o responsabilidades del usuario;
- altere el sistema de contratación o de prestación de servicios;
- o no pueda aplicarse válidamente sin una nueva manifestación de voluntad.

Cuando una modificación no requiera aceptación expresa, su entrada en vigor se producirá una vez transcurrido el plazo de comunicación aplicable, sin que ello permita atribuir al silencio la condición de consentimiento para finalidades distintas.

La aceptación de una nueva versión no afectará retroactivamente a servicios o actuaciones anteriores, salvo que el usuario acepte expresamente dicha aplicación y esta resulte legalmente válida.

21.6. Régimen aplicable a Transportistas profesionales

Cuando resulte aplicable la normativa europea sobre servicios de intermediación en línea, Rodalio notificará a los Transportistas autónomos y empresas transportistas cualquier modificación propuesta de sus condiciones profesionales mediante soporte duradero.

La modificación no entrará en vigor antes de que finalice un plazo de preaviso razonable y proporcionado a su naturaleza, alcance y consecuencias.

Dicho plazo será, con carácter general, de al menos quince días desde la comunicación de la modificación.

Rodalio concederá un plazo superior cuando la modificación requiera que los Transportistas realicen adaptaciones técnicas o comerciales relevantes para poder continuar utilizando la Plataforma.

Durante el plazo de preaviso, el Transportista podrá:

- examinar la nueva versión;
- solicitar aclaraciones;
- adoptar las medidas necesarias para adaptarse;
- aceptar expresamente la modificación;
- o resolver su relación contractual con Rodalio antes de que la modificación entre en vigor.

La resolución solicitada por el Transportista surtirá efecto dentro de los quince días siguientes a la recepción de la comunicación de la modificación, salvo que proceda un plazo más breve o que el propio Transportista solicite una fecha posterior compatible con la operativa pendiente.

El Transportista podrá renunciar al plazo de preaviso después de haber recibido la comunicación:

- mediante una declaración escrita;
- o mediante una acción afirmativa clara e inequívoca específicamente vinculada a dicha renuncia.

La mera navegación, consulta de servicios, acceso a la cuenta o inactividad no constituirán por sí solos una renuncia al plazo.

Cuando se haya concedido un plazo superior a quince días porque sean necesarias adaptaciones técnicas o comerciales significativas, Rodalio no considerará automáticamente renunciado dicho plazo por la mera utilización ordinaria de la Plataforma.

Este régimen se aplicará igualmente, cuando corresponda, al Contrato de Transportista y a las condiciones profesionales que formen parte de la relación entre Rodalio y el Transportista.

21.7. Modificaciones urgentes o sin preaviso ordinario

Rodalio podrá aplicar una modificación sin respetar el plazo ordinario de preaviso únicamente cuando:

- una obligación legal o regulatoria exija aplicarla de forma inmediata o en un plazo incompatible con el preaviso;
- una autoridad competente requiera su aplicación;
- sea necesario hacer frente a un peligro imprevisto e inminente relacionado con fraude, programas maliciosos, spam, vulneraciones de datos u otros riesgos de ciberseguridad;
- resulte imprescindible proteger de forma inmediata a los usuarios, los fondos, los bienes o la Plataforma;

- o concurra otra causa legal que permita la aplicación urgente.

Rodalio limitará la modificación urgente a aquello que resulte necesario para afrontar la causa que la justifique.

La modificación será comunicada a los usuarios afectados tan pronto como sea razonablemente posible, indicando:

- su entrada en vigor inmediata;
- la causa principal;
- su alcance;
- y, cuando proceda, su duración o carácter provisional.

La aplicación urgente no permitirá introducir cambios económicos o contractuales ajenos a la situación que haya provocado la urgencia.

21.8. Política de Privacidad y consentimientos

La actualización de la Política de Privacidad no se considerará, por sí sola, una modificación contractual de estas Condiciones.

Cuando Rodalio modifique la información relativa al tratamiento de datos personales:

- pondrá a disposición del usuario la versión actualizada;
- comunicará los cambios relevantes cuando proceda;
- e indicará la fecha desde la que resulta aplicable.

