

Condiciones generales de contratación de ESTABANEL IMPULSA

- Servicios de Manitas en el Hogar-



¿Qué finalidad tiene la firma del presente contrato?

1. OBJETO DEL CONTRATO

- 1.1. El cliente, cuyos datos se consignan en el apartado “Datos del Cliente” del Resumen del Contrato (en adelante, el “Cliente”), contrata en virtud del presente Contrato el servicio de “Servicio de Manitas en el Hogar” (en adelante, el “Servicio” o los “Servicios”) a ESTABANEL IMPULSA S.A.U. (en adelante “ESTABANEL IMPULSA”), con CIF A62422720 y domicilio social en C/ Rec, nº 26-28, 08401 Granollers, Barcelona (España).

El servicio lo presta ESTABANEL IMPULSA S.A. indirectamente, en su condición de distribuidor de los servicios prestados por el operador HomeServe Iberia S.L.U., NIF: B-63778518, con domicilio social en Parque Empresarial La Finca, P.º Club Deportivo, 1 - Edificio 12 - 28223 Pozuelo de Alarcón, Madrid (en adelante “HomeServe”), conforme a la oferta comercial facilitada previamente por ESTABANEL IMPULSA, ya sea en soporte físico, digital, telemático u oral, y aceptada por el Cliente, cuyas características figuran en las condiciones generales y en el Resumen del Contrato que se adjuntan al presente contrato de prestación de servicios (en adelante, el “Contrato”), en la página web de ESTABANEL IMPULSA www.estabanell.cat y en los portales web de los proveedores de servicios identificados.

- 1.2. Estos Servicios se prestan al Cliente para su uso exclusivo como usuario final. En ningún caso el Cliente podrá revender o distribuir el Servicio a terceros, salvo que tenga la autorización expresa y por escrito de ESTABANEL IMPULSA.
- 1.3. En caso de incompatibilidad entre las condiciones generales establecidas en el presente documento y las condiciones establecidas en el Resumen del Contrato aplicables a cada uno de los Servicios contratados por el Cliente y, en especial, los anexos del presente Contrato, prevalecerán las establecidas en el Resumen del Contrato por encima de las generales.



¿Cuánto tiempo dura el presente contrato y como se renueva y se cancela?

2. ENTRADA EN VIGOR E INICIO DE LOS SERVICIOS

- 2.1. El Contrato entrará en vigor el mismo día en que se formalice y tendrá la duración establecida en el Resumen del Contrato. Sin embargo, se establece expresamente una carencia de 7 días naturales para la activación del Servicio a contar desde la fecha

de la formalización del Contrato. Durante este periodo, el Cliente no podrá realizar peticiones del Servicio.

Finalizada la duración establecida en el Resumen del Contrato, el Contrato se entenderá tácitamente prorrogado por períodos anuales, salvo preaviso de cualquiera de las partes con 30 días de antelación respecto de la fecha de finalización prevista del Contrato o de cualquiera de sus prórrogas. Puedes comunicar tu voluntad de no prorrogar el contrato por correo electrónico a atc@estabanell.cat o por teléfono al 900.250.260.

En caso de que el Cliente comunique su voluntad de finalizar el Contrato anticipadamente antes de la fecha de finalización establecida, ESTABANEL IMPULSA se reserva el derecho de reclamar el pago íntegro de las cuotas comprometidas hasta alcanzar el fin del periodo contractual.

ESTABANEL IMPULSA activará cada uno de los Servicios en el plazo máximo de 7 días, siempre que la solicitud del Cliente reúna todas las condiciones exigidas y sea técnicamente posible.

- 2.2. ESTABANEL IMPULSA dispondrá de quince (15) días hábiles a contar desde la formalización del presente Contrato para verificar la solvencia del Cliente. La validez del presente Contrato queda sujeta y condicionada a la previa verificación de los datos aportados por el CLIENTE, pudiéndose rechazar en caso de discrepancia o incorrección.



¿Cuáles son los Componentes del precio y en qué supuestos se podrían modificar las condiciones económicas?

3. PRECIO DEL SERVICIO

- 3.1 **Componentes del precio:** El Cliente se obliga a pagar a ESTABANEL IMPULSA por la prestación de los Servicios las tarifas contratadas y recogidas en el Resumen del Contrato, que incluyen los impuestos (IVA u otros vigentes), tasas, recargos y/o tributos estatales, autonómicos o locales, vigentes en cada momento (conjuntamente, el «Precio»).

Las tarifas vigentes, los precios, descuentos e impuestos aplicables se desglosarán en función de los Servicios y las facilidades asociadas, y serán aplicables exclusivamente en el periodo indicado y según las condiciones fijadas en cada caso.

El precio se actualizará anualmente (salvo que el índice indicado más adelante sea negativo) de forma automática cada mes de enero, tomando como base para la actualización el último IPC general nacional publicado por el Instituto Nacional de Estadística en el momento de la revisión del precio.

El fraccionamiento en el pago del precio no modifica la duración del periodo de servicio a efectos de la garantía prestada por ESTABANEL IMPULSA y la obligación por parte del CLIENTE de pagar la totalidad del precio.

