

-Serveis de Manetes a la Llar



Quin objectiu té la signatura d'aquest contracte?

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

- 1.1. El client, les dades del qual es consignen a l'apartat "Dades del Client" del Resum del Contracte (en endavant, el "Client") per mitjà del present Contracte, contracta el servei de "Servei de Manetes a la Llar" (en endavant, el "Servei" o els "Serveis") a ESTABANELL IMPULSA S.A.U. (d'ara en endavant "ESTABANELL IMPULSA"), amb CIF A62422720 i domicili social al C/ Rec, nº 26-28, 08401 Granollers, Barcelona (Espanya).

El servei es prestat per ESTABANELL IMPULSA S.A. indirectament, en la seva condició de distribuïdor dels serveis prestats per l'operador HomeServe Iberia S.L.U., NIF: B-63778518, domicili social Parque Empresarial La Finca, P.º Club Deportivo, 1 - Edificio 12 - 28223 Pozuelo de Alarcón, Madrid (en endavant "HomeServe"), d'acord amb l'oferta comercial facilitada prèviament per ESTABANELL IMPULSA, ja sigui en suport físic, digital, telemàtic o per veu, i acceptada pel Client, les característiques de la qual figuren a les condicions generals i al Resum del Contracte que s'adjunten a aquest contracte de prestació de serveis (d'ara en endavant, el "Contracte"), a la pàgina web d'ESTABANELL IMPULSA www.estabanell.cat i als portals web dels proveïdors de serveis identificats.

- 1.2. Aquests Serveis es presten al Client per al seu ús exclusiu com a usuari final. En cap cas el Client pot revendre o distribuir el Servei a tercers, tret que tingui l'autorització expressa i per escrit d'ESTABANELL IMPULSA.
- 1.3. En cas d'incompatibilitat entre les condicions generals establertes en aquest document i les condicions establertes en el Resum del Contracte aplicables a cada un dels Serveis contractats pel Client i, en especial, les annexes a aquest Contracte, prevalen les establertes al Resum del Contracte per sobre de les generals.



Quant temps dura aquest contracte i com es renova o cancel·la?

2. ENTRADA EN VIGOR I INICI DELS SERVEIS

- 2.1. El Contracte entra en vigor el mateix dia en què es formalitza i tindrà la durada establerta en el Resum del Contracte. Tanmateix, s'estableix expressament una carència de 7 dies naturals per a l'activació del Servei a comptar des de la data de la formalització del Contracte. Durant aquest període el Client no podrà realitzar peticions del Servei.

Finalitzada la durada establerta en el Resum del Contracte, el Contracte s'entendrà tàcitament prorrogat per períodes anuals, llevat de preavís de qualsevol de les parts amb 30 dies d'antelació respecte a la data de finalització prevista del Contracte o de qualsevol de les seves pròrroques. Pots comunicar la teva voluntat de no prorrogar el contracte a mitjançant el mail atc@estabanell.cat o al telèfon 900.250.260.

En cas de que el Client comuniqui la teva voluntat de finalitzar el Contracte anticipadament abans de la finalització de la vigència establerta, ESTABANELL IMPULSA es reserva la facultat de reclamar el pagament íntegre de les quotes compromeses fins assolir la fi del període contractual.

ESTABANELL IMPULSA activarà cada un dels Serveis en el termini màxim de 7 dies, sempre que la sol·licitud del Client reuneixi totes les condicions exigides i sigui tècnicament possible.

- 2.2. ESTABANELL IMPULSA disposa de quinze (15) dies hàbils a partir de la formalització d'aquest Contracte per verificar la solvència del Client. La validesa del present Contracte queda subjecta i condicionada a la prèvia verificació de les dades aportades pel CLIENT, podent rebutjar el mateix en cas de discrepància o incorrecció.



Quin són els components del preu i en quin supòsits es podrien modificar les condicions econòmiques?

3. PREU DEL SERVEI

- 3.1. **Components del preu:** El Client s'obliga a pagar a ESTABANELL IMPULSA per la prestació dels Serveis les tarifes contractades i recollides en el Resum del Contracte, que inclouen els impostos (IVA o altres vigents), taxes, recàrrecs i/o tributs estatals, autonòmics o locals, vigents en cada moment (conjuntament, el "Preu").

Les tarifes vigents, els preus, els descomptes i els impostos aplicables es desglossen en funció dels Serveis i les facilitats associades, i són aplicables exclusivament en el període indicat i segons les condicions fixades en cada cas.

El preu es podrà actualitzar anualment (llevat que l'índex indicat més endavant sigui negatiu) de forma automàtica cada mes de gener, prenent com a base per a l'actualització l'últim IPC general nacional publicat per l'Institut Nacional d'Estadística en el moment de la revisió de preu.

El fraccionament en el pagament del preu no modifica la durada del període de servei a efectes de la garantia prestada per ESTABANELL IMPULSA i de l'obligació per part del CLIENT de pagar la totalitat del preu.

Qualsevol promoció o oferta comercial de tarifes o condicions especials que estigui vigent en el moment de subscriure el Contracte per a cada modalitat pot ser

aplicable a aquell qui, sense ser Client encara, vulgui contractar els Serveis. El que ja sigui Client no es podrà beneficiar d'aquelles promocions que ESTABANELL IMPULSA pugui oferir després de la subscripció del Contracte per part del Client, tret que les condicions d'aquestes promocions estableixin el contrari.