La actualización de la Política de Privacidad no requerirá una aceptación contractual general.

Cuando un nuevo tratamiento de datos personales necesite consentimiento, Rodalio lo solicitará de forma específica, separada e informada conforme al apartado 22.

El uso continuado de la Plataforma no constituirá consentimiento para:

- nuevas finalidades basadas en consentimiento;
- cookies no necesarias;
- comunicaciones comerciales;
- cesiones opcionales de datos;
- ni otros tratamientos que requieran una acción afirmativa.

La misma distinción se aplicará a la Política de Cookies, al Aviso Legal y a los demás documentos de naturaleza principalmente informativa.

21.9. Derecho a no aceptar y baja de la cuenta

Cuando una modificación requiera aceptación expresa, el usuario podrá rechazarla.

El rechazo podrá impedir el uso futuro de la Plataforma o de la funcionalidad afectada cuando la modificación resulte necesaria para prestar legal o técnicamente dicho servicio.

En ese supuesto, el usuario podrá solicitar la baja de su cuenta sin que se le imponga una penalización por no aceptar la nueva versión.

La baja o el rechazo de la modificación no afectarán a:

- servicios ya contratados o en curso;
- pagos, reembolsos o liquidaciones pendientes;
- facturas o documentación económica;
- incidencias y reclamaciones;
- chargebacks o disputas bancarias;
- obligaciones fiscales, contables o legales;
- ni responsabilidades nacidas con anterioridad.

Cuando sea posible separar la modificación del resto de las funcionalidades, Rodalio limitará sus efectos al servicio, perfil o función directamente afectados.

21.10. Versiones, trazabilidad y condiciones particulares

Rodalio podrá conservar:

- las diferentes versiones de las Condiciones;
- sus fechas de publicación y entrada en vigor;
- las comunicaciones remitidas;
- el resumen de las modificaciones;
- las aceptaciones expresas;
- y los demás registros necesarios para determinar qué versión resultaba aplicable.

El usuario podrá consultar o solicitar la versión que le hubiera resultado aplicable a un servicio o periodo concreto, cuando proceda.

Las condiciones particulares o contratos específicos aceptados para un perfil, funcionalidad o servicio podrán contener su propio régimen de modificación.

En caso de contradicción, prevalecerá la condición particular únicamente respecto de la materia concreta que regule, sin perjuicio de las normas imperativas aplicables.

La aceptación y prueba de las nuevas versiones se regirán por el apartado 22.

---

22. ACEPTACIÓN ELECTRÓNICA Y PRUEBA CONTRACTUAL

Rodalio podrá utilizar medios electrónicos para formalizar contratos, recabar aceptaciones, confirmar operaciones, poner información legal a disposición de los usuarios y solicitar consentimientos específicos cuando resulten necesarios.

La naturaleza y los efectos de cada actuación dependerán de aquello que se solicite al usuario. La aceptación de un documento contractual, la confirmación de haber recibido información y la prestación de un consentimiento en materia de protección de datos no tendrán la misma consideración ni producirán automáticamente los mismos efectos.

22.1. Distinción entre las diferentes actuaciones electrónicas

A través de la Plataforma podrán realizarse, entre otras, las siguientes actuaciones:

- aceptación de documentos o condiciones contractuales;
- confirmación de solicitudes, precios, pagos, ampliaciones, cancelaciones u otras operaciones;
- acreditación de que determinada información legal ha sido puesta a disposición del usuario;
- y prestación, modificación o retirada de consentimientos específicos.

Rodalio identificará de forma clara la naturaleza de la actuación solicitada y evitará presentar como equivalentes la aceptación contractual, la recepción de información y el consentimiento para el tratamiento de datos personales.

La mera navegación, el silencio, la inactividad o la permanencia en una pantalla no sustituirán una aceptación o un consentimiento expreso cuando estos resulten necesarios.

