

| Servicio de atención al cliente de Gonzalbes

Edgar Neville, 6 · 28020 - Madrid

Versión 2022.02 (21/02/2022)

CONTRATO SERVICIO RECOBRO DEUDAS IMPAGADAS.

PRELIMINAR.

Que el servicio será presentado por ANTISTIO ASISTENCIA SL en régimen de arrendamiento de servicios profesionales, por lo que habrán de ser llevados a cabo conforme a las normas de derecho civil que regulan dicho tipo de contrato y a las normas de deontología de la Abogacía Española.

Servicios recobro de impagados.

Una vez abonada por EL CLIENTE la cuota de alta en el servicio Gonzalbes se obliga a efectuar las gestiones encomendadas, dentro de la legalidad vigente, para obtener por vía extrajudicial el cobro del mayor importe posible de las cantidades adeudadas.

En cualquier caso, Gonzalbes, queda facultada para finiquitar, reducir, aplazar y/o fraccionar las deudas, en los plazos, cuantías y condiciones que estime conveniente, pudiendo firmar en nombre de EL CLIENTE los documentos pertinentes al efecto. Asimismo, EL CLIENTE autoriza a Gonzalbes a endosar en su nombre cualquier cheque, pagaré, letra de cambio u otro efecto comercial o bancario que reciba a nombre de EL CLIENTE, en concepto de pago por los deudores.

Ámbito de aplicación.

El servicio se presta sobre situaciones fácticas acontecidas en territorio español y a las que sea aplicable la legislación española, correspondiendo la competencia a los Jueces y Tribunales españoles.

Contratación del servicio.

Este servicio es personal e intransferible.

La contratación será telefónica o telemática, debiendo en ese momento el CLIENTE facilitar los datos que se le requieran con el objeto de prestar el servicio. En su caso y en los supuestos legales, el documento electrónico de formalización del contrato será archivado y podrá ser accesible. Si para la perfección o cumplimiento del presente contrato fuera precisa la notificación de cualesquiera circunstancias entre las partes, podrá realizarse mediante

envío postal o electrónico a las direcciones o a los números de teléfono móvil indicados en la contratación.

El cliente acepta expresamente la prestación del servicio una vez que proporciona sus datos para la contratación.

Si cualquiera de las partes modificase su dirección postal, electrónica o número de teléfono móvil durante la vigencia del contrato, vendrá obligada a comunicar a la otra las nuevas direcciones y/o número de teléfono móvil, asumiendo la parte que incumpla las consecuencias jurídicas derivadas del incumplimiento

Previamente a la celebración del contrato, Gonzalbes, ha facilitado estas condiciones del producto al CLIENTE, así como le ha informado que las mismas son plenamente accesibles desde la web

Colaboración del cliente.

El cliente se compromete a colaborar en el desarrollo de las relaciones contractuales que nacen con la aceptación del presente, con lo cual EL CLIENTE se obliga a poner en conocimiento de Gonzalbes cualquier incidencia.

La falta de colaboración del cliente dará lugar a la imposibilidad de prestar el servicio sin que por esta cuestión EL CLIENTE tenga derecho a reclamación de ningún tipo.

Gonzalbes comunicará por correo electrónico al cliente cualquier novedad relacionada con su contrato. Igualmente, el cliente podrá comunicarse con el despacho en la misma forma.

El despacho podrá remitir, mediante correo electrónico o avisos SMS, alertas e información referente a sus contratos.

Cualquier petición realizada por el cliente para la gestión del contrato que mantiene con el despacho debe realizarse por correo electrónico.

Tramitación del asunto encomendado.

Una vez remitida la documentación acreditativa de la deuda, se procederá a iniciar la gestión de cobro del expediente, EL CLIENTE se obliga a poner en conocimiento de Gonzalbes cualquier incidencia con los deudores de la que tuviere constancia y, en particular, a comunicar el pago total o parcial del débito reclamado, habida cuenta de que las gestiones se asignan en exclusiva al despacho, evitando intervenir EL CLIENTE en las gestiones de reclamación.

No obstante, lo anterior, recibida la documentación de la deuda, Gonzalbes, las examinará y determinará si, a su juicio, resultaren suficientes en derecho para legitimar la gestión de cobro encomendada. Si considerase insuficiente dicha documentación o se tratase de una deuda ilíquida, no vencida o no exigible,

lo comunicará así a EL CLIENTE quien procederá, en su caso, a aportar nueva documentación acreditativa de la deuda en cuestión.

En el caso de no aportar nuevamente la documentación en un plazo de quince días, Gonzalbes dará por archivado el expediente, sin que por parte de EL CLIENTE pueda reclamarse cantidad alguna en concepto de cuota.