- 3.2. **Modificació de les condicions econòmiques i / o el Preu:** La modificació del Preu i altres condicions econòmiques d'aquest Contracte, tret que siguin conseqüència de la normativa aplicable, es notificaran al Client mitjançant comunicació (adreça postal, adreça de correu electrònic o missatge SMS al telèfon mòbil, facilitats pel Client en el moment de la contractació) escrita o nota a la factura habitual de consum corresponent amb una antelació mínima d'un mes a l'aplicació de l'actualització. En aquesta notificació s'informarà el Client que, en cas que no estigui conforme amb l'esmentada revisió o modificació, el Client pot resoldre el Contracte, sense que s'apliqui penalització econòmica. A aquest efecte, el Client ha de comunicar la seva voluntat de resoldre el Contracte a ESTABANELL IMPULSA contactant amb el Servei d'Atenció al Client per telèfon o correu electrònic, en un termini no superior a un mes a partir del moment en què el Client disposi de la nova informació sobre el Preu o les condicions econòmiques. En cas que transcorri un mes des de la comunicació de la revisió de Preu o modificació de les condicions econòmiques del Contracte, sense que el Client hagi manifestat la seva voluntat de resoldre'l, s'entendrà que accepta l'esmentada revisió del preu o la modificació de les condicions econòmiques.
- 3.3. **Variacions del Preu o de les condicions econòmiques per canvis reguladors.** Qualsevol variació de les tarifes o modificació d'altres conceptes, com a conseqüència de qualsevol nova figura impositiva, taxa, impost o càrrega tributària creada per la llei i les seves variacions, es traslladarà de forma íntegra i automàtica al Preu que ha d'abonar el Client, sense que constitueixi una modificació de les condicions econòmiques del Contracte.



Quina és la periodicitat de pagament i què suposaria una demora?

4. FACTURACIÓ I FORMA DE PAGAMENT

- 4.1. **Facturació.** ESTABANELL IMPULSA factura, des de la data d'inici dels Serveis i amb periodicitat mensual, el Preu que ha d'abonar el Client derivat de l'ús dels Serveis subministrats, d'acord amb les tarifes contractades pel Client. Donat la vigència anual del Contracte, el Preu a abonar mensualment és un fraccionament del preu total que el Client resta obligat a abonar.

El preu dels Serveis es fracciona en dotze mensualitats que impliquen l'abonament de dotze quotes durant el període de vigència contractual anual. Les quotes mensuals meriten el mes següent.

En cas que ESTABANELL IMPULSA bonifiqui el Client amb alguna reducció de quota, promoció o descompte, aquest s'aplicarà a la factura del mes immediatament posterior. Si l'import que s'ha de bonificar supera la quantitat que el

Client ha de d'abonar en concepte de quotes fixes mensuals, ESTABANELL IMPULSA prorratarà la quantitat bonificable durant les mensualitats següents, fins que la quantitat bonificable quedi compensada. Si per causes tècniques no fos possible facturar el Client en el període corresponent, ESTABANELL IMPULSA pot presentar al cobrament la factura pertinent en els períodes següents.

Les factures presentades al Client han d'incloure, degudament diferenciats, els conceptes de preus que es tarifin per als Serveis i les facilitats que s'hagin prestat, així com els impostos, recàrrecs, taxes i/o tributs aplicables. La factura també ha de detallar els descomptes i/o refacturacions complementàries que, si escau, siguin aplicables, així com la resta de costos que l'Administració pugui aprovar durant la vigència del Contracte. A més, el Client pot sol·licitar, amb caràcter gratuït, rebre la facturació de manera no desglossada i/o de manera detallada, o no.

La factura s'envia al Client per correu postal o per mitjans telemàtics (correu electrònic), segons ho sol·liciti, sense perjudici del seu dret de modificar el seu consentiment per escrit i en qualsevol moment per les vies de comunicació del Servei d'Atenció al Client facilitades, per sol·licitar un o altre mitjà. L'enviament s'ha de fer a l'adreça indicada en les dades de contacte del Client, que poden actualitzar-se en qualsevol moment. El Client és responsable de la veracitat, vigència i exactitud de les dades facilitades a aquest efecte, del funcionament dels mitjans i de comunicar qualsevol canvi en les seves dades.

- 4.2. **Pagament.** El pagament s'ha de fer d'acord amb la modalitat i el període de pagament establerts en el Resum del Contracte i sense perjudici del dret del Client a modificar el seu consentiment per escrit i en qualsevol moment per les vies de comunicació del Servei d'Atenció al Client facilitades, per sol·licitar una altra modalitat de les que hi ha disponibles.

El venciment de la factura i, per tant, l'obligació de pagar-la per part del Client, és a la vista, és a dir, en la data d'emissió. En cas que el Client tingui el pagament de la factura domiciliat, el venciment es correspondrà amb la data en què ESTABANELL IMPULSA giri el corresponent rebut a l'entitat bancària indicada en el Resum del Contracte. En el cas dels Clients amb condició de consumidor o usuari d'acord amb el que estableix el Reial decret 1/2007 o normativa que el desenvolupi, modifiqui o substitueixi, sigui estatal o autonòmica, s'ha d'aplicar el procediment que s'hi estableixi, excepte en els casos en què l'aplicació de les condicions d'aquest Contracte resultin més beneficioses per al Client.