22.2. Documentos sujetos a aceptación contractual

Rodalio podrá requerir la aceptación electrónica de:

- las presentes Condiciones Generales;
- el Contrato de Transportista;
- las condiciones particulares de un determinado perfil, servicio o funcionalidad;
- las autorizaciones contractuales de autofacturación o facturación;
- las condiciones específicas aplicables a pagos, liquidaciones o servicios;
- los compromisos de confidencialidad;
- las normas de uso que generen obligaciones contractuales para el usuario;
- y las nuevas versiones de dichos documentos cuando resulte necesaria una nueva aceptación.

La aceptación de las presentes Condiciones Generales no sustituirá la aceptación del Contrato de Transportista ni de las condiciones particulares que resulten aplicables a un perfil o servicio concreto.

Cuando una operación concreta requiera una confirmación adicional —como la aceptación de un precio, una ampliación, un cargo o una modificación del servicio— dicha confirmación se referirá exclusivamente a la operación mostrada al usuario.

22.3. Política de Privacidad y documentos informativos

La Política de Privacidad, la Política de Cookies y el Aviso Legal tienen principalmente carácter informativo y no se considerarán aceptados contractualmente por el mero hecho de haber sido puestos a disposición del usuario.

Rodalio podrá solicitar al usuario que confirme que ha recibido, consultado o tenido acceso a dichos documentos. Esta confirmación tendrá como finalidad acreditar el cumplimiento del deber de información y no constituirá:

- una autorización general para tratar datos personales;
- un consentimiento para todas las finalidades descritas;
- una renuncia a los derechos reconocidos por la normativa;
- ni la aceptación contractual de todos los tratamientos realizados por Rodalio.

El tratamiento de datos personales se fundamentará en la base jurídica que corresponda en cada caso, conforme a la Política de Privacidad y a la normativa aplicable.

22.4. Consentimientos específicos

Cuando un tratamiento de datos personales, el uso de cookies no necesarias o una funcionalidad concreta requieran el consentimiento del usuario, Rodalio lo solicitará de forma:

- separada de la aceptación de documentos contractuales;
- específica para la finalidad correspondiente;
- clara, comprensible y accesible;
- mediante una acción afirmativa;
- y sin utilizar casillas premarcadas.

Cuando se solicite consentimiento para finalidades diferentes que no deban agruparse, el usuario podrá decidir separadamente sobre cada una de ellas.

La negativa a prestar un consentimiento opcional no impedirá el acceso a las funcionalidades que no dependan de dicho tratamiento.

El usuario podrá retirar su consentimiento mediante los mecanismos habilitados, sin que la retirada afecte a la licitud del tratamiento realizado con anterioridad ni a los tratamientos que se fundamenten en otra base jurídica válida.

22.5. Mecanismos electrónicos de aceptación y confirmación

La aceptación o confirmación podrá realizarse mediante:

- casillas de verificación;
- botones de aceptación o confirmación;
- códigos de verificación;
- confirmaciones dentro de la aplicación;
- validaciones durante el registro o la contratación;
- firma electrónica;
- u otros mecanismos equivalentes que permitan identificar la acción realizada y la voluntad manifestada.

El texto mostrado junto al mecanismo deberá indicar de manera suficientemente clara qué documento, condición u operación se está aceptando o confirmando.

Cuando una actuación genere una obligación de pago para el Cliente, el mecanismo utilizado deberá informar claramente de esa consecuencia antes de que el usuario confirme la operación.

La activación de un botón o casilla no implicará la aceptación de documentos, finalidades o condiciones que no hayan sido identificados de forma clara y accesible.

22.6. Acceso, versiones y modificaciones

Rodalio pondrá a disposición del usuario los documentos contractuales aplicables antes de solicitar su aceptación.

Los documentos podrán facilitarse mediante:

- enlaces dentro de la Plataforma;
- el sitio web oficial;
- la aplicación móvil;
- correo electrónico;
- documentos descargables;
- o cualquier otro soporte electrónico adecuado.

Rodalio podrá organizar los documentos por versión, fecha de entrada en vigor, idioma, perfil o tipo de servicio.

Cuando se modifique un documento contractual, su comunicación y posible nueva aceptación se regirán por el apartado 21 y por la normativa aplicable.