En la fase prejudicial, al deudor se le adjunta al envío postal una copia de la demanda que se dirigirá al juzgado en caso de no pagar la deuda al cliente, así como también se le avisa de posibles anotaciones de embargo e inclusiones en registros de morosos.

El expediente de recobro estará supervisado por abogado especializado en recobro que atenderá sus consultas por teléfono y correo electrónico.

En el caso de no resolverse el asunto en vía amistosa, nuestras tarifas incluyen la redacción y preparación de la demanda de juicio monitorio que irá dirigida al juzgado competente y correspondiente al partido judicial de su deudor.

Gestión, tramitación y subsanación del proceso judicial monitorio para los casos en el que el juzgado dicte providencias que precisen de reposición o subsanación antes de una admisión a trámite de la demanda.

El cliente estará en tiempo real informado de la situación del recobro de su deuda tanto por teléfono o acceso a Área de Clientes.

Para iniciar la tramitación judicial, EL CLIENTE, a su costa y a petición de Gonzalbes, hará entrega de un poder general para pleitos otorgado a favor de los Abogados y Procuradores que le sean indicados, tan amplio en derecho como fuere posible y que permita realizar cuantas actuaciones, tanto extrajudiciales como judiciales, resultaren necesarias para una gestión de cobro eficaz de las deudas encomendadas.

No se incluye la asistencia a la audiencia previa, ni a la vista de juicio.

Facturación.

Se establece como principal forma de pago la domiciliación bancaria en la cuenta designada al efecto por el CLIENTE mediante expedición de recibo que se cargará en la misma, si bien será posible efectuar el pago mediante cualquier otro medio que acuerden las partes; en cualquier caso, el CLIENTE autoriza el tratamiento y la conservación de los datos necesarios para tal fin, los cuales serán utilizados exclusivamente para el cobro de las mensualidades u otros cargos autorizados por el CLIENTE.

No atendido el pago a cargo del CLIENTE, Gonzalbes tendrá derecho al cobro de las cuotas impagadas más el interés legal del dinero, así como de los gastos bancarios derivados de la devolución de los recibos, sin perjuicio de la posibilidad de incluirlos datos del CLIENTE en

ficheros de solvencia patrimonial y crédito. La devolución de un recibo por su entidad bancaria conlleva un coste de 10 euros que serán a cuenta de EL CLIENTE.

Gonzalbes remitirá al CLIENTE una documentación descriptiva del servicio, así como los números de teléfono y direcciones de email a través de los que puede utilizar el servicio contratado.

Los conceptos que serán objeto de facturación son

1. La cuota de gestión fijada por expediente, disponible y actualizada en Internet y de la que se informará al cliente de forma previa a la contratación.

De 0 a 300euros	25 euros
De 301 a 3.000	50 euros
De 3.001a 30.000	80 euros
De 30.000 euros en adelante	140 euros

2. Adicionalmente y en concepto de honorarios finales, Gonzalbes percibirá el 8 % de las cantidades efectivamente cobradas a los deudores,

3. Dado que no se incluye la asistencia de un letrado especializado a la vista del juicio o audiencia previa, cuestión esta que requiere de la previa aprobación del despacho, para el caso de que fuera solicitada por el cliente tendrá un coste adicional de doscientos cincuenta euros más impuestos que deberían ser transferidos 24 horas antes de la asistencia.

En los procedimientos judiciales, los honorarios se refieren al asunto e instancia concretados, sin que en ningún caso se incluyan los que se devenguen a consecuencia de eventuales recursos ante otros órganos judiciales, u órdenes jurisdiccionales, u otros asuntos que surjan con posterioridad y se tramiten separadamente.

Que los desplazamientos y gastos de viaje que se ocasionen con motivo de los servicios profesionales contratados serán a cargo del cliente, previamente comunicados.

Los honorarios convenidos tampoco incluyen los de cualesquiera otros profesionales, no abogados, cuya intervención sea necesaria para la realización de los trabajos objeto de este encargo, tales como procuradores, Notarios, Registradores, Peritos, Auditores u otros similares, así como tampoco los gastos administrativos de gestión, correos, mensajería, etc.

El cliente, que se encuentra perfectamente informado en relación con los **riesgos que pudieran existir respecto al resultado** y de que los servicios objeto del contrato no ofrece certeza en cuanto al mismo, asume el riesgo y ventura de dicho resultado. En el caso de que exista condena en costas en contra del cliente, este se obliga a asumir su pago, quedando plenamente informada de la incertidumbre que conlleva el encargo.

En caso de **condena en costas** a partes contrarias, el cliente seguirá obligado a pagar los honorarios pactados, sin perjuicio de que, una vez cobradas, se reintegren al cliente las

cantidades abonadas como honorarios en la parte que no excedan de las percibidas como costas.

Horario.