- 4.3. **Demora en el pagament.** La demora en el pagament un cop vençut, total o parcial, per part del Client, merita, sense necessitat de requeriment previ, interessos de demora, que es calculen a raó de l'interès legal del diner més 1,5 punts percentuals, a partir del dia següent a la data de venciment del pagament, i sense perjudici del que s'estableix en les condicions 7 d'aquest Contracte.

Adicionalment, el Client està obligat a pagar tots els costos generats per la gestió del cobrament del deute no satisfet, als quals s'hi afegirà qualsevol cost que pugui generar al Comercialitzador l'impagament per causes imputables al Client.

El Client queda expressament informat que, en cas de no atendre el pagament vençut i sempre que s'hagin complert els requisits establerts en la normativa de

protecció de dades personals aplicable o la normativa que la complementi o substitueixi, ESTABANELL IMPULSA pot comunicar les dades relacionades amb l'impagament als serveis d'informació d'incompliments d'obligacions dineràries.

Las parts reconeixen expressament que els registres informàtics d'ESTABANELL IMPULSA i la seva reproducció constitueixen una prova vàlida i suficient dels Serveis sol·licitats i efectivament consumits pel Client.



Com fer un canvi de producte?

5. CANVI DE MODALITAT DEL CONTRACTE I MODIFICACIÓ DE CONDICIONS GENERALS

- 5.1. En cas de que durant la vigència del Contracte el Client desitgi modificar el serveis contractats, és possible que sigui necessari rescindir el present contracte i subscriure'n un de nou, amb la modalitat de Servei desitjada. Això implicarà la formalització d'un nou Contracte amb un nou període de vigència i el detall dels Serveis contractats. Per fer possible aquesta gestió serà necessari que el Client es posi en contacte amb el Servei d'Atenció al Client d'ESTABANELL IMPULSA.
- 5.2. ESTABANELL IMPULSA pot modificar les condicions d'aquest Contracte de forma unilateral, de conformitat amb el procediment establert en aquesta condició. En particular, ESTABANELL IMPULSA ha de notificar al Client la modificació i la data concreta d'aplicació de la modificació, com a mínim amb un mes d'antelació a l'entrada en vigor de la modificació mitjançant l'enviament d'una comunicació escrita al Client per qualsevol dels mitjans autoritzats o amb un nota a la factura habitual de consum corresponent, i l'ha d'informar del seu dret a resoldre el Contracte sense penalització en cas que no estigui d'acord amb la modificació. En cas que el Client desitgi resoldre el Contracte, ho ha de comunicar a ESTABANELL IMPULSA mitjançant un escrit adreçat al Servei d'Atenció al Client, per qualsevol dels mitjans indicats en aquest Contracte, en el termini d'un més següent a la notificació de la modificació de les condicions contractuals. Quan hagi transcorregut un mes des de la comunicació al Client, si no s'ha rebut una resposta en què manifesti el desig de resoldre el Contracte, s'entendrà que el Client accepta les modificacions contractuals en la data determinada per ESTABANELL IMPULSA.
- 5.3. Això no obstant, en cas de tractar-se d'una modificació de les condicions contractuals que redunden en benefici del Client, o que siguin de naturalesa estrictament administrativa i no tinguin efectes negatius en els Clients o vinguin imposades normativament, es farà la mateixa comunicació al Client indicada en l'apartat anterior, sense que el Client tingui dret a resoldre el Contracte.



Descripció del servei

6. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

Les característiques de la modalitat dels Serveis de la Llar contractada seran les descrites en el Resum del Contracte i en les Condicions Generals del Servei.

El Serveis de la Llar estan exclusivament destinats a la utilització dels mateixos en el domicili del Client, en la seva condició de Client final, i amb les finalitats i limitacions recollides en les Condicions Generals del Servei. En cas de que ESTABANELL IMPULSA detecti un ús fraudulent o contrari a la mala fe contractual de qualsevol dels Serveis de la Llar contractats, es reserva la facultat de suspendre o resoldre el present Contracte prèvia comunicació al Client.

Les peticions de Servei formulades pel Client per sol·licitar l'assistència en el seu domicili s'hauran de realitzar en el telèfon 93 521 63 92.

ESTABANELL IMPULSA es reserva el dret de modificar el sistema de peticions de Servei aquí descrit amb finalitats de millora del servei i/o optimització del sistema.



Quant dura i com es renova aquest contracte?

7. DURACIÓ, TERMINACIÓ I RESOLUCIÓ DEL CONTRACTE

- 7.1. **Duració.** Tret que en l'apartat de Resum de Contracte s'indiqui el contrari, la duració d'aquest Contracte és de dotze (12) mesos a partir de la data de la seva signatura. El Contracte es prorroga de manera automàtica per períodes successius de la mateixa duració, tret que qualsevol de les parts comuniqui a l'altra, per escrit, la voluntat de no renovar-lo amb una antelació mínima de trenta (30) dies abans de la data finalització acordada. La comunicació s'ha de realitzar a través de qualsevol dels mitjans de contacte del Servei d'Atenció al Client facilitats que permetin tenir constància de la identitat i la voluntat de l'interessat.
- 7.2. **Resolució.** En cas que el Client desitgi resoldre el contracte durant la seva vigència o la de qualsevol de les seves pròrrogues, ESTABANELL IMPULSA es reserva la facultat d'exigir l'abonament íntegre de les quotes compromeses fins a assolir la data de finalització contractual acordada.

