

## Aviso Legal y Condiciones Generales de Contratación

### 1. **Ámbito de aplicación.**

Este documento establece y regula las normas de uso de la web <https://phonegest.com> (en adelante el "sitio"), e incluye todas las páginas y contenidos propiedad de Tecnoservis Group S.L. a las cuales se accede a través del dominio y sus subdominios, así como las condiciones generales de contratación.

El uso del sitio atribuye la condición de usuario del mismo e implica la aceptación de todas las condiciones incluidas en el presente texto. El usuario se compromete a leerlo atentamente en cada una de las ocasiones en que se proponga usar el sitio, ya que puede sufrir modificaciones sin previo aviso y sin ningún tipo de limitación. Los textos siempre podrán ser revisados por el usuario.

La utilización de la web, ya sea como simple visitante o como miembro registrado, implica la adhesión plena y sin reservas del usuario a todas y cada una de las condiciones generales publicadas en la web.

Las presentes Condiciones serán de aplicación desde que navega en nuestra página hasta la recepción del envío en las ventas a distancia (sin contratación electrónica), así como de la finalización de los plazos de desistimiento y garantías legalmente establecidas, según proceda.

### 2. **Titularidad del sitio Web y notificaciones.**

Cualquier notificación o contacto deberá dirigirse al titular de la web, que es Tecnoservis Group S.L..

Domicilio: C. Severo Ochoa, 27, 29590 Málaga, C.P. 29200, de Málaga.

CIF: B05432893.

Está inscrita en el Registro Mercantil de Málaga número 1.713, en tomo 6039, folio 153, hoja MA-161258, inscripción 1ª.

Teléfono: 623004473

Correo electrónico: [info@phonegest.com](mailto:info@phonegest.com)

Nuestra entidad se encuentra adherida a **Confianza Online** (Asociación sin ánimo de lucro), inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones Grupo 1, Sección 1, número nacional 594400, CIF G85804011, Carrera de San Jerónimo, 18, 4º 1, 28014 Madrid (España). Para más información: [www.confianzaonline.es](http://www.confianzaonline.es).

### 3. **Propiedad intelectual e industrial.**

Los derechos de propiedad intelectual de este sitio, son titularidad de Tecnoservis Group S.L., o de terceros de los que dispone autorización. Igualmente, todas las marcas o signos distintivos contenidos en el sitio están protegidos por Ley.

La utilización no autorizada de la información contenida en el sitio, o la reproducción, distribución, comercialización o transformación, total o parcial, no autorizadas de sus contenidos, constituye una infracción de los derechos de propiedad intelectual de Tecnoservis Group S.L.. Los perjuicios ocasionados en los derechos de propiedad intelectual e industrial pueden dar lugar al ejercicio de las acciones que legalmente correspondan y, si procede, a las responsabilidades que de dicho ejercicio se deriven.

En el caso de que los productos/servicios de nuestra tienda online fueran susceptibles de protección por Propiedad Intelectual, Tecnoservis Group S.L. garantiza estar autorizado para gestionar la adquisición y el cobro del producto al consumidor.

#### **4. Exclusión de responsabilidad.**

El cliente debe valorar el contenido, programas, información y/o consejos expresados en el sitio y tomar sus propias decisiones de compra o contacto. Pondremos todas las medidas de seguridad convenientes, según el estado de la técnica actual, para evitar que terceros hagan un uso fraudulento de la web, pero no podemos evitar al 100% la existencia de ciertos riesgos.

Procuraremos que nuestros contenidos sean exactos e inequívocos, evitando errores tipográficos que pudieran existir en nuestras ofertas o servicios, y en caso de detectarlos, se modificarán lo antes posible, dando aviso a los clientes en caso de haber comprado con algún error.

Podremos publicar contenidos o servicios aportados por terceras personas o empresas siempre que por nuestra parte hayamos hechos las comprobaciones pertinentes, cuyos contenidos sean veraces y exactos acordes a la normativa vigente. A su vez, aconsejamos que los usuarios actúen con prudencia y consulten las condiciones generales de dichas webs.

Pese a que ponemos todas las medidas de seguridad necesarias, nuestra responsabilidad es de medios, no de resultados, por lo que no podemos garantizar la ausencia de virus ni de otros elementos en la web que puedan producir alteraciones en su sistema informático.