El CLIENTE podrá utilizar los servicios 08:00 a 20:00 horas en horario peninsular de lunes a viernes, excepto festivos nacionales. Las consultas o documentación que lleguen fuera de ese horario se entenderán recibidas el siguiente día hábil a las 08:00 de la mañana.

El horario de atención de consultas será de 24 horas al día todos los días del año para cuestiones de urgencia. Se entenderá por situaciones de urgencia aquellas cuyas consecuencias jurídicas más favorables o menos desfavorables para el cliente dependan de un consejo legal especializado inmediato.

Duración.

El CLIENTE puede desistir del presente contrato en cualquier momento. No tiene compromiso de permanencia.

Si el CLIENTE decide unilateralmente resolver el contrato sin que medie incumplimiento alguno por parte de Gonzalbes, el contrato quedará extinguido sin que le asista derecho alguno a reclamar ni la devolución de la cuota mensual, ni parte proporcional alguna de la misma.

Gonzalbes, a su criterio y sin perjuicio de otros derechos que le asistan, podrá resolver el contrato si considera que no tiene posibilidad de prestar el servicio al CLIENTE. En este caso se devolverá la cuota mensual abonada en curso, aunque se haya utilizado el servicio

El impago de la cuota acordada o de los honorarios que resulten da derecho a Gonzalbes a suspender el servicio sin que EL CLIENTE pueda reclamar ninguna compensación.

Limitaciones del servicio.

Los servicios de Gonzalbes se entienden para las obligaciones que se originen y devenguen desde la fecha de aceptación del presente contrato. Cualquier otra actuación anterior será facturada de forma independiente.

Derecho de desistimiento.

El CLIENTE tiene derecho a desistir del contrato en el plazo de catorce días hábiles desde su celebración, con la consecuente devolución del importe abonado en los plazos previstos para las operaciones de pago iniciadas por un beneficiario, lo que tendrá que comunicar expresamente por escrito al despacho mediante envío de un correo electrónico en tal sentido. No procederá este derecho de desistimiento si se hubiese prestado el servicio antes de finalizar el plazo de catorce días hábiles desde la celebración del contrato.

Protección de datos.

A los efectos de lo previsto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), el cliente autoriza expresamente al despacho a la inclusión, en los ficheros que pudiera tener, de todos los datos de carácter personal que le fueran facilitados para el mantenimiento de la futura relación contractual, la elaboración de estudios estadísticos y el envío de información comercial, a través de medios postales o electrónicos u otras formas de comunicación a distancia relativos a los ámbitos de consultoría, asesoría, gestión, seguros, servicios jurídicos complementarios o financieros, u otros sectores análogos.

Los datos facilitados anteriormente a Gonzalbes por el cliente/usuario, así como los derivados de operaciones realizadas a través de la mercantil, serán incorporados a ficheros de Gonzalbes, con la finalidad de su utilización por éste para las siguientes finalidades:

La gestión de la relación contractual y la prestación de servicios jurídicos.

La respuesta a consultas del usuario/cliente.

La elaboración de perfiles de cliente con fines comerciales, a efectos de ofrecer productos o servicios jurídicos y de servicios profesionales relacionados con la actividad de Gonzalbes

La remisión de informaciones sobre productos o servicios.

Para cualesquiera otras finalidades no incompatibles con las anteriores.

La presente solicitud, los datos que en ella se hagan constar, así como cualquier otra documentación o datos aportados relacionados con la misma, serán conservados por Gonzalbes para una mejor tramitación de la presente solicitud y evitar la duplicidad de gestiones ante la posibilidad de nuevos planteamientos.

El responsable del tratamiento es ANTISTIO ASISTENCIA SLP con domicilio en Edgar Neville, 6 · 28020 - Madrid.

Ud. podrá ejercitar gratuitamente los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el Servicio de Atención al Cliente, en la anterior dirección.

Ud. autoriza a Gonzalbes para el envío, durante el plazo de seis meses, de informaciones, comunicaciones publicitarias o promocionales a través de mensaje SMS al número de teléfono móvil, correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente, utilizando los citados datos.

El CLIENTE autoriza expresamente el tratamiento de los datos de carácter personal que pudieran ser recabados durante la prestación del servicio con la finalidad anteriormente descrita, entre los cuales podrán

figurar aquellos relativos a la salud de las personas, a la comisión de infracciones penales o administrativas, o aquellos otros que, haciendo referencia a cualquier otra información relativa al servicio, éstos libremente comuniquen a Gonzalbes. Igualmente, el CLIENTE presta su consentimiento expreso para la gestión de las infracciones penales o administrativas que decidan poner en manos de los abogados de Gonzalbes, así como para la comunicación imprescindible de sus datos a aquellos organismos o partes implicadas en los asuntos cuya gestión pormenorizadamente encomiende y cuya negativa imposibilitaría dicha prestación.

Si no se autoriza el tratamiento o la cesión de sus datos en los términos indicados en los párrafos anteriores, puede remitir a Gonzalbes este documento con la casilla correspondiente marcada:

(MARCAR) No autorizo el uso de mis datos personales para recibir información comercial o publicitaria.

Objeto del encargo del tratamiento

EL CLIENTE autoriza expresamente a que ANTISTIO ASISTENCIA, S.L.P. ceda sus datos a otra de las sociedades del grupo.

Cláusulas de tratamiento especial de protección de datos.

Mediante las presentes cláusulas se habilita a ANTISTIO ASISTENCIA SLP con CIFB19639749 con dirección en calle San Luis, 11 -18140 La Zubia (Granada), en adelante Gonzalbes como encargados del tratamiento para tratar por cuenta de EL CLIENTE, en calidad de responsable del tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para prestar el servicio que en adelante se especifica.

El tratamiento consistirá en la gestión extra judicial y judicial del recobro de la deuda

Identificación de la información afectada

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, EL CLIENTE como responsable del tratamiento, pone a disposición de la entidad Gonzalbes, los datos de identificación y bancarios de sus clientes.

Duración

El presente acuerdo tiene una duración de INDEFINIDO, siendo renovado automáticamente salvo decisión en contra por alguna de las partes.

Una vez finalice el presente contrato, el encargado del tratamiento debe devolver al responsable o transmitir a otro encargado que designe el responsable los datos personales, y suprimir cualquier copia que esté en su poder. No obstante,

podrá mantener bloqueados los datos para atender posibles responsabilidades administrativas o jurisdiccionales.

Obligaciones del encargado del tratamiento

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento.

Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:

El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado.

Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.

Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad apropiadas que esté aplicando.

No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles. Si el encargado quiere subcontratar tiene que informar al responsable y solicitar su autorización previa.

Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice el contrato. Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.

Mantener a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.

Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento y portabilidad de datos ante la gestoría, ésta debe comunicarlo por correo electrónico a la dirección que indique el responsable. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

Notificación de violaciones de la seguridad de los datos

El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida y a través de la dirección de correo electrónico que le indique el responsable, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

Se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.

Datos de la persona de contacto para obtener más información.

Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales. Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

Gonzalbes, a petición del responsable, comunicará en el menor tiempo posible esas violaciones de la seguridad de los datos a los interesados, cuando sea probable que la violación suponga un alto riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas. La comunicación debe realizarse en un lenguaje claro y sencillo y deberá incluir los elementos que en cada caso señale el responsable, como mínimo:

La naturaleza de la violación de datos.

Datos del punto de contacto del responsable o del encargado donde se pueda obtener más información.

Describir las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.

Describir las medidas adoptadas o propuestas por el responsable del tratamiento para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Poner a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.

Implantar las medidas de seguridad técnicas y organizativas necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.

Destino de los datos

Devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación.

La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado.

No obstante,

el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

Obligaciones del responsable del tratamiento

Corresponde al responsable del tratamiento:

Entregar al encargado los datos necesarios para que pueda prestar el servicio.

Velar, de forma previa

y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del encargado.

Supervisar el tratamiento.

Servicio de oficina virtual

El cliente se adhiere al servicio de Oficina Virtual y acepta expresamente que sus datos personales y copia de documentación sean incluidos en los servicios online del despacho. Estos servicios funcionarán a través de una clave personal y secreta que le servirá para identificarlo como titular del servicio mediante su identificación desde la web www.gonzalbes.com y podrá ser utilizada durante las 24 horas del día y los 365 días del año. La utilización de la clave se limitará exclusivamente al uso personal del CLIENTE, siendo esta de carácter estrictamente confidencial, personal e intransferible, siendo de su entera responsabilidad las consecuencias derivadas de su uso por terceros, estén estos autorizados o no por el cliente, ya sea por error, duplicación, fraude y otra circunstancia, por lo que el despacho queda liberado de toda responsabilidad al atender pedidos de informes o instrucciones autenticadas por dicha clave hasta tanto el Cliente comunique fehacientemente al despacho la incidencia detectada. El despacho podrá en cualquier momento y a su sola opción desconectar el servicio para un Cliente sin necesidad de expresión de causa o notificación previa en tal sentido.

Dichos datos estarán sujetos, mediante solicitud escrita del interesado, a los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de acuerdo con la legislación

vigente, remitiendo un escrito a Gonzalbes, avenida de la Constitución, 46 de Granada (18012) o bien a la dirección de correo electrónico clientes@gonzalbes.com.

Juzgado competente.

En caso de existir discrepancias, para la resolución de conflictos derivadas del presente contrato, serán competentes los juzgados de Granada, renunciando el cliente expresamente a cualquier otro fuero.