Per poder donar-se de baixa del Contracte, el Client podrà fer-ho de la mateixa forma en què el va formalitzar o trucant al Servei d'Atenció al Client. Per gestionar correctament la baixa, haurà d'acreditar la seva identitat com a titular del Servei i indicar les dades precises per assegurar la tramitació correcta i segura de la baixa. Un cop rebuda la sol·licitud de baixa, aquesta s'ha de tramitar en un termini màxim de set (7) dies hàbils. La baixa del Servei pot suposar la baixa total dels Serveis associats a aquest, sempre que no sigui possible mantenir algun dels Serveis sense el Servei respecte el qual sol·licites la resolució. En qualsevol cas, quan el Client tingui dret a rescindir qualsevol element d'un paquet de serveis, ja sigui per raons de manca d'adequació amb el Contracte, ja sigui per l'incompliment de la prestació dels Serveis, el Client té dret a rescindir el Contracte íntegre respecte de tots els elements del paquet contractat.

Així mateix, ESTABANELL IMPULSA pot interrompre el Servei o resoldre de manera immediata la relació amb el Client si detecta un ús del Servei contrari al que s'estableix en aquest Contracte, a la legislació vigent o en cas d'impagament de les quantitats degudes.

- 7.3. El Contracte també pot finalitzar per (i) mutu acord entre les parts, (ii) per incompliment d'una de les parts de les obligacions i condicions aquí pactades, en especial, en cas d'impagament del Preu per part del Client, i (iii) per les altres causes establertes en aquest Contracte que generin dret a resoldre el Contracte.



Com pots posar-te en contacte amb nosaltres i a qui pots adreçar-te en cas de conflicte?

8. RECLAMACIONS I SOLUCIÓ DE CONFLICTES

- 8.1. El Client pot adreçar-se a ESTABANELL IMPULSA, a través del Servei d'Atenció al Client, per presentar reclamacions sobre el funcionament i la qualitat del Servei, l'aplicació de preus, la facturació, o qualsevol altra qüestió que es pugui plantejar en relació amb la prestació del Servei. En cas que s'hagi adreçat una reclamació al Servei d'Atenció al Client, si no s'ha resolt en el termini d'un (1) mes a partir de la data de la seva recepció per part del Comercialitzador, o si s'ha resolt, no és estimada o del grat del Client, el Client que actuï en qualitat de consumidor i usuari a l'empara del que preveu 3.1 del Reial decret legislatiu 1/2007, pot presentar reclamació davant de les Oficines de Consum de la Generalitat de Catalunya, a fi i efecte de tramitar els serveis de mediació i del sistema arbitral de consum que, si escau, sigui aplicable, en els supòsits als quals s'ha adherit ESTABANELL IMPULSA. Per a més informació, pot adreçar-se a l'Agència Catalana de Consum, al telèfon 012 o mitjançant la seva pàgina web www.consum.cat.
- 8.2. El Client té dret a obtenir un document acreditatiu del contingut de la seva reclamació i un número de referència de la mateixa. El Client té fulls de reclamació oficials disponibles.



Excepcions que impossibilitin el compliment del contracte.

9. FORÇA MAJOR

ESTABANELL IMPULSA no es fa responsable en cas d'impossibilitat de prestar el Servei si és degut a interrupcions prolongades del subministrament (elèctric, línies de telecomunicacions, etc.), conflictes socials, incendis, explosions, inundacions, actes i omissions del Govern i, en general, tots els supòsits de força major. Tampoc li és exigible responsabilitat en cas que la impossibilitat de donar Servei es degui al propi Client o una persona autoritzada per ell.



Consentiment a comunicacions i contractacions telemàtiques.

10. CONTRACTACIÓ I COMUNICACIONS A DISTÀNCIA

- 10.1. El Client dona la seva conformitat al fet que tant les notificacions com altres aspectes relacionats amb l'execució i/o compliment del Contracte, així com també, si escau, la contractació d'altres productes i serveis es puguin dur a terme per mitjans telemàtics, electrònics o telefònics, incloent-hi mitjançant la utilització de

sistemes de claus d'identificació personal i seguretat facilitats per ESTABANELL IMPULSA, o bé mitjançant l'ús de les adreces de contacte indicades pel Client. Tanmateix, pel que fa a la factura electrònica, el Client que actuï en qualitat de consumidor i usuari ha de facilitar el seu consentiment exprés perquè se li envii aquesta factura en format electrònic. Les comunicacions efectuades a través d'aquests mitjans a les adreces indicades per les parts i, en concret, en les dades de contacte del Client indicades al Resum del Contracte i les dades de contacte del Servei d'Atenció al Client d'ESTABANELL IMPULSA indicades, tenen plena eficàcia a l'efecte de notificació entre les parts.

Les parts, en qualsevol moment, poden comunicar-se pels mateixos mitjans qualsevol rectificació o modificació de les dades de contacte.

- 10.2. En cas de contractació telefònica dels Serveis objecte d'aquest Contracte, en especial, de les condicions del Resum del Contracte i aquestes condicions generals, quan el Client s'hagi posat directament en contacte amb ESTABANELL IMPULSA, un cop procedeixi a la gravació o registre per a ESTABANELL IMPULSA de l'acceptació de la contractació, el Contracte en les seves condicions i annexes, un cop enviades al Client, tenen la consideració de confirmació documental del consentiment prèviament atorgat d'acord amb el que estableix el Reial decret legislatiu 1/2007, o normativa que el modifiqui o substitueixi. S'entén que el Contracte s'ha formalitzat en el moment de la gravació o registre, sense necessitat de ser validat amb la firma del Client. En cas que sigui ESTABANELL IMPULSA qui contacti directament i per telèfon amb el Client, la contractació pel mateix procés s'entén formalitzada quan el Client hagi acceptat l'oferta mitjançant la seva firma o l'enviament del seu acord per escrit que, entre altres mitjans, pot dur-se a terme en paper, correu electrònic, fax o sms. En els dos casos, s'entén sense perjudici del dret a desistir del Client aquí establert. Així mateix, en els dos casos, el Client no quedarà vinculat pel contracte fins que ESTABANELL IMPULSA no hagi proporcionat al Client la informació exigida per l'article 97.1. del Reial decret legislatiu 1/2007, en els termes establerts en l'article 98.1. del Reial decret legislatiu 1/2007 i hagi remès el Resum del Contracte al Client en el mateix moment de la contractació. Suposat que, per raons tècniques objectives, ESTABANELL IMPULSA no pugués facilitar el contracte resumit en el moment de realitzar la contractació, procedirà a remetre el resum posteriorment, sense demora indeguda, i el contracte no es farà efectiu fins que el Client no hagi donat el seu consentiment després d'haver rebut el Contracte resumit. Les dues parts donen plena eficàcia i validesa al seu consentiment atorgat pels mitjans aquí establerts i n'accepten l'ús en els termes indicats.



Com es pot modificar la titularitat del contracte?

11. CESSIÓ A TERCERS, CANVI DE TITULAR

- 11.1. ESTABANELL IMPULSA pot cedir el Contracte i els seus drets i obligacions a qualsevol societat participada, vinculada o successora, que pugui donar en el futur el Servei objecte d'aquest Contracte, i serà suficient amb la comunicació oportuna al Client.
- 11.2. El Client està obligat al pagament de les quantitats degudes per l'ús dels Serveis

prestats per ESTABANELL IMPULSA.

Per a la cessió dels drets i obligacions d'aquest Contracte a un tercer i en les mateixes condicions pactades en aquest Contracte, s'ha de cursar un canvi de titularitat via la corresponent sol·licitud de canvi de titularitat i sempre que el Client estigui al corrent del pagament. Aquesta comunicació ha de ser per escrit i ha d'incloure la conformitat del nou Client, i s'hi han de fer constar les seves dades personals, dades de contacte, domicili a l'efecte de facturació, CIF o NIF i les dades del compte bancari.

Un cop acceptat, ESTABANELL IMPULSA gestionarà el canvi, i l'efectivitat del traspàs quedarà condicionada a la verificació de la solvència del cessionari per ESTABANELL IMPULSA en el termini indicat.

El nou titular ha d'aportar, en adjunt a la sol·licitud, còpia del seu CIF o NIF a dues cares i autorització de la domiciliació bancària, i una altra documentació que en el cas sigui exigible. El nou titular subrogat continuarà en el Contracte en les mateixes condicions que les pactades amb l'anterior Client.

- 11.3. La data del canvi de la responsabilitat de pagament al nou titular serà l'endemà de la d'aprovació del canvi de titular per part d'ESTABANELL IMPULSA, una vegada que hagi rebut la documentació necessària degudament emplenada.



Concurs de creditors: notificació i pagaments pendents.

12. CONCURS DE CREDITORS

En cas que el Client sol·liciti de manera voluntària el Concurs de Creditors, aquest ho ha de notificar fefaentment a ESTABANELL IMPULSA al més aviat possible i, en tot cas, en un termini màxim de 5 dies naturals, des de la sol·licitud al jutjat o tribunal corresponent. La notificació s'ha de fer per les vies de comunicació previstes en aquest Contracte. En cas de Concurs de Creditors a instàncies d'un tercer, contra el Client, aquest ho ha de notificar a ESTABANELL IMPULSA de manera fefaent en els 5 dies naturals següents de tenir constància d'aquest fet. Qualsevol falta de comunicació de la situació de Concurs, tant voluntari com necessari, en les condicions previstes en aquest apartat significarà un incompliment greu per part del Client i tindrà efectes immediats i automàtics.

Si el Client està en situació concursal, sigui necessària o voluntària, els imports de les factures es liquidaran pel període efectiu de prestació dels serveis contractats, amb tots els càrrecs i altres conceptes associats als serveis, període que arribarà fins a la data de declaració de concurs. Així mateix, els serveis contractats, amb tots els seus càrrecs i altres conceptes associats als serveis, després que el concurs s'hagi declarat judicialment, tindran la consideració de crèdit contra la massa i el pagament es farà necessàriament a la data del venciment habitual.

En el cas que, després que el concurs s'hagi declarat judicialment, el Client no compleixi amb el pagament efectiu al venciment habitual de la factura corresponent, transcorreguts 15 dies de la data de venciment, en aquest cas,

ESTABANELL IMPULSA podrà sol·licitar la resolució automàtica del Contracte. En cas que el jutjat acordés el compliment del Contracte, el Client reconeix expressament que serà a càrrec de la massa i es liquidaran immediatament tots els crèdits que emanin dels serveis contractats, crèdits meritats abans i després del concurs.