Si los usuarios hacen uso del sitio, y tuvieran perjuicios de cualquier naturaleza ocasionados por virus informáticos u otros elementos de cualquier índole, el culpable será el causante del ataque. Si detecta cualquier problema o contenido ilegítimo en nuestra web, háganoslo saber, ya que desde el momento en que tengamos conocimiento del problema o irregularidad, pondremos soluciones.

Los usuarios que remitan cualquier tipo de información a Tecnoservis Group S.L., se comprometen a que la misma sea veraz y que no vulnere cualquier derecho de terceros, o la legalidad vigente.

Tecnoservis Group S.L. no responderá de la publicación inexacta o errónea cuando sean consecuencia de hechos o circunstancias que estén fuera de su control, incluido, a título enunciativo y no limitativo, acción gubernativa, incendio, inundación, insurrección, terremoto, fallo técnico, hackeo, motín, explosión, embargo, huelga legal o ilegal, escasez de personal o de material, interrupción del transporte de cualquier tipo, retraso en el trabajo, o cualquier otra circunstancia fuera de su control.

De la calidad y continuidad del servicio final, responderá la operadora con la que usted acabe contratando los servicios, ya que será su proveedor directo.

## **5. Condiciones de uso para los usuarios.**

El acceso será siempre gratuito, salvo en lo relativo al coste de la conexión a través de la red de telecomunicaciones suministrada por el proveedor de acceso, contratado por el usuario.

Queda prohibido el uso del sitio con fines lesivos de bienes o intereses de Tecnoservis Group S.L. o de terceros o que de cualquier otra forma sobrecarguen, dañen o inutilicen nuestras redes, servidores y demás equipos informáticos (hardware) o productos y aplicaciones informáticas (software); o las de terceros.

Si el usuario tuviera conocimiento de que los sitios enlazados remiten a páginas cuyos contenidos o servicios son ilícitos, nocivos, denigrantes, violentos o contrarios a la moral; le agradeceríamos que nos lo comunique para tomar medidas.

## **6. Descripción de servicios.**

A través del portal <https://phonegest.com> los usuarios pueden contactar con nosotros directamente para valorar los servicios ofertados, y nosotros les asesoraremos sobre qué producto les conviene. Ciertas ofertas se encuentran publicadas en el Sitio Web, pero tenemos más servicios.

Nosotros únicamente asesoramos y gestionamos la reclamación de facturas de productos o servicios de los terceros, o ayudamos al cliente para la adquisición de productos o servicios de terceros.

Estos productos o servicios de terceros pueden ser de cualquier índole dentro del marco legal y siempre que podamos ejercer su comercialización según los órganos superiores de supervisión y control administrativo.

Debido a la alta competitividad del mercado, nuestra labor es sintetizar toda la información de productos y servicios de terceros para que nuestros clientes puedan tomar una decisión formada. Nuestro asesoramiento y gestión se basa en aconsejar la mejor opción de compra para nuestros clientes, basado en la experiencia de nuestros profesionales.

El propietario de la Web, no tiene ninguna relación contractual directamente con estas empresas de terceros excepto para las que sea indispensable para la comercialización de sus servicios o productos. Aunque si existirán acuerdos de comercialización con empresas distribuidoras intermediarias de estas empresas de terceros para tener derecho a gestión de sus productos. Puede consultar las empresas concretas en nuestra política de privacidad.

Por lo tanto, Tecnoservis Group S.L., es un mero intermediario que asesora y gestiona, pero no se hace responsable del producto o servicio final contratado por el cliente/comprador, aunque le ayudaremos si tiene algún problema con el mismo.

Además, el usuario deberá tener cumplidos los 18 años de edad, proporcionar los datos necesarios y aceptar las presentes Condiciones.

**En caso de querer informarse específicamente de las características de nuestros servicios ofertados por favor, pónganse en contacto con nosotros de forma previa, y resolveremos todas sus dudas. Por la web no se puede contratar directamente.**

El hecho de que el usuario contacte con nosotros, no implica la aceptación automática del encargo por parte de Tecnoservis Group S.L., sino que se entenderá que lo acepta cuando se le remita un correo electrónico contestando a su petición.

## **7. Procedimiento de venta a distancia:**

A través del portal <https://phonegest.com> los consumidores o usuarios **no pueden contratar servicios**. Los servicios o productos que se ofertan en el Sitio Web son de carácter consultivo y de gestión. Por lo tanto, no se definen los costes de manipulación, transporte y entrega.