Se aplicará cualquier promoción u oferta comercial de tarifas o condiciones

especiales que esté vigente en el momento de suscribir el Contrato para cada modalidad a aquél que, sin ser cliente todavía, quiera contratar los Servicios. Quien ya sea Cliente no se podrá beneficiar de aquellas promociones que ESTABANEELL IMPULSA pueda ofrecer después de la suscripción del Contrato por parte del Cliente, salvo que las condiciones de estas promociones establezcan lo contrario.

- 3.2 **Modificación de las condiciones económicas y/o el Precio:** La modificación del Precio y otras condiciones económicas del presente Contrato, salvo que sean consecuencia de la normativa aplicable, se notificarán al Cliente mediante comunicación escrita (dirección postal, dirección de correo electrónico o mensaje SMS al teléfono móvil, facilitados por el Cliente en el momento de la contratación) o nota en la factura habitual de consumo correspondiente con una antelación mínima de un mes a la aplicación de la actualización. En esta notificación se informará al Cliente de que, en caso de no estar conforme con la citada revisión o modificación, el Cliente podrá resolver el Contrato, sin que se aplique una penalización económica. Al efecto, el Cliente comunicará su voluntad de resolver el Contrato a ESTABANEELL IMPULSA contactando con el Servicio de Atención al Cliente por teléfono o correo electrónico, en un plazo no superior a un mes a contar desde el momento en que el Cliente disponga de la nueva información sobre el Precio o las condiciones económicas. En caso de que haya transcurrido un mes desde la comunicación de la revisión de Precio o modificación de las condiciones económicas del Contrato, sin que el Cliente haya manifestado su voluntad de resolverlo, se entenderá que acepta la citada revisión del precio o modificación de las condiciones económicas.
- 3.3 **Variaciones del Precio o de las condiciones económicas por cambios reguladores.** Cualquier variación de las tarifas o modificación de otros conceptos, como consecuencia de cualquier nueva figura impositiva, tasa, impuesto o carga tributaria creada por la ley y sus variaciones, se trasladará de forma íntegra y automática al Precio que debe abonar el Cliente, sin que constituya una modificación de las condiciones económicas del Contrato.



¿Cuál es la periodicidad de pago y qué supondría una demora?

4. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

- 4.1. **Facturación.** ESTABANEELL IMPULSA facturará, desde la fecha de inicio de los Servicios y con una periodicidad mensual, el Precio que debe abonar el Cliente derivado del uso de los Servicios prestados, con arreglo a las tarifas contratadas por el Cliente. Dada la vigencia anual del Contrato, el Precio a abonar mensualmente será un fraccionamiento del precio total que el Cliente está obligado a abonar.

El precio de los Servicios se fraccionará en doce mensualidades que implicarán el abono de doce cuotas durante el período de vigencia contractual anual. Las cuotas mensuales devengarán el mes siguiente.

En caso de que ESTABANEELL IMPULSA bonifique al Cliente con alguna reducción de cuota, promoción o descuento, se aplicará en la factura del mes inmediatamente posterior. Si el importe que debe bonificarse supera la cantidad que el Cliente debe

abonar en concepto de cuotas fijas mensuales, ESTABANEELL IMPULSA prorrateará la cantidad bonificable durante las mensualidades siguientes, hasta que la cantidad bonificable quede compensada. Si por causas técnicas no fuera posible facturar al Cliente en el período correspondiente, ESTABANEELL IMPULSA podrá presentar al cobro la factura pertinente en los siguientes períodos.

Las facturas presentadas al Cliente deberán incluir, debidamente diferenciados, los conceptos de precios que se tarifen por los Servicios y las facilidades que se hayan prestado, así como los impuestos, recargos, tasas y/o tributos aplicables. La factura también detallará los descuentos y/o refacturaciones complementarias que, en su caso, sean aplicables, así como los demás costes que la Administración pueda aprobar durante la vigencia del Contrato. Además, el Cliente podrá solicitar, con carácter gratuito, recibir la facturación de forma no desglosada y/o de manera detallada, o no.

La factura se enviará al Cliente por correo postal o por medios telemáticos (correo electrónico), según lo que solicite, sin perjuicio de su derecho de modificar su consentimiento por escrito y en cualquier momento por las vías de comunicación del Servicio de Atención al Cliente facilitadas, para solicitar uno u otro medio. El envío se realizará en la dirección indicada en los datos de contacto del Cliente, que podrán actualizarse en cualquier momento. El Cliente es responsable de la veracidad, vigencia y exactitud de los datos facilitados al efecto, del funcionamiento de los medios y de comunicar cualquier cambio en sus datos.

- 4.2. **Pago.** El pago se realizará de conformidad con la modalidad y el período de pago establecidos en el Resumen del Contrato y sin perjuicio del derecho del Cliente de modificar su consentimiento por escrito y en cualquier momento por las vías de comunicación facilitadas del Servicio de Atención al Cliente, para solicitar otra modalidad de las que hay disponibles.

El vencimiento de la factura y, por consiguiente, la obligación de pagarla por parte del Cliente es a la vista, es decir, en la fecha de emisión. En caso de que el Cliente tuviera el pago de la factura domiciliado, el vencimiento se corresponderá con la fecha en que ESTABANEELL IMPULSA gire el correspondiente recibo a la entidad bancaria indicada en el Resumen del Contrato. En el caso de los Clientes con condición de consumidor o usuario, conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 1/2007 o normativa que lo desarrolle, modifique o sustituya, sea estatal o autonómica, se aplicará el procedimiento que se establezca en ella, excepto en los casos en que la aplicación de las condiciones de este Contrato resulte más beneficiosa para el Cliente.

