Sendgo · sendgo.es

Contrato de encargado del tratamiento

Versión 1.0 · Última actualización: 22/11/2026 · https://sendgo.es/encargado-tratamiento/

Este contrato regula cómo trata Sendgo los datos personales que sus clientes introducen en el servicio. Forma parte de las condiciones de uso de Sendgo y lo acepta el administrador de la cuenta al registrarse en Sendgo o activar su cuenta, marcando la casilla «He leído y acepto el contrato de encargado del tratamiento». Queda registro de la fecha, el usuario y la versión aceptada. Si necesitas una copia firmada, pídela a xcoca@king-com.es.

1. Partes

Responsable del tratamiento (el «Cliente»): la tienda online o empresa que usa Sendgo para gestionar sus envíos, identificada con los datos de su cuenta.

Encargado del tratamiento («Sendgo»): Cristina Angela de la Orden Trujillo, NIF 77677407Z, con domicilio en Carrer de la Saboneria 14, bajos, 08210 Barberà del Vallès (Barcelona). Contacto para protección de datos: xcoca@king-com.es.

2. Objeto

Sendgo tratará por cuenta del Cliente los datos personales necesarios para prestarle la plataforma Sendgo (aplicación web app.sendgo.es, API, módulos y plugins de tienda, páginas de seguimiento y portal de devoluciones) (el «Servicio»), conforme al artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y a la Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD).

3. Duración

Este contrato dura lo mismo que la relación de servicio. Al terminar, se aplica la cláusula 14 (devolución y supresión). Las obligaciones de confidencialidad siguen vigentes después.

4. Naturaleza y finalidad del tratamiento

Sendgo trata los datos solo para prestar el Servicio al Cliente: importar los pedidos de su tienda, generar etiquetas y documentación de envío, transmitir los datos a la agencia de transporte que elige el Cliente, mostrar el seguimiento, enviar los avisos al comprador (email, SMS o WhatsApp) que el Cliente active, gestionar devoluciones, devolver el número de seguimiento a la tienda, facturar las etiquetas, dar soporte técnico y hacer copias de seguridad.

Las operaciones incluyen recogida, registro, organización, conservación, consulta, modificación, comunicación por transmisión a los destinatarios que indique el Cliente, limitación y supresión.

Pedidos de Amazon. Los datos de compradores de Amazon se guardan cifrados, solo se usan para enviar el pedido, nunca para contactar con el comprador fuera de Amazon, y se

borran o anonimizan como máximo 30 días después de la entrega, según la política de protección de datos de Amazon.

Sendgo no usa servicios de inteligencia artificial de terceros para tratar los datos de los envíos.

5. Tipos de datos y categorías de interesados

Los datos concretos dependen de lo que el Cliente introduzca y de los módulos que active. De forma general:

Interesados	Datos
Compradores y destinatarios finales de los envíos del Cliente	Nombre, empresa, dirección de entrega, teléfono, email, referencia y contenido del pedido (artículos, valor declarado, importe a reembolso), punto de recogida elegido, instrucciones de entrega, eventos de seguimiento, firma o foto de la entrega (cuando el Cliente usa su propia flota), datos de devoluciones (productos, motivo, comentarios) y mensajes de WhatsApp o SMS cuando el Cliente activa esos avisos.
Remitentes y personal del Cliente	Nombre, email, teléfono y dirección de recogida, credenciales (contraseña cifrada con hash), permisos y registro de actividad.
Repartidores de la flota propia del Cliente	Nombre y entregas realizadas con su firma o foto de entrega.

6. Obligaciones de Sendgo

- Tratar los datos solo siguiendo las instrucciones documentadas del Cliente. Este contrato y la configuración que el Cliente hace del Servicio son sus instrucciones. Si una instrucción infringe la normativa, Sendgo se lo comunicará al Cliente.
- No usar los datos para fines propios ni comunicarlos a terceros, salvo a los subencargados de la cláusula 9, a los destinatarios que indique el Cliente o cuando lo exija la ley (en ese caso, avisando antes al Cliente si la ley lo permite).
- Aplicar las medidas de seguridad de la cláusula 8 y revisarlas periódicamente.
- Llevar el registro de actividades de tratamiento que efectúa por cuenta de sus clientes (art. 30.2 RGPD).
- Ayudar al Cliente a cumplir sus obligaciones de seguridad, notificación de brechas, evaluaciones de impacto y consultas previas a la autoridad de control, teniendo en cuenta la información de que dispone.
- Poner a disposición del Cliente la información necesaria para demostrar el cumplimiento de este contrato.

7. Confidencialidad

Sendgo guarda secreto sobre los datos, también después de terminar el contrato. Solo acceden las personas autorizadas que lo necesitan para prestar el Servicio o darle soporte, que se han comprometido por escrito a respetar la confidencialidad y conocen las medidas de seguridad. El soporte solo entra en la cuenta del Cliente cuando hace falta para resolver lo que pide.

8. Medidas de seguridad

Sendgo aplica medidas técnicas y organizativas adecuadas al riesgo (art. 32 RGPD), entre ellas:

- **Cifrado en tránsito:** todo el tráfico va por HTTPS (TLS 1.2 o superior).
- **Cifrado en reposo de campos sensibles:** credenciales de agencias, tiendas y canales de aviso cifradas; datos de compradores de Amazon cifrados con AES-256-GCM; sesiones cifradas. Las contraseñas se guardan con hash, nunca en claro.
- **Separación por cuenta:** cada envío pertenece a una cuenta (y, en su caso, a una subcuenta) y la aplicación solo muestra a cada usuario los datos a los que tiene acceso.
- **Control de acceso por roles y permisos** por usuario, verificación en dos pasos para el equipo de Sendgo y los administradores, y permiso específico para ver datos completos de compradores de Amazon.
- **Registro de auditoría:** accesos, cambios relevantes y cada consulta de datos de compradores de Amazon quedan registrados.
- **Copias de seguridad diarias** del servidor completo (base de datos y archivos), con rotación, y **copia externa diaria** en otra ubicación.
- **Servidor:** alojado en la Unión Europea, con actualizaciones de seguridad, cortafuegos y bloqueo automático de intentos de acceso repetidos. El acceso de administración está restringido al personal técnico autorizado.
- **Personal:** solo accede el personal autorizado que lo necesita para su tarea, con deber de confidencialidad.

9. Subencargados

El Cliente autoriza de forma general a Sendgo a recurrir a los subencargados de esta lista. Sendgo les impone por contrato las mismas obligaciones de protección de datos y responde ante el Cliente de su cumplimiento.

Lista de subencargados · Actualizada el 22/11/2026

Proveedor	Servicio	Datos a los que accede	Ubicación	Garantía para transferencias
IONOS	Servidor dedicado: alojamiento de la aplicación, la base de datos y los archivos; envío del correo de la aplicación desde el propio servidor; buzón de soporte	Todos los datos del Servicio	Unión Europea	No hay transferencia internacional
Google (Google Drive)	Copia de seguridad externa diaria del servidor	Copia de la base de datos y los archivos	Unión Europea y EE. UU.	Marco de Privacidad de Datos UE-EE. UU. y cláusulas contractuales tipo de la Comisión Europea
OpenStreetMap Foundation	Mapas (teselas)	Dirección IP del navegador que carga el mapa	Reino Unido	Decisión de adecuación de la Comisión Europea

Antes de añadir o sustituir un subencargado, Sendgo avisará al administrador de la cuenta por email con al menos 15 días de antelación y actualizará esta lista. El Cliente puede oponerse por motivos razonables relacionados con la protección de datos; si no se llega a un acuerdo, puede dar de baja el Servicio sin penalización.