### **Cómo es nuestro procedimiento de asesoramiento:**

a) El usuario deberá comprobar los servicios ofertados y valorar si se adecuan a sus necesidades, y antes de contratar, el usuario deberá rellenar un formulario de contacto donde nos realiza una consulta, para ahorrar en su factura de telefonía o suministros eléctricos o gestionar una reclamación, o para cualquier otro servicio que se pueda incorporar en un futuro mediante los canales habilitados para ello, datos de contacto o mediante el servicio de mensajería de Whatsapp, teléfono o email reseñados anteriormente.

b) Nos pondremos en contacto con él y le asesoraremos de forma gratuita tanto en la primera consulta, para constatar que necesita, como en el resto del proceso. Es una gestión personalizada por nuestro personal y siempre gratuita, ya que cobramos de las comisiones que nos pagan las operadoras por generar un cliente.

c) Se le habilitará al usuario un enlace de toma de datos mediante un formulario para determinar con detalle las necesidades del usuario y su situación actual frente al servicio o producto para el cual nos está pidiendo asesoramiento.

d) Nuestros profesionales estudiarán los datos aportados para asesorar al usuario, y si es necesario, emprender una gestión activa.

e) Estudiados los datos aportados por el usuario los profesionales emitirán un dictamen, que harán llegar al usuario.

f) Habrá gestiones que serán gratuitas para el usuario porque las empresas intermediarias de distribución de este servicio o producto, hayan pactado con el propietario del Sitio web una comisión por la señalización del cliente.

g) Habrá otras gestiones, que para la comodidad del cliente y porque se encuentran fuera de nuestros acuerdos de colaboración con las empresas intermediarias de distribución, tengan un coste

como por ejemplo la reclamación de facturas en este caso, se advertirá previamente y por contrato del coste de las mismas.

h) Una vez se efectúa el asesoramiento y gestión implicando coste o no, el cliente quedará contractualmente conectado con la empresa tercera de servicios, quedando nuestra labor ya terminada y nuestro servicio extinto. Una vez ejecutada y entregada nuestra gestión y ya puesta en manos de las empresas suministradoras del servicio en cuestión, nuestra labor y responsabilidad ante el producto o servicio contratado queda terminado.

i) Cualquier reclamación futura del cliente/comprador respecto al producto o servicio contratado, tendrá que dirigirse a la empresa del suministro del servicio con el que se firmó un contrato para la prestación de ese servicio o producto. No obstante, nosotros podremos intermediar de forma remunerada para defender sus intereses.

El contrato finaliza una vez entregado el servicio, aunque se mantienen las garantías y los datos por motivos legales y comerciales, tales como la justificación de servicios y el cobro de nuestras comisiones por gestionar su contrato.

Para cualquier información adicional acerca de su pedido o la facturación podrá contactar con nuestro servicio de Atención al Cliente a través de la cuenta de correo [info@phonegest.com](mailto:info@phonegest.com)

## **8. Precio y forma de pago.**

Publicamos ofertas de los distintos operadores, con un precio definido en Euros, y establecido para cada producto. El precio incluye los impuestos, y la tiempo de duración de la oferta.

La forma de pago del servicio será la que nos indique la operadora, normalmente domiciliación bancaria. Los datos bancarios aportados por el cliente son transferidos de forma segura a las operadoras.

## **9. Garantía y reclamaciones hacia los servicios recibidos por el cliente.**

El cliente tiene derecho a exigir todas las garantías que recoge la normativa de consumo y de telecomunicaciones al operador con el que contrate.

## **10. Obligaciones del usuario.**

El uso comercial de los servicios con marca registrada, queda expresamente prohibido, salvo autorización expresa de Tecnoservis Group S.L., o del titular de la marca.

El Usuario garantiza la veracidad y exactitud de los datos facilitados al cumplimentar los formularios de contratación, evitando causar perjuicios a Tecnoservis Group S.L., producto de la incorrección de los mismos. El incumplimiento de las Condiciones Generales de Contratación podrá dar lugar a la retirada o cancelación de los Servicios por parte de Tecnoservis Group S.L. sin necesidad de preaviso al Usuario y sin que ello dé derecho a indemnización alguna.

El usuario se obliga a abonar el precio del servicio contratado con la operadora, y a hacer un uso del mismo conforme a la ley y a las presentes condiciones generales.