- 4.3. **Demora en el pago.** La demora en el pago una vez vencido, total o parcialmente, por parte del Cliente, devengará intereses de demora, sin necesidad de requerimiento previo, que se calcularán a razón del interés legal del dinero más 1,5 puntos porcentuales, a contar desde el día siguiente a la fecha de vencimiento del pago, y sin perjuicio de lo establecido en la condición 7 del presente Contrato. Adicionalmente, el Cliente estará obligado a pagar todos los costes generados por la gestión del cobro de la deuda no satisfecha, a los que se añadirá cualquier coste que pueda generar al Comercializador el impago por causas imputables al Cliente.

El Cliente queda expresamente informado de que, en caso de no atender el pago vencido y siempre que se hayan cumplido los requisitos establecidos en la normativa

de protección de datos personales aplicable o la normativa que la complemente o sustituya, ESTABANEELL IMPULSA podrá comunicar los datos relacionados con el impago a los servicios de información de incumplimientos de obligaciones dinerarias.

Las partes reconocen expresamente que los registros informáticos de ESTABANEELL IMPULSA y su reproducción constituyen una prueba válida y suficiente de los Servicios solicitados y efectivamente consumidos por el Cliente.



¿Cómo se puede hacer un cambio de producto?

5. CAMBIO DE MODALIDAD DEL CONTRATO Y MODIFICACIÓN DE CONDICIONES GENERALES

- 5.1 En caso de que, durante la vigencia del Contrato, el Cliente desee modificar los servicios contratados, puede que sea necesario rescindir el presente contrato y suscribir otro nuevo con la modalidad de Servicio deseada. Esto implicará la formalización de un nuevo Contrato con un nuevo período de vigencia y el detalle de los Servicios contratados. Para hacer posible esta gestión será necesario que el Cliente se ponga en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de ESTABANEELL IMPULSA.
- 5.2 ESTABANEELL IMPULSA podrá modificar las condiciones del presente Contrato de forma unilateral, de conformidad con el procedimiento establecido en esta condición. En particular, ESTABANEELL IMPULSA notificará al Cliente la modificación y la fecha concreta de aplicación de la misma, como mínimo un mes antes de la entrada en vigor de dicha modificación, mediante el envío de una comunicación escrita al Cliente por cualquiera de los medios autorizados o con una nota en la factura habitual de consumo correspondiente, e informará de su derecho a resolver el Contrato sin penalización en caso de que no estuviera de acuerdo con la modificación. En caso de que el Cliente desee resolver el Contrato, lo comunicará a ESTABANEELL IMPULSA mediante un escrito dirigido al Servicio de Atención al Cliente, por cualquiera de los medios indicados en el presente Contrato, en el plazo de un mes tras la notificación de la modificación de las condiciones contractuales.

Transcurrido un mes desde la comunicación al Cliente, si no se ha recibido una respuesta en la que manifiesta el deseo de resolver el Contrato, se entenderá que el Cliente acepta las modificaciones contractuales en la fecha determinada por ESTABANEELL IMPULSA.

- 5.3 No obstante, en caso de tratarse de una modificación de las condiciones contractuales que redunde en beneficio del Cliente, o que sea de naturaleza estrictamente administrativa y no tenga efectos negativos en los clientes o venga impuesta normativamente, se hará la misma comunicación al Cliente indicada en el apartado anterior, sin que el Cliente tenga derecho a resolver el Contrato.



Descripción del servicio

6. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Las características de la modalidad de los Servicios del Hogar contratada serán las descritas en el Resumen del Contrato y en las Condiciones Generales del Servicio.

Los Servicios del Hogar están exclusivamente destinados a su utilización en el domicilio del Cliente, en su condición de Cliente final, y con las finalidades y limitaciones recogidas en las Condiciones Generales del Servicio. En caso de que ESTABANE LL IMPULSA detecte un uso fraudulento o contrario a la buena fe contractual de cualquiera de los Servicios del Hogar contratados, se reserva el derecho de suspender o resolver el presente Contrato previa comunicación al Cliente.

Las peticiones de Servicio formuladas por el Cliente para solicitar la asistencia en su domicilio deberán realizarse al núm. de teléfono 93 521 63 92.

ESTABANE LL IMPULSA se reserva el derecho de modificar el sistema de peticiones de Servicio aquí descrito con fines de mejora del servicio y/u optimización del sistema.



¿Cuánto dura y como se renueva este contrato?

7. DURACIÓN, TERMINACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

- 7.1. **Duración.** Salvo que en el apartado de Resumen del Contrato se indique lo contrario, la duración del presente Contrato será de doce (12) meses a partir de la fecha de su firma. El Contrato se prorrogará de manera automática por períodos sucesivos de la misma duración, salvo que cualquiera de las partes comunique a la otra, por escrito, la voluntad de no renovarlo con una antelación mínima de treinta (30) días a la fecha de finalización acordada. La comunicación se realizará a través de cualquiera de los medios de contacto del Servicio de Atención al Cliente facilitados que permitan tener constancia de la identidad y la voluntad del interesado.
- 7.2. **Resolución.** En caso de que el Cliente desee resolver el Contrato durante su vigencia o la de cualquiera de sus prórrogas, ESTABANE LL IMPULSA se reserva el derecho de exigir el abono íntegro de las cuotas comprometidas hasta alcanzar la fecha de finalización contractual acordada.