Cuando se actualice la Política de Privacidad, Rodalio comunicará o pondrá a disposición del usuario la nueva información. La actualización no requerirá una aceptación contractual general, sin perjuicio de que deba solicitarse un consentimiento específico cuando se introduzca un tratamiento que legalmente lo requiera.

El uso continuado de la Plataforma no se considerará por sí solo consentimiento para nuevos tratamientos de datos personales ni aceptación de condiciones contractuales cuando sea necesaria una acción expresa.

22.7. Registro diferenciado de evidencias

Rodalio podrá conservar los registros necesarios para acreditar las actuaciones electrónicas realizadas mediante la Plataforma.

Los registros deberán permitir diferenciar entre:

- aceptación de documentos contractuales;
- confirmación de una operación;
- puesta a disposición o recepción de documentos informativos;
- y prestación, modificación o retirada de consentimientos específicos.

Según la actuación realizada, las evidencias podrán incluir:

- la identidad o identificador del usuario;
- el perfil desde el que se realizó la acción;
- la fecha y hora;
- el documento, operación o finalidad correspondiente;
- su versión o identificador;
- el texto mostrado al usuario;
- el mecanismo utilizado;
- el resultado de la actuación;
- y los registros técnicos necesarios para acreditar su realización.

Cuando resulte necesario y proporcionado, también podrán conservarse la dirección IP, el identificador del dispositivo u otros elementos técnicos relacionados con la seguridad y trazabilidad de la actuación.

La recogida y conservación de estas evidencias se limitará a la información necesaria para acreditar la operación, cumplir obligaciones legales, prevenir fraude o defender derechos, conforme al apartado 19 y a la Política de Privacidad.

22.8. Representantes de empresas y profesionales

Cuando una persona acepte un documento contractual o confirme una operación en nombre de una empresa, persona jurídica, autónomo o profesional, declarará disponer de facultades suficientes para actuar en su representación.

La actuación electrónica podrá vincular a la entidad o profesional representado cuando se haya realizado dentro de las facultades atribuidas a dicha persona.

Rodalio podrá solicitar documentación que acredite la identidad, representación, cargo o autorización del usuario cuando resulte necesario.

La utilización de una cuenta empresarial sin autorización, la suplantación o la declaración falsa de facultades de representación podrán dar lugar a las medidas previstas en el apartado 16, sin perjuicio de las responsabilidades que correspondan.

22.9. Empleados y usuarios vinculados

Los empleados, conductores, colaboradores y demás usuarios vinculados a una cuenta profesional podrán estar obligados a:

- aceptar condiciones de uso aplicables a su acceso;
- asumir compromisos de confidencialidad;
- aceptar normas operativas vinculantes para las funciones que tengan habilitadas;
- confirmar operaciones concretas;
- y recibir la información de privacidad correspondiente.

La puesta a disposición de la Política de Privacidad no se considerará una aceptación contractual ni un consentimiento general para el tratamiento de sus datos.

Cuando resulte necesario obtener un consentimiento específico de un empleado o usuario vinculado, se solicitará de forma separada.

La aceptación de condiciones por un usuario vinculado no lo convertirá por sí sola en parte independiente del Contrato de Transportista ni modificará la responsabilidad del Transportista titular de la cuenta, salvo que se establezca expresamente lo contrario.

22.10. Comunicaciones electrónicas y soporte duradero

Rodalio podrá realizar comunicaciones contractuales, operativas, legales, económicas o documentales mediante:

- correo electrónico;
- notificaciones dentro de la Plataforma;
- mensajes en la aplicación;
- avisos dentro del perfil;
- documentos descargables;
- y otros canales electrónicos vinculados a la cuenta.

Estas comunicaciones podrán referirse, entre otras cuestiones, a:

- servicios solicitados o aceptados;
- asignación del Transportista;
- pagos y ampliaciones;
- cancelaciones e incidencias;
- reembolsos y liquidaciones;
- facturas y documentación económica;
- medidas sobre la cuenta;
- modificaciones contractuales;
- y requerimientos legales u operativos.

Cuando la normativa exija que una comunicación o confirmación se entregue en soporte duradero, Rodalio utilizará un medio que permita al usuario conservar la información, acceder a ella durante un periodo adecuado y reproducirla sin modificaciones.

Cuando proceda, Rodalio facilitará al Cliente una confirmación del contrato o servicio que incluya las características esenciales de la operación, el precio, la identidad del prestador, las condiciones aplicables y demás información exigible.

Las comunicaciones contractuales, operativas o legalmente necesarias no tendrán la consideración de comunicaciones comerciales. El envío de publicidad o promociones se regirá por sus propias bases jurídicas y mecanismos de oposición o consentimiento.

22.11. Validez de documentos y prueba electrónica

Los contratos celebrados por medios electrónicos producirán los efectos reconocidos por el ordenamiento jurídico cuando concurran el consentimiento y los demás requisitos necesarios para su validez.

Los documentos y registros electrónicos podrán utilizarse para acreditar, entre otras cuestiones:

- la aceptación de estas Condiciones;
- la aceptación del Contrato de Transportista;
- la versión aplicable de un documento;
- la puesta a disposición de la Política de Privacidad;
- la prestación o retirada de un consentimiento específico;
- la solicitud y aceptación de un servicio;
- la identidad del Cliente y del Transportista;
- la aceptación de precios y ampliaciones;
- la autorización o ejecución de pagos;
- las cancelaciones, incidencias y reclamaciones;
- la emisión o puesta a disposición de facturas;
- y cualquier otra actuación con consecuencias contractuales, operativas o económicas.

Las actuaciones realizadas desde una cuenta podrán atribuirse inicialmente a su titular o a los usuarios autorizados, sin perjuicio de la posibilidad de acreditar un acceso no autorizado, una suplantación, un error técnico o cualquier otra circunstancia relevante.

Los registros de Rodalio no tendrán carácter de prueba irrefutable. Serán valorados junto con el resto de documentos, comunicaciones y evidencias disponibles.

22.12. Negativa a aceptar, retirada y efectos

La negativa a aceptar las presentes Condiciones impedirá el registro o el uso de las funcionalidades sujetas a ellas.

Los Transportistas no podrán ofrecer o aceptar servicios profesionales mediante la Plataforma sin aceptar el Contrato de Transportista y las condiciones profesionales necesarias para operar.

La negativa a aceptar una condición particular impedirá únicamente el acceso al servicio, perfil o funcionalidad para el que dicha condición resulte necesaria.

La negativa a prestar o la posterior retirada de un consentimiento opcional afectará exclusivamente al tratamiento o funcionalidad que dependa de ese consentimiento.

La negativa a “aceptar” la Política de Privacidad no se tratará como un rechazo contractual, dado que dicho documento tiene naturaleza informativa. No obstante, cuando el tratamiento de determinados datos sea necesario para crear la cuenta, ejecutar un contrato, gestionar un servicio o cumplir una obligación legal, Rodalio podrá no estar en condiciones de prestar la funcionalidad correspondiente si el usuario no facilita los datos necesarios.

El uso de la Plataforma no supondrá:

- consentimiento general para el tratamiento de datos personales;
- aceptación automática de todas las políticas informativas;

- renuncia a derechos legales;
- ni aceptación de documentos o modificaciones para los que resulte necesaria una manifestación expresa.

---

23. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Las presentes Condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con la legislación española, sin perjuicio de aquellas normas imperativas que resulten aplicables en función del lugar de residencia del usuario, de su condición de consumidor o profesional, o de la naturaleza del servicio contratado.

23.1. Legislación aplicable

El acceso, registro, navegación y uso de la Plataforma, así como las relaciones entre Rodalio y los usuarios derivadas de las presentes Condiciones, quedarán sometidos a la legislación española.

En particular, resultarán aplicables, cuando proceda, las normas españolas y europeas en materia de servicios de la sociedad de la información, comercio electrónico, consumidores y usuarios, protección de datos, pagos, facturación, transporte, responsabilidad civil y cualesquiera otras disposiciones que resulten aplicables por razón del servicio, perfil de usuario o funcionalidad utilizada.

23.2. Resolución amistosa de conflictos

Antes de iniciar acciones judiciales, Rodalio y los usuarios procurarán resolver de forma amistosa cualquier controversia, reclamación o discrepancia relacionada con el uso de la Plataforma, la interpretación de estas Condiciones, la prestación de servicios, pagos, facturación, incidencias, reembolsos o cualquier otra cuestión vinculada a Rodalio.

A tal efecto, el usuario podrá contactar con Rodalio a través de los canales habilitados en la Plataforma, en la aplicación móvil o en el sitio web oficial, indicando de forma clara los hechos, la solicitud realizada y, cuando sea posible, la documentación o evidencia disponible.

Lo anterior no impedirá que cualquiera de las partes pueda acudir directamente a los órganos competentes cuando la normativa aplicable lo permita o cuando resulte necesario para proteger derechos, evitar daños, preservar pruebas, atender requerimientos legales o adoptar medidas urgentes.

23.3. Jurisdicción para usuarios profesionales

Cuando el usuario actúe como profesional, autónomo, empresa, Transportista o en el marco de una actividad empresarial o profesional, las partes se someten expresamente a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de **Zaragoza**, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, siempre que dicha sumisión sea legalmente válida conforme a la normativa aplicable.

23.4. Jurisdicción para consumidores

Cuando el usuario tenga la condición de consumidor o usuario conforme a la normativa aplicable, serán competentes los Juzgados y Tribunales que correspondan conforme a la legislación vigente en materia de consumidores y usuarios.

En particular, cuando resulte legalmente aplicable, serán competentes los Juzgados y Tribunales del domicilio del consumidor, sin que la presente cláusula pueda interpretarse como una renuncia a los derechos o fueros imperativos que le correspondan.

23.5. Reclamaciones de consumo y resolución extrajudicial

Los usuarios que tengan la condición de consumidores podrán presentar reclamaciones a través de los canales de atención habilitados por Rodalio y, cuando proceda, acudir a los organismos de consumo o sistemas de resolución extrajudicial de conflictos que resulten competentes conforme a la normativa aplicable.

En caso de que resulte aplicable, Rodalio podrá informar a los usuarios sobre mecanismos de resolución alternativa de litigios o plataformas oficiales disponibles para la tramitación de reclamaciones de consumo.

23.6. Resolución alternativa de litigios de consumo

Cuando una reclamación presentada directamente por un consumidor a Rodalio no haya podido resolverse satisfactoriamente, Rodalio facilitará al consumidor, en los términos legalmente exigibles, información sobre al menos una entidad acreditada de resolución alternativa de litigios que resulte competente para conocer de la reclamación.

Rodalio indicará asimismo si se encuentra adherida u obligada a participar en el procedimiento ante dicha entidad o, en caso contrario, si acepta voluntariamente participar en él.

Esta información será facilitada en la respuesta a la reclamación o, a más tardar, en el plazo de un mes desde su presentación, mediante correo electrónico u otro soporte duradero.

El recurso a mecanismos de resolución alternativa de litigios no impedirá que el consumidor pueda acudir a los organismos públicos de consumo o a los Juzgados y Tribunales competentes para defender sus derechos.

23.7. Subsistencia de obligaciones

La baja, suspensión, cancelación de cuenta o finalización del uso de la Plataforma no afectará a la legislación aplicable ni a la jurisdicción prevista en este apartado respecto de hechos, servicios, pagos, facturas, incidencias, reclamaciones, disputas o responsabilidades nacidas durante el uso de Rodalio.

Las obligaciones que por su naturaleza deban subsistir tras la finalización de la relación entre Rodalio y el usuario continuarán siendo exigibles conforme a la legislación aplicable.

23.8. Aceptación

El uso de la Plataforma implica la aceptación por parte de los usuarios de la legislación aplicable y del régimen de jurisdicción previsto en este apartado, sin perjuicio de los derechos irrenunciables que puedan corresponder a los usuarios consumidores conforme a la normativa vigente.