## **11. Obligaciones de Tecnoservis Group S.L.**

Se compromete a poner a disposición del usuario la información necesaria relativa a los servicios ofertados, y una vez efectuada la compra, a enviarle una comprobación vía email, que manifieste la recepción del pedido realizado, y la confirmación del pago. Normalmente, el contrato del servicio será el modelo que nos facilite el operador de telefonía con el que usted finalmente contrate.

Asimismo, la factura la envía también directamente el operador, y podrá solicitarle recibirla en papel o por vía telemática.

## **12. Desistimiento.**

Tiene derecho a desistir del contrato mediante la devolución de sus pagos, conforme a lo dispuesto en los párrafos siguientes.

El plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales desde el día en que firme el contrato con la operadora. Como nuestro servicio de asesoramiento es siempre gratuito (ya que cobramos de las comisiones pactadas con las compañías, por facilitarle un cliente), puede desistir del mismo en cualquier momento. Nunca les cobraremos por el servicio.

En el momento en que se da la aceptación del cliente, esta se ejecuta inmediatamente y el cliente pasa directamente a ser usuario de la operadora.

El consumidor deberá comunicar su voluntad de desistir a la operadora por cualquiera de las vías que habiliten las mismas.

Una vez recibidas la comunicación de devolución (en su caso) y los objetos que haya que devolver (router, teléfono), la operadora debe proceder a devolver en un plazo máximo de 14 días las cantidades de dinero abonadas por el usuario, incluidos los impuestos y gastos de envío, sin realizar descuento o penalización alguna. La devolución se hará por el mismo medio por el que usted pagó, salvo que nos indique lo contrario.

El usuario sólo tendrá que rembolsar la cantidad por los días disfrutados, o por la disminución del valor del servicio, que sea consecuencia de su uso disconforme a lo pactado o a las características del bien, por daños imprudentes producidos por no seguir las instrucciones de mantenimiento del bien, o por daños dolosos.

El Derecho de desistimiento sólo es válido para los consumidores, incluidas las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial. Los comerciantes o empresarios que adquieran productos en el marco de una actividad comercial o empresarial no se podrán acoger al derecho de desistimiento.

Le facilitamos un formulario de desistimiento, que debe enviar a la operadora.

## **13. Responsabilidades.**

El usuario será absolutamente responsable del uso que haga de los servicios adquiridos, y nos exonera de la responsabilidad derivada de cualquier daño que pudiera causarle un uso incorrecto. En concreto será responsable de:

- Todos aquellos actos que contravengan lo dispuesto en estas condiciones generales, la ley, la moral, las costumbres generalmente aceptadas y el orden público.
- Cualquier acto que realizara de manera diferente a lo que consta en las indicaciones o instrucciones acerca del funcionamiento y utilización del servicio o productos.
- La certeza, exactitud, vigencia y actualidad de los datos con los que rellenara cada uno de los formularios que le requerimos en la web.
- Los daños y perjuicios directos o indirectos que le hayan sido causados por cualquier tercero si el usuario perdió, desveló, descuido o, de cualquier modo, dejó que un tercero conociera sus datos personales necesarios para la contratación del producto, o si desvelo sus claves de acceso en los equipos adquiridos.

#### **14. Facultad de denegación del pedido.**

Tecnoservis Group S.L. se reserva la facultad de no prestar el servicio, cuando considere que se infringe la normativa vigente, las condiciones generales, la moral, las costumbres generalmente aceptadas, el orden público; cuando se perjudique a un tercero, o cuando por razones derivadas de la propia imagen y reputación de la web no lo considere oportuno.

#### **15. Información y modificación.**

Tecnoservis Group S.L. ha expuesto este texto a la generalidad de los posibles interesados, antes de que pudiesen contratar los servicios, cumpliendo con la información previa.

Las presentes Condiciones Generales estarán vigentes durante el tiempo que estén expuestas en el Sitio Web de Tecnoservis Group S.L, de manera que, en cuanto sean modificadas o actualizadas total o parcialmente, las presentes condiciones dejarán de estar vigentes, siendo las nuevas Condiciones Generales las que pasen a regular el uso del Sitio Web.

Tecnoservis Group S.L., se reserva la facultad de revisar, modificar o actualizar en cualquier momento las presentes Condiciones Generales.

En todo caso, cualquier modificación, revisión o actualización de las presentes Condiciones Generales no afectará a los pedidos realizados con anterioridad a la fecha de publicación en el Sitio Web de las nuevas Condiciones Generales, que se registrarán por la versión de las Condiciones Generales vigente en el momento de su aceptación por el Usuario, salvo que por Ley o decisión de las autoridades competentes Tecnoservis Group S.L, deba efectuar modificaciones con carácter retroactivo, en cuyo caso, los posibles cambios también afectarán a los pedidos que el Usuario hubiera efectuado previamente.

En caso de no estar de acuerdo el Usuario con alguna/s de las cláusulas de las Presentes Condiciones Generales, el Usuario deberá comunicarlo a Tecnoservis Group S.L, con anterioridad a su aceptación, mediante correo electrónico a la dirección [info@phonegest.com](mailto:info@phonegest.com).

La vigencia temporal de este condicionado coincide con el tiempo de su exposición, hasta el momento en que sean modificados total o parcialmente los términos y condiciones aquí estipuladas de forma unilateral, quedando obligado el usuario a consultar nuestras Condiciones Generales de Contratación y particulares de los servicios cada vez que acceda a nuestra contratación online.

Si alguna cláusula se declara nula, se tendrá por no puesta sin afectar al resto de condiciones.

## **16. Cesión y subrogación.**

Es indispensable contratar a prestadores de servicios, y colaborar o ceder los contratos formalizados a terceras entidades y a las operadoras finales; para llevar a cabo el suministro de los servicios o productos, en virtud a las diferentes operaciones que se vayan formalizando. Puede encontrar un listado actualizado de los colaboradores a nuestro servicio en el apartado de destinatarios de nuestra política de privacidad.

## **17. Extinción y resolución.**

La duración del contrato queda vinculada a la prestación del servicio contratado. El presente contrato se extinguirá cuando ambas partes cumplan con las obligaciones a las que se comprometen en el mismo o cuando sea resuelto por alguna de ellas si concurre alguna de las causas previstas para la resolución, o si la contraparte incumple de forma grave alguna de las obligaciones establecidas en el contrato.

## **18. Ley aplicable, jurisdicción y vigencia.**

El presente Aviso legal y las Condiciones Generales de Contratación está establecido en idioma Castellano-Español, y se rige en cada uno de sus extremos, por la legislación española.

Como consumidor está protegido, y puede reclamar o demandar desde su domicilio.

Ambas partes se someten, con renuncia expresa a cualquier otro fuero, a los Juzgados y Tribunales de Málaga (España), en los siguientes casos:

- Que la parte compradora tenga su domicilio fuera de la Unión Europea y en dicho país no exista convenio bilateral o multilateral con España que impida la posibilidad de fijar la sumisión expresa del fuero;
- Si se trata de una compraventa realizada por una empresa que actúe en el marco de su actividad empresarial o profesional.

## **19. Resolución de Disputas en Línea.**

Según lo dispuesto en el Reglamento UE 524/2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo (ODR - Online Dispute Resolution), le informamos de que como consumidor, tiene a su



disposición un procedimiento para resolver los diversos litigios derivados de la venta online de mercancías y servicios en la UE.

Plataforma RLL (resolución de litigios en línea) de la UE: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

### **20. Descarga de Documentos:**

Puede descargar este texto [aquí](#) y el formulario de desistimiento [aquí](#). *(enlazar con los .pdf)*

## Modelo de ejercicio del derecho a desistimiento de una compra a distancia

(solo debe cumplimentar y enviar este formulario si como consumidor desea desistir del contrato)

A la atención de (Poner operadora con la que contrate)

Dirección: (poner la dirección de la operadora)

Que yo D/D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_ (nombre y apellidos), con domicilio en \_\_\_\_\_ (dirección completa) y con teléfono \_\_\_\_\_, y con correo electrónico \_\_\_\_\_, o un tercero indicado por mi (y distinto al transportista), adquirió ciertos bienes y servicios en base al contrato número \_\_\_\_\_.

Por la presente le comunico que desisto de mi contrato de venta del siguiente bien \_\_\_\_\_ pedido el (fecha DD/MM/AA) \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_ y recibido el (fecha DD/MM/AA) \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_, ya que estoy dentro del plazo que la ley me otorga para ello.

En (Ciudad) \_\_\_\_\_ a (día) \_\_\_\_\_ de (mes) \_\_\_\_\_ de (año) 20\_\_.

Fdo. Don/Doña \_\_\_\_\_

---