Para poder darse de baja del Contrato, el Cliente podrá hacerlo del mismo modo en que lo formalizó o llamando al Servicio de Atención al Cliente. Para gestionar correctamente la baja, deberá acreditar su identidad como titular del Servicio e indicar los datos precisos para garantizar la tramitación correcta y segura de la baja. Una vez recibida la solicitud de baja, esta se tramitará en un plazo máximo de siete (7) días hábiles. La baja del Servicio puede suponer la baja total de los Servicios asociados al mismo, siempre que no sea posible mantener alguno de los Servicios sin el Servicio respecto del cual se solicita la resolución. En cualquier caso, cuando el Cliente tenga derecho a rescindir cualquier elemento de un paquete de servicios, ya sea por motivos de falta de adecuación con el Contrato, ya sea por el incumplimiento de la prestación de los Servicios, el Cliente tendrá derecho a rescindir el Contrato íntegro

respecto de todos los elementos del paquete contratado.

Asimismo, ESTABANELL IMPULSA podrá interrumpir el Servicio o resolver de manera inmediata la relación con el Cliente si detecta un uso del Servicio contrario a lo establecido en el presente Contrato, la legislación vigente o en caso de impago de las cantidades adeudadas.

- 7.3. El Contrato también podrá terminarse por (i) mutuo acuerdo entre las partes, (ii) por incumplimiento de una de las partes de las obligaciones y condiciones aquí pactadas, en especial, en caso de impago del Precio por parte del Cliente, y (iii) por las demás causas establecidas en el presente Contrato que generen derecho a resolver el Contrato.



¿Cómo puedes ponerte en contacto con nosotros y a quién puedes dirigirte en caso de conflicto?

8. RECLAMACIONES Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- 8.1. El Cliente puede dirigirse a ESTABANEELL IMPULSA a través del Servicio de Atención al Cliente, para presentar reclamaciones sobre el funcionamiento y la calidad del Servicio, la aplicación de precios, la facturación, o cualquier otra cuestión que se pueda plantear en relación con la prestación del Servicio. En caso de que se haya enviado una reclamación al Servicio de Atención al Cliente, y no se ha resuelto en el plazo de un (1) mes a contar desde la fecha de su recepción por parte del Comercializador, o se ha resuelto, pero no se ha estimado o no es del agrado del Cliente, si el Cliente actúa en calidad de consumidor y usuario al amparo de lo previsto en el artículo 3.1 del Real Decreto legislativo 1/2007, podrá presentar reclamación ante las Oficinas de Consumo de la Generalitat de Catalunya, a fin de tramitar los servicios de mediación y del sistema arbitral de consumo que, en su caso, sea aplicable, en los supuestos a los que se ha adherido ESTABANEELL IMPULSA. Para más información, puede dirigirse a la Agencia Catalana de Consumo, al teléfono 012 o su página web www.consum.cat.
- 8.2. El Cliente tiene derecho a obtener un documento acreditativo del contenido de su reclamación y un número de referencia de esta. El Cliente tiene hojas de reclamación oficiales a su disposición.



Excepciones que imposibilitan el cumplimiento del contrato.

9. FUERZA MAYOR

ESTABANEELL IMPULSA no se hará responsable en caso de imposibilidad de prestar el Servicio si se debe a interrupciones prolongadas del suministro (eléctrico, líneas de telecomunicaciones, etc.), conflictos sociales, incendios, explosiones, inundaciones, actos y omisiones del Gobierno y, en general, todos los supuestos de fuerza mayor. Tampoco se le exigirá responsabilidad en caso de que la imposibilidad de dar Servicio

se deba al propio Cliente o a una persona autorizada por él.

□ Consentimiento a comunicaciones y contrataciones telemáticos.

10. CONTRATACIÓN Y COMUNICACIONES A DISTANCIA

- 10.1. El Cliente da su conformidad a que tanto las notificaciones como otros aspectos relacionados con la ejecución y/o cumplimiento del Contrato, así como, en su caso, la contratación de otros productos y servicios, puedan realizarse por medios telemáticos, electrónicos o telefónicos, incluyendo mediante el uso de sistemas de claves de identificación personal y seguridad facilitadas por ESTABANESELL IMPULSA, o mediante el uso de las direcciones de contacto indicadas por el Cliente. Sin embargo, respecto de la factura electrónica, el Cliente que actúe en calidad de consumidor y usuario, deberá facilitar su consentimiento expreso para que se le envíe la factura en formato electrónico. Las comunicaciones efectuadas a través de estos medios en las direcciones indicadas por las partes y, en concreto, en los datos de contacto del Cliente indicados en el Resumen del Contrato y los datos de contacto del Servicio de Atención al Cliente de ESTABANESELL IMPULSA indicados, tendrán plena eficacia al efecto de notificación entre las partes.

Las partes podrán comunicarse, en cualquier momento y por los mismos medios, cualquier rectificación o modificación de los datos de contacto.