Vies de contacte amb nosaltres.

13. SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT

Dades de contacte del "Servei d'Atenció al Client" d'ESTABANELL IMPULSA: Per a temes relacionats amb aquest Contracte o per a qualsevol incidència, sol·licitud d'informació o reclamació en relació amb el servei contractat, el Client pot trucar al telèfon gratuït 900 250 260 o pot dirigir-se a l'adreça de correu electrònic atc@estabanell.cat o, presencialment, dirigir-se a qualsevol de les nostres oficines d'atenció al client, que trobarà indicades a la nostra pàgina web.



En cas de tenir discrepàncies, qui resoldrà el conflicte?

14. LEGISLACIÓ I JURISDICCIÓ APLICABLES

El Client contracta amb ESTABANELL IMPULSA amb subjecció al règim que en cada moment estableixi la normativa vigent espanyola aplicable als Serveis prestats per ESTABANELL IMPULSA.

Per a la resolució dels conflictes que sorgeixin entre ESTABANELL IMPULSA i el Client que actuï en qualitat de consumidor i usuari segons la definició continguda a l'article 3.1 del Reial decret legislatiu 1/2007, són competents, a elecció del Client, els jutjats o tribunals del seu domicili o residència o els del lloc del domicili social d'ESTABANELL IMPULSA.

Per a la resolució dels conflictes que sorgeixin entre ESTABANELL IMPULSA i el Client que no tingui la consideració de consumidor i usuari, ambdues parts, amb renúncia expressa a qualsevol altra jurisdicció, se sotmeten a la dels jutjats i tribunals competents de Granollers per a qualsevol controvèrsia que es derivi d'aquest Contracte.

Això no obstant, a efectes de reclamacions sobre el funcionament i la qualitat del Servei, l'aplicació de preus, la facturació, o qualsevol altra qüestió que es pugui plantejar en relació amb la prestació del Servei, les parts podran acudir a les vies establertes a la condició 8 d'aquest Contracte.



La protecció de les teves dades és una prioritat per a nosaltres. T'expliquem com en tenim cura.

15. PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

- 15.1. **Responsable del tractament:** ESTABANELL IMPULSA, SAU (d'ara endavant, "ESTABANELL IMPULSA"), amb domicili a aquest efecte al carrer Rec núm. 26-28, 08401 Granollers, Barcelona (Espanya), telèfon 900 250 260.

Pot contactar amb el Delegat de Protecció d'ESTABANELL IMPULSA per correu electrònic a l'adreça lop@estabanell.cat.

- 15.2. **Origen de les dades:** S'informa al Client que ESTABANELL IMPULSA tracta les dades següents: (i) les que el Client ens faciliti en cada moment (en la contractació del servei, durant la seva vigència, mitjançant el canal d'atenció al client, en qualsevol formulari que emplei o en la interacció amb nosaltres); (ii) les que es derivin de la prestació i ús que fa del Servei; i (iii) les dades connexes que, si escau, es puguin obtenir de fonts legalment admeses i de tercers per tal de determinar la solvència financera del Client.

ESTABANELL IMPULSA tracta les dades del Client prèvia anonimització irreversible per tal de participar en projectes de dades massives.

- 15.3. **Finalitats i legitimació del tractament:** Tractem les dades indicades en el paràgraf anterior amb les finalitats següents: (i) gestionar la relació contractual que es deriva d'aquest Contracte en l'àmbit comptable, fiscal, administratiu i d'atenció al Client, incloent la gestió d'altres, baixes, modificacions del servei, facturació i cobrament, sobre la base de l'execució del contracte i del compliment d'obligacions legals aplicables; (ii) gestionar el Servei en l'àmbit tècnic, incloent-hi la provisió, manteniment, millora, monitoratge i suport del Servei, sobre la base de l'execució del contracte; (iii) notificar al Client incidències o qualsevol informació d'interès sobre el Servei, incloses comunicacions sobre canvis tècnics, operatius o contractuals que afectin el Servei, sobre la base de l'execució del contracte i, quan escaigui, del compliment d'obligacions legals; (iv) gestionar i dur a terme el manteniment del compte d'usuari del Client en el lloc web d'ESTABANELL IMPULSA permetent l'accés a la seva àrea privada, la consulta dels seus contractes i consums, la descàrrega de factures i la gestió de les seves preferències, sobre la base de l'execució del contracte; (v) comprovar i avaluar la solvència financera del Client prèviament a l'activació del Servei, sobre la base de l'interès legítim d'ESTABANELL IMPULSA en assegurar el compliment de les obligacions econòmiques derivades del contracte. A tal efecte, ESTABANELL IMPULSA podrà tractar dades obtingudes de les entitats emissores d'informes respecte de la solvència financera o creditícia i de sistemes comuns d'informació creditícia o fitxers de solvència patrimonial i crèdit gestionats per tercers, de conformitat amb la normativa aplicable; (vi) en cas que el Client no atengui el pagament de quantitats vençudes i exigibles, gestionar les accions de recobriment i, quan escaigui, comunicar les dades als serveis d'informació d'incompliments d'obligacions dineràries, sobre la base de l'interès legítim d'ESTABANELL IMPULSA i de tercers a conèixer la situació de solvència de l'afectat, i sempre de conformitat amb els requisits i garanties establerts en la normativa aplicable; (vii) en compliment de la normativa fiscal i de protecció de dades, comprovar les dades de facturació facilitades pel Client, consultant el servei de verificació de qualitat de les dades ofertes per l'administració tributària i, si s'escau, rectificar les dades que resultin inexactes, així com actualitzar les dades del Client amb la informació personal que aquest faciliti en el marc de la relació contractual, sobre la base del compliment d'

obligacions legals; (viii) formalitzar el Contracte mitjançant un procés de signatura certificada per un tercer de confiança, per tal de garantir l'autenticitat, integritat i validesa jurídica de la contractació, sobre la base de l'execució del contracte; (ix) remetre al Client, per qualsevol mitjà, enquestes d'avaluació i satisfacció dels serveis prestats i gestionar la seva participació, amb la finalitat de millorar la qualitat dels serveis, sobre la base de l'interès legítim d'ESTABANELL IMPULSA a avaluar la satisfacció dels seus clients. El Client podrà oposar-se en qualsevol moment a rebre enquestes pels canals indicats en aquesta Política; (x) realitzar comunicacions comercials sobre productes o serveis d'ESTABANELL IMPULSA similars o equivalents als contractats pel Client, per qualsevol mitjà inclosos correu electrònic i trucades telefòniques, sobre l'interès legítim d'ESTABANELL IMPULSA i, en particular, de conformitat amb l'article 6.1.f) del RGPD, l'article 21 de la LSSI i la Circular 1/2023 de l'AEPD, sempre que el Client no s'hi hagi oposat. Les trucades es realitzaran només durant la vigència de la relació contractual i, en cas que deixi de ser Client, durant un període màxim d'un any, sempre de forma limitada, en horaris raonables i mai en contra de la seva voluntat. El Client pot en qualsevol moment oposar-se a rebre aquestes trucades, de forma immediata i gratuïta, comunicant-ho durant la pròpia trucada o a través dels canals indicats en aquesta Política. Així mateix, consultem la llista Robinson i mantenim llistes internes d'exclusió per garantir que la seva preferència es respecti en tot moment; (xi) quan el Client ho autoritzi expressament, enviar-li informació comercial sobre els serveis i productes que ESTABANELL IMPULSA comercialitzi en tot moment, i també oferir-li novetats, promocions, descomptes, participació en sortejos i enquestes, i informació sobre esdeveniments o altres activitats relacionades o organitzades per ESTABANELL IMPULSA, per qualsevol mitjà, sobre la base del seu consentiment, que podrà retirar en qualsevol moment; (xii) sempre que el Client ho consisteixi, comunicar les seves dades personals a les empreses del grup del qual pertany ESTABANELL IMPULSA, filials i participades, amb la finalitat que aquestes empreses puguin enviar-li, per qualsevol mitjà, informació comercial sobre els serveis i productes que comercialitzin, així com poder oferir-li novetats, promocions, descomptes, participació en sortejos i enquestes, i informació sobre esdeveniments o altres activitats relacionades o organitzades per aquestes empreses, sobre la base del consentiment del Client, que podrà retirar en qualsevol moment; (xiii) en cas que el Client ho consenti, elaborar un «perfil comercial» basat en la informació facilitada en el present Contracte i en l'obtinguda a partir de l'ús que fa del Servei, per remetre-li comunicacions comercials segmentades i adequades al seu perfil particular, sobre la base del consentiment del Client, que podrà retirar en qualsevol moment; i (xiv) sempre que el Client ho consenti, elaborar un perfil més complet amb informació procedent de tercers i de fonts accessibles al públic per personalitzar les comunicacions comercials, sobre la base del consentiment del Client, que podrà retirar en qualsevol moment. En tot cas, aquest perfilat no donarà lloc a decisions automatitzades amb efectes jurídics per al Client.

- 15.4. **Terminis de conservació de les dades:** Les dades personals es conservaran mentre es mantingui la relació contractual, i una vegada finalitzada, les dades romandran bloquejades el temps necessari per complir amb el període marcat per la normativa aplicable, i després s'eliminaran.

Si el Client accepta explícitament rebre informació comercial, es podran fer servir,

fins i tot després d'acabar la relació contractual, durant el termini de 12 mesos, per oferir-li per qualsevol mitjà informació comercial sobre serveis i productes que en cada moment comercialitzi ESTABANELL IMPULSA, i també per oferir-li novetats, promocions, descomptes, la participació en sorteigs i enquestes, i informació sobre esdeveniments o altres activitats relacionades o organitzades per ESTABANELL IMPULSA.

En alguns casos, podem conservar les dades personals durant el temps necessari per a la formulació, exercici o defensa de reclamacions, requeriments, responsabilitats i obligacions legals i/o contractuals, sempre degudament blocades.

15.5. Destinataris de les dades personals:

(i) ESTABANELL IMPULSA pot compartir les dades personals del Client per a finalitats administratives internes amb les empreses del grup Estabanell i amb els Proveïdors de Serveis per a la prestació dels Serveis que distribueix; (ii) en cas d'impagament de tots o alguns dels Serveis, ESTABANELL IMPULSA pot cedir les dades relatives a l'impagament a fitxers relatius al compliment o l'incompliment d'obligacions dineràries identificades en el moment de la reclamació, en compliment de la normativa d'aplicació relativa a la protecció de dades personals; (iii) en qualsevol cas cal comunicar a les entitats financeres i bancàries les dades pertinents per procedir al cobrament del Servei; (iv) ESTABANELL IMPULSA pot comunicar les dades personals del Client a les autoritats competents que en funció de la normativa vigent sigui aplicable; (v) ESTABANELL IMPULSA té contractats per a la gestió d'algunes funcions necessàries per a la prestació del Servei, proveïdors de confiança que poden tenir accés a dades personals, que actuen com a encarregats del tractament i que estan obligats contractualment a complir les seves obligacions legals d'encarregat del tractament, a mantenir la confidencialitat i secret de la informació; i (vi) comunicacions comercials: en cas que el Client en presti el consentiment, ESTABANELL IMPULSA pot cedir les dades personals a les empreses del grup Estabanell amb la finalitat que aquestes empreses li enviïn informació comercial sobre els serveis i productes que en cada moment comercialitzin, i també per oferir-li novetats, promocions, descomptes, la participació en sorteigs i enquestes, i informació sobre esdeveniments o altres activitats relacionades o organitzades per aquestes empreses.

Tractem les seves dades dins de l'Espai Econòmic Europeu (EEE), a tots els efectes ESTABANELL IMPULSA contracta prestadors de serveis situats també dins de l'EEE o en països que han estat declarats amb un nivell adequat de protecció. En el cas de fer servir proveïdors de serveis que facin tractaments fora de l'EEE o en països que no han estat declarats amb un nivell adequat de protecció, ESTABANELL IMPULSA s'assegurarà de garantir la seguretat i legitimitat del tractament de les dades. Per tant, s'exigiran les garanties adequades a aquests proveïdors de serveis d'acord amb el que estableix l'RGPD, per exemple, subscriuint clàusules contractuals tipus de la Unió Europea o normes corporatives vinculants que garanteixin la protecció de la informació de manera similar a la que estableixen les normes europees.

15.6. Drets de les persones interessades:

El Client té dret a accedir, a sol·licitar la rectificació de les dades que siguin inexactes, i també a sol·licitar-ne la supressió quan, entre altres motius, consideri que ja no són necessàries per a la finalitat per a la qual es van recollir. En alguns

casos pot oposar-se al tractament de les seves dades, i també sol·licitar la limitació del tractament. En aquests casos, ESTABANELL IMPULSA només les conservarà per al tractament necessari com, per exemple, la resolució de queixes i reclamacions. En algunes circumstàncies pot sol·licitar-nos la portabilitat de les seves dades, en aquest cas les transmetrem directament a un altre responsable. Té dret a retirar en qualsevol moment el consentiment que hagi prestat per a qualsevol de les finalitats del tractament de les seves dades basades en el consentiment mateix. Per exercir aquests drets, pot enviar un correu electrònic a l'adreça lopdp@estabanell.cat. O pot enviar-nos una sol·licitud a la nostra adreça: ESTABANELL IMPULSA, SAU - Carrer Rec núm. 26-28, 08401 Granollers, Barcelona (Espanya). Si no responguéssim satisfactòriament a les seves sol·licituds, pot presentar la reclamació que consideri oportuna a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, a Calle Jorge Juan, núm. 6, 28001, Madrid, o al seu lloc web: www.agpd.es.

- 15.7. **Certesa de les dades:** El Client és responsable de la certesa, actualitat i exactitud de les dades que proporciona a ESTABANELL IMPULSA. Les dades facilitades pel Client es consideren certes, actuals i exactes.
- 15.8. **Actualització de la Política de privacitat:** el Client pot consultar en tot moment l'última versió, i la més actualitzada, al nostre web www.estabanell.cat.



Què has de fer si vols exercir el teu dret a desistiment?

16. INFORMACIÓ AL CONSUMIDOR I USUARI DEL DRET DE DESISTIMENT

- 16.1. **Dret de desistiment.** En cas que el Contracte es formalitzi a distància amb un Client que tingui la consideració de consumidor i usuari d'acord amb el Reial decret legislatiu 1/2007, o normativa que el modifiqui o substitueixi, el Client pot desistir d'aquest Contracte durant el període de 14 dies naturals següents a la formalització, sense necessitat de justificar-ne la decisió i sense penalització.

Per exercir aquest dret de desistiment, el Client ha de comunicar a ESTABANELL IMPULSA la voluntat de desistir del Contracte, per qualsevol dels mitjans d'Atenció al Client a través (i) d'una notificació mitjançant qualsevol declaració inequívoca de desistir del Contracte; o (ii) de la remissió del formulari de desistiment adjunt a les presents Condicions Generals com a Document núm. 1.

Per tal de complir el termini de desistiment, només cal que la comunicació relativa a l'exercici d'aquest dret per part del Client s'envii abans que finalitzi el termini corresponent.

- 16.2. **Conseqüències del desistiment.** En cas que el Client desisteixi del Contracte, el Client estarà obligat a abonar l'import proporcional del Preu de la part ja prestada del Servei en el moment que comuniqui el desistiment, i també qualsevol consum individualitzat.

En cas que el Client hagi abonat algun cost del Servei, se li reemborsarà si exerceix el dret de desistiment.

En cas de reemborsament, aquest s'efectua utilitzant el mateix mitjà de pagament

utilitzat pel Client per a la transacció inicial, llevat que el Client hagi disposat expressament el contrari; en qualsevol cas, el Client no incorrerà en cap despesa com a conseqüència del reemborsament.