Servicios que conecta el Cliente

No son subencargados de Sendgo, sino destinatarios que el Cliente elige o servicios que contrata por su cuenta. Sendgo solo les transmite datos cuando el Cliente los conecta y por cada envío que el Cliente genera:

- **Agencias de transporte** que el Cliente conecta con su propio contrato (por ejemplo GLS, SEUR, Correos, Correos Express, MRW, CTT Express, TIPSA, DHL, InPost, Paack o Dachser): reciben los datos necesarios para recoger y entregar el envío y los tratan según su propia relación con el Cliente.
- **Twilio (SMS) y Meta (WhatsApp Business)**, con las credenciales de la cuenta propia del Cliente: el Cliente es quien contrata esos servicios y quien debe valorar sus transferencias internacionales.
- **Plataformas de venta** del Cliente (Shopify, WooCommerce, PrestaShop, Amazon, Etsy y otras): Sendgo lee los pedidos y devuelve el número de seguimiento con la autorización que da el Cliente.
- **Zenitgo (SGA de almacén, mismo titular que Sendgo)**, solo si el Cliente enlaza ambas cuentas.

10. Transferencias internacionales

El Servicio se aloja en la Unión Europea. Solo hay transferencias fuera del Espacio Económico Europeo cuando un subencargado de la lista lo indica, y siempre con una garantía del capítulo V del RGPD: decisión de adecuación (incluido el Marco de Privacidad de Datos UE-EE. UU. para las empresas adheridas) o cláusulas contractuales tipo de la Comisión Europea.

11. Notificación de brechas de seguridad

Si Sendgo detecta una brecha que afecte a datos del Cliente, se lo comunicará sin dilación indebida y, como máximo, en 48 horas desde que tenga conocimiento, por email al administrador de la cuenta. La comunicación incluirá, en la medida en que se conozca: qué ha pasado, categorías y número aproximado de interesados y registros afectados, consecuencias probables, medidas adoptadas o propuestas y una persona de contacto. Si no se dispone de toda la información a la vez, se facilitará de forma gradual. Corresponde al Cliente notificar a la autoridad de control y, en su caso, a los interesados.

12. Asistencia en el ejercicio de derechos

Sendgo ayuda al Cliente a atender los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad de los interesados. La aplicación permite consultar, corregir, exportar y borrar los datos. Si un interesado se dirige directamente a Sendgo, esta reenviará la solicitud al Cliente en un máximo de 5 días hábiles y no la contestará por su cuenta salvo instrucción del Cliente.

13. Obligaciones del Cliente

- Contar con base jurídica para los datos que introduce y no introducir más de los necesarios.
- Informar a los interesados del tratamiento, incluido el uso de Sendgo como proveedor.
- Informar a sus compradores, en la política de privacidad de su tienda, de que usa Sendgo y agencias de transporte para enviar sus pedidos, y contar con base jurídica para los avisos por SMS o WhatsApp que active.
- Dar instrucciones conformes a la normativa, custodiar sus contraseñas y gestionar los permisos de sus usuarios.
- Supervisar el tratamiento, incluidas las auditorías de la cláusula 15.

14. Fin del contrato: devolución y supresión

Al terminar el Servicio, el Cliente dispone de 30 días para descargar sus datos con las exportaciones de la aplicación o pedir a Sendgo una copia en un formato estructurado de uso común. Pasado ese plazo, Sendgo suprimirá los datos en un máximo de 30 días. Las copias de seguridad que los contengan se borran en su ciclo normal de rotación, como máximo 35 días después. A petición del Cliente, Sendgo certificará la supresión por escrito. Solo se conservarán, bloqueados, los datos que exija la ley y durante el plazo que esta fije.

15. Auditorías

Sendgo facilitará al Cliente la información necesaria para demostrar el cumplimiento de este contrato y permitirá auditorías, por el Cliente o por un auditor independiente obligado a confidencialidad. Se solicitarán con 30 días de antelación, se harán en horario laboral sin afectar al servicio de otros clientes, como máximo una vez al año (salvo tras una brecha o requerimiento de una autoridad) y a cargo del Cliente.

16. Responsabilidad y ley aplicable

Cada parte responde de sus incumplimientos conforme al artículo 82 del RGPD. Si Sendgo trata los datos para fines propios o incumple este contrato, será considerada responsable de ese tratamiento. Este contrato se rige por la legislación española y la normativa europea de protección de datos. Si hay contradicción con otras condiciones del Servicio, prevalece este contrato en materia de protección de datos.

Versión 1.0 · Última actualización: 22/11/2026