- 10.2. En caso de contratación telefónica de los Servicios objeto del presente Contrato, en especial, de las condiciones del Resumen del Contrato y las presentes condiciones generales, cuando el Cliente se haya puesto directamente en contacto con ESTABANESELL IMPULSA, cuando se proceda a la grabación o registro para ESTABANESELL IMPULSA de la aceptación de la contratación, el Contrato en sus condiciones y anexos, una vez enviado al Cliente, tendrá la consideración de confirmación documental del consentimiento previamente otorgado en virtud de lo dispuesto en el Real Decreto legislativo 1/2007 o normativa que lo modifique o sustituya. Se entenderá que el Contrato se ha formalizado en el momento de la grabación o registro, sin necesidad de ser validado con la firma del Cliente. En caso de que sea ESTABANESELL IMPULSA quien contacte directamente y por teléfono con el Cliente, la contratación por el mismo procedimiento se entenderá formalizada cuando el Cliente haya aceptado la oferta mediante su firma o el envío de su acuerdo por escrito que, entre otros medios, podrá realizarse en papel, por correo electrónico, fax o sms. En ambos casos, se entiende sin perjuicio del derecho a desistir del Cliente aquí establecido. Asimismo, en ambos casos, el Cliente no quedará vinculado por el contrato hasta que ESTABANESELL IMPULSA no le haya proporcionado la información exigida por el artículo 971 del Real Decreto legislativo 1/2007, en los términos establecidos en el artículo 98.1 del Real Decreto legislativo 12007 y haya remitido el Resumen del Contrato al Cliente en el mismo momento de la contratación. Suponiendo que, por razones técnicas objetivas, ESTABANESELL IMPULSA no pudiera facilitar el Contrato resumido en el momento de realizar la contratación, procederá a remitir el resumen posteriormente, sin demora indebida, y el contrato no se hará efectivo hasta que el Cliente no haya dado su consentimiento tras recibir el Contrato resumido. Ambas partes dan plena eficacia y validez a su consentimiento otorgado

por los medios aquí establecidos y aceptan su uso en los términos indicados.



¿Cómo puedes modificar la titularidad del contrato?

11. CESIÓN A TERCEROS, CAMBIO DE TITULAR

- 11.1. ESTABANELL IMPULSA podrá ceder el Contrato y sus derechos y obligaciones a cualquier sociedad participada, vinculada o sucesora, que pueda dar en el futuro el Servicio objeto del presente Contrato, y será suficiente con la comunicación oportuna al Cliente.
- 11.2. El Cliente estará obligado al pago de las cantidades adeudadas por el uso de los Servicios prestados por ESTABANEELL IMPULSA.

Para la cesión de los derechos y obligaciones del presente Contrato a un tercero y en las mismas condiciones pactadas en el presente Contrato, tendrá que cursarse un cambio de titularidad a través de la correspondiente solicitud de cambio de titularidad, siempre que el Cliente esté al corriente de pago. Esta comunicación se realizará por escrito e incluirá la conformidad del nuevo Cliente, y se harán constar sus datos personales, datos de contacto, domicilio al efecto de facturación, CIF o NIF y los datos de la cuenta bancaria.

Una vez aceptado, ESTABANEELL IMPULSA gestionará el cambio y la efectividad del traspaso quedará condicionada a la verificación de la solvencia del cessionario por ESTABANEELL IMPULSA en el plazo indicado.

El nuevo titular tendrá que aportar, adjunto a la solicitud, copia de su CIF o NIF a dos caras y autorización de la domiciliación bancaria y demás documentación que en su caso sea exigible. El nuevo titular subrogado continuará en el Contrato en las mismas condiciones que las pactadas con el anterior Cliente.

- 11.3. La fecha del cambio de la responsabilidad de pago al nuevo titular será la de la aprobación del cambio de titular por parte de ESTABANEELL IMPULSA, una vez recibida la documentación necesaria debidamente rellenada.



Concurso de acreedores: notificación y pagos pendientes.

12. CONCURSO DE ACREDITORES

En caso de que el Cliente solicite de manera voluntaria el concurso de acreedores, este lo notificará fehacientemente a ESTABANEELL IMPULSA lo antes posible y, en todo caso, en un plazo máximo de 5 días naturales, a contar desde la solicitud al juzgado o tribunal correspondiente. La notificación se realizará por las vías de comunicación previstas en el presente Contrato. En caso de concurso de acreedores a instancias de un tercero contra el Cliente, este lo notificará a ESTABANEELL

IMPULSA de forma fehaciente en los 5 días naturales siguientes a tener constancia de este hecho. Cualquier falta de comunicación de la situación de concurso, tanto voluntario como necesario, en las condiciones previstas en el presente apartado, significará un incumplimiento grave por parte del Cliente y tendrá efectos inmediatos y automáticos.

Si el Cliente se encuentra en situación concursal, sea necesaria o voluntaria, los importes de las facturas se liquidarán por el período efectivo de prestación de los servicios contratados, con todos los cargos y otros conceptos asociados a los servicios, período que llegará hasta la fecha de declaración del concurso. Asimismo, los servicios contratados, con todos sus cargos y otros conceptos asociados a los servicios, después de que el concurso se haya declarado judicialmente, tendrán la consideración de crédito contra la masa y el pago se realizará necesariamente en la fecha del vencimiento habitual.

En caso de que, después de que el concurso haya sido declarado judicialmente, el Cliente no cumpla con el pago efectivo al vencimiento habitual de la factura correspondiente, transcurridos 15 días de la fecha de vencimiento, en este caso, ESTABANE LL IMPULSA podrá solicitar la resolución automática del Contrato. En caso de que el juzgado acordara el cumplimiento del Contrato, el Cliente reconoce expresamente que irá a cargo de la masa y se liquidarán inmediatamente todos los créditos que emanen de los servicios contratados, créditos devengados antes y después del concurso.



Vías de contacto con nosotros.

13. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Datos de contacto del «Servicio de Atención al Cliente» de ESTABANE LL IMPULSA: Para temas relacionados con el presente Contrato o en caso de incidencia, solicitud de información o reclamación en relación con el servicio contratado, el Cliente podrá llamar al teléfono gratuito 902 250 260 o dirigirse a la dirección de correo electrónico atc@estabaneLL.cat o acudir presencialmente a cualquiera de nuestras oficinas de atención al cliente, que encontrará indicadas en nuestra página web.



En caso de tener discrepancias, ¿quién resolverá el conflicto?

14. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLES

El Cliente contrata con ESTABANE LL IMPULSA, con sujeción al régimen que en cada momento establezca la normativa vigente española aplicable a los Servicios prestados por ESTABANE LL IMPULSA.

Para la resolución de los conflictos que surjan entre ESTABANE LL IMPULSA y el Cliente que actúe en calidad de consumidor y usuario según la definición contenida en el artículo 3.1 del Real Decreto legislativo 1/2007, serán competentes, a elección

del Cliente, los juzgados o tribunales de su domicilio o residencia o los del lugar del domicilio social de ESTABANEL IMPULSA.

Para la resolución de los conflictos que surjan entre ESTABANEL IMPULSA y el Cliente que no tenga la consideración de consumidor y usuario, ambas partes, con renuncia expresa a cualquier otra jurisdicción, se someterán a la de los juzgados y tribunales competentes de Granollers para cualquier controversia que se derive del presente Contrato.

No obstante, a efectos de reclamaciones sobre el funcionamiento y la calidad del Servicio, la aplicación de precios, la facturación o cualquier otra cuestión que se pueda plantear en relación con la prestación del Servicio, las partes podrán acudir a las vías establecidas en la condición 8 del presente Contrato.



La protección de tus datos es una prioridad para nosotros. Te explicamos como velamos por ella.

15. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

- 15.1. **Responsable del tratamiento:** ESTABANEL IMPULSA, SAU (en adelante, "ESTABANEL IMPULSA"), con domicilio al efecto en C/Rec núm. 26-28, 08401 Granollers, Barcelona (España), teléfono 900 250 260.

Puede contactar con el Delegado de Protección de ESTABANEL IMPULSA por correo electrónico en la dirección lopd@estabanell.cat.

- 15.2. **Origen de los datos:** Se informa al Cliente que ESTABANEL IMPULSA tratará los siguientes datos: (i) los que el Cliente nos facilite en cada momento (en la contratación del servicio, durante su vigencia, mediante el canal de atención al cliente, en cualquier formulario que rellene o en la interacción con nosotros); (ii) los que se deriven de la prestación y uso que hace del Servicio; y (iii) los datos conexos que, en su caso, se puedan obtener de fuentes legalmente admitidas y de terceros para determinar la solvencia financiera del Cliente.

ESTABANEL IMPULSA tratará los datos del Cliente previa anonimización irreversible para participar en proyectos de datos masivos.

- 15.3. **Finalidades del tratamiento y legitimación:** Tratamos los datos indicados en el párrafo anterior con las siguientes finalidades: (i) gestionar la relación contractual que se deriva de este Contrato en el ámbito contable, fiscal, administrativo y de atención al Cliente incluyendo la gestión de altas, bajas, modificaciones del servicio, facturación y cobro, sobre la base de la ejecución del contrato y del cumplimiento de obligaciones legales aplicables; (ii) gestionar el Servicio en el ámbito técnico, incluyendo la provisión, mantenimiento, mejora, monitorización y soporte del Servicio, sobre la base de la ejecución del contrato; (iii) notificar al Cliente incidencias o cualquier información de interés sobre el Servicio, incluidas comunicaciones sobre cambios técnicos, operativos o contractuales que afecten al Servicio, sobre la base de la ejecución del contrato y, cuando proceda, del cumplimiento de obligaciones legales; (iv) gestionar y llevar el mantenimiento de la cuenta de usuario del Cliente en

el sitio web de ESTABANESELL IMPULSA permitiendo el acceso a su área privada, la consulta de sus contratos y consumos, la descarga de facturas y la gestión de sus preferencias, sobre la base de la ejecución del contrato; (v) comprobar y evaluar la solvencia financiera del Cliente previamente a la activación del Servicio, sobre la base del interés legítimo de ESTABANESELL IMPULSA en asegurar el cumplimiento de las obligaciones económicas derivadas del contrato. A tal efecto, ESTABANESELL IMPULSA podrá tratar datos obtenidos de las entidades emisoras de informes respecto de la solvencia financiera o crediticia y de sistemas comunes de información crediticia o ficheros de solvencia patrimonial y crédito gestionados por terceros, de conformidad con la normativa aplicable; (vi) en caso de que el Cliente no atienda el pago de cantidades vencidas y exigibles, gestionar las acciones de recobro y, cuando proceda, comunicar los datos a los servicios de información de incumplimientos de obligaciones dinerarias, sobre la base del interés legítimo de ESTABANESELL IMPULSA y de terceros en conocer la situación de solvencia del afectado, y siempre de conformidad con los requisitos y garantías establecidos en la normativa aplicable; (vii) en cumplimiento de la normativa fiscal y de protección de datos, comprobar los datos de facturación facilitados por el Cliente, consultando el servicio de verificación de calidad de los datos ofrecidos por la administración tributaria y, en su caso, rectificar los datos que resulten inexactos, así como actualizar los datos del Cliente con la información personal que este facilite en el marco de la relación contractual, sobre la base del cumplimiento de obligaciones legales; (viii) formalizar el Contrato mediante un proceso de firma certificada por un tercero de confianza, con el fin de garantizar la autenticidad, integridad y validez jurídica de la contratación, sobre la base de la ejecución del contrato; (ix) remitir al Cliente, por cualquier medio, encuestas de evaluación y satisfacción de los servicios prestados y gestionar su participación, con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios, sobre la base del interés legítimo de ESTABANESELL IMPULSA en evaluar la satisfacción de sus clientes. El Cliente podrá oponerse en cualquier momento a recibir encuestas por los canales indicados en esta Política; (x) realizar comunicaciones comerciales sobre productos o servicios de ESTABANESELL IMPULSA similares o equivalentes a los contratados por el Cliente, por cualquier medio incluidos correo electrónico y llamadas telefónicas, sobre el interés legítimo de ESTABANESELL IMPULSA y, en particular, de conformidad con el artículo 6.1.f) del RGPD, el artículo 21 de la LSSI y la Circular 1/2023 de la AEPD, siempre que el Cliente no se haya opuesto a ello. Las llamadas se realizarán solo durante la vigencia de la relación contractual y, en caso de que deje de ser Cliente, durante un período máximo de un año, siempre de forma limitada, en horarios razonables y nunca en contra de su voluntad. El Cliente puede en cualquier momento puede oponerse a recibir estas llamadas, de forma inmediata y gratuita, comunicándolo durante la propia llamada o a través de los canales indicados en esta Política. Asimismo, consultamos la lista Robinson y mantenemos listas internas de exclusión para garantizar que su preferencia se respete en todo momento; (xi) cuando el Cliente lo autorice expresamente, enviarle información comercial sobre los servicios y productos que ESTABANESELL IMPULSA comercialice en todo momento, y también ofrecerle novedades, promociones, descuentos, participación en sorteos y encuestas, e información sobre acontecimientos u otras actividades relacionadas u organizadas por ESTABANESELL IMPULSA, por cualquier medio, sobre la base de su consentimiento, que podrá retirar en cualquier momento; (xii) siempre que el Cliente lo consienta, comunicar sus datos personales a las empresas del grupo del que pertenece ESTABANESELL IMPULSA, filiales y participadas, con la finalidad de que

dichas empresas puedan enviarle, por cualquier medio, información comercial sobre los servicios y productos que cada una comercialice, así como poder ofrecerle novedades, promociones, descuentos, participación en sorteos y encuestas, e información sobre acontecimientos u otras actividades relacionadas u organizadas por estas empresas, sobre la base del consentimiento del Cliente, que podrá retirar en cualquier momento; (xiii) en caso de que el Cliente lo consienta, elaborar un «perfil comercial» basado en la información facilitada en el presente Contrato y en la obtenida a partir del uso que hace del Servicio, para remitirle comunicaciones comerciales segmentadas y adecuadas a su perfil particular, sobre la base del consentimiento del Cliente, que podrá retirar en cualquier momento; y (xiv) siempre que el Cliente lo consienta, elaborar un perfil más completo con información procedente de terceros y de fuentes accesibles al público para personalizar las comunicaciones comerciales, sobre la base del consentimiento del Cliente, que podrá retirar en cualquier momento. En todo caso, este perfilado no dará lugar a decisiones automatizadas con efectos jurídicos para el Cliente.

- 15.4. **Plazos de conservación de los datos:** Los datos personales se conservarán mientras se mantenga la relación contractual y, una vez finalizada, los datos permanecerán bloqueados el tiempo necesario para cumplir con el período marcado por la normativa aplicable, y después se eliminarán.

Si el cliente acepta explícitamente recibir información comercial, se podrán utilizar, incluso después de terminar la relación contractual, durante un plazo de 12 meses, para ofrecerle por cualquier medio información comercial sobre servicios y productos que ESTABANEL IMPULSA comercialice en todo momento, y también para ofrecerle novedades, promociones, descuentos, participación en sorteos y encuestas, e información sobre acontecimientos u otras actividades relacionadas u organizadas por ESTABANEL IMPULSA.

En algunos casos, podemos conservar los datos personales durante el tiempo necesario para formular, ejercer o defender reclamaciones, requerimientos, responsabilidades y obligaciones legales y/o contractuales, siempre debidamente bloqueados.

- 15.5. **Destinatarios de los datos personales:**

(I) ESTABANEL IMPULSA podrá compartir los datos personales del Cliente para fines administrativos internos con las empresas del grupo Estabanell y los Proveedores de Servicios para la prestación de los Servicios que distribuye; (ii) en caso de impago de todos o algunos de los Servicios, ESTABANEL IMPULSA podrá ceder los datos relativos al impago a ficheros relativos al cumplimiento o incumplimiento de obligaciones dinerarias identificados en el momento de la reclamación, en cumplimiento de la normativa de aplicación relativa a la protección de datos personales; (iii) en cualquier caso, habrá que comunicar a las entidades financieras y bancarias los datos pertinentes para proceder al cobro del Servicio; (iv) ESTABANEL IMPULSA podrá comunicar los datos personales del Cliente a las autoridades competentes que en función de la normativa vigente sean aplicables; (v) ESTABANEL IMPULSA tiene contratados, para la gestión de algunas funciones necesarias para la prestación del Servicio, a proveedores de confianza que pueden

tener acceso a datos personales, que actúan como encargados del tratamiento y que están obligados contractualmente a cumplir con sus obligaciones legales de encargado del tratamiento y mantener la confidencialidad y secreto de la información; y (vi) comunicaciones comerciales: en caso de que el Cliente dé su consentimiento, ESTABANEELL IMPULSA podrá ceder los datos personales a las empresas del grupo Estabanell a fin de que estas empresas le envíen información comercial sobre los servicios y productos que en cada momento comercialicen, y también para ofrecerle novedades, promociones, descuentos, participación en sorteos y encuestas, e información sobre acontecimientos u otras actividades relacionadas u organizadas por estas empresas.

Tratamos sus datos dentro del Espacio Económico Europeo (EEE), a todos los efectos ESTABANEELL IMPULSA contrata a prestadores de servicios situados también dentro del EEE o en países que han sido declarados con un nivel adecuado de protección. En caso de utilizar proveedores de servicios que hagan tratamientos fuera del EEE o en países que no han sido declarados con un nivel adecuado de protección, ESTABANEELL IMPULSA se asegurará de garantizar la seguridad y legitimidad del tratamiento de los datos. Por consiguiente, se exigirán las garantías adecuadas a estos proveedores de servicios en virtud de lo dispuesto en el RGPD, por ejemplo, suscribiendo cláusulas contractuales tipo de la Unión Europea o normas corporativas vinculantes que garanticen la protección de la información de manera similar a la que establecen las normas europeas.

15.6. Derechos de las personas interesadas:

El Cliente tiene derecho a acceder, solicitar la rectificación de los datos que sean inexactos, y también solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, considere que ya no son necesarios para los fines para los que se recogieron. En algunos casos puede oponerse al tratamiento de sus datos, y también solicitar la limitación del tratamiento. En estos casos, ESTABANEELL IMPULSA solo los conservará para el tratamiento necesario como, por ejemplo, la resolución de quejas y reclamaciones. En algunas circunstancias puede solicitarnos la portabilidad de sus datos, en cuyo caso los transmitiremos directamente a otro responsable. Tiene derecho a retirar en cualquier momento el consentimiento que haya prestado para cualquiera de los fines del tratamiento de sus datos basados en su consentimiento. Para ejercer estos derechos, puede enviar un correo electrónico a la dirección lopd@estabanell.cat. O enviarnos una solicitud a nuestra dirección: ESTABANEELL IMPULSA, SAU – C/ Rec núm. 26-28, 08401 Granollers, Barcelona (España). Si no respondemos satisfactoriamente a sus solicitudes, puede presentar la reclamación que considere oportuna a la Agencia Española de Protección de Datos, en Calle Jorge Juan, núm. 6, 28001, Madrid, o en su sitio web: www.agpd.es.

15.7. Certeza de los datos: El Cliente es responsable de la certeza, actualidad y exactitud de los datos que proporciona a ESTABANEELL IMPULSA. Los datos facilitados por el Cliente se consideran ciertos, actuales y exactos.

15.8. Actualización de la Política de privacidad: el Cliente podrá consultar en todo momento la última versión, y la más actualizada, en nuestro web www.estabanell.cat.



¿Qué debes hacer si quieras ejercer tu derecho al desistimiento?

16. INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR Y USUARIO DEL DERECHO DE DESISTIMIENTO

- 16.1. **Derecho de desistimiento.** En caso de que el Contrato se formalice a distancia con un Cliente que tenga la consideración de consumidor y usuario en virtud del Real Decreto legislativo 1/2007, o normativa que lo modifique o sustituya, el Cliente podrá desistir del presente Contrato durante el periodo de 14 días naturales siguientes a la formalización, sin necesidad de justificar la decisión y sin penalización.

Para ejercer este derecho de desistimiento, el Cliente comunicará a ESTABANEL IMPULSA la voluntad de desistir del Contrato, por cualquiera de los medios de Atención al Cliente a través de (i) una notificación mediante una declaración inequívoca de desistir del Contrato; o (ii) el envío del formulario de desistimiento adjunto a las presentes Condiciones Generales como Documento núm. 1.

Para cumplir el plazo de desistimiento, solo es necesario que la comunicación relativa al ejercicio de este derecho por parte del Cliente se envíe antes de que finalice el plazo correspondiente.

- 16.2. **Consecuencias del desistimiento.** En caso de que el Cliente desista del Contrato, el Cliente estará obligado a abonar el importe proporcional del Precio de la parte ya prestada del Servicio en el momento en que se comunique el desistimiento, además de cualquier consumo individualizado.

En caso de que el Cliente haya abonado algún coste del Servicio, se le reembolsará si ejerce el derecho de desistimiento.

En caso de reembolso, este se efectuará utilizando el mismo medio de pago utilizado por el Cliente para la transacción inicial, salvo que el Cliente disponga expresamente lo contrario; en cualquier caso, el Cliente no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso.