



# Condiciones de Contratación

## 1. Introducción

El presente documento (conjuntamente con todos los documentos en él mencionados) establece las condiciones por las que se rige el uso de esta página web ([www.solucionesusimpagos.com](http://www.solucionesusimpagos.com)) y la adquisición de servicios en la misma (en adelante, las "Condiciones"), cualquiera que sea el aplicativo, medio digital, soporte o dispositivo a través del que se pueda acceder.

Le rogamos que lea atentamente las presentes Condiciones y nuestra Política de Privacidad y Cookies ("Política de Privacidad y Cookies") antes de usar esta página web. Al utilizar esta página web o contratar un servicio a través de la misma usted consiente quedar vinculado por estas Condiciones y por nuestra Política de Privacidad y Cookies, por lo que, si no está usted de acuerdo con todas las Condiciones y con la Política de Privacidad y Cookies, no debe usar esta página web. Si tiene alguna pregunta relacionada con las Condiciones o la Política de Privacidad y Cookies puede ponerse en contacto con nosotros a través de nuestras vías de contacto. El contrato se formalizará en español y por vía digital.

## 2. Nuestros datos

La comercialización de nuestros servicios a través de esta página web es realizada bajo la denominación TDX INDIGO IBERIA S.L.U (compañía del Grupo Equifax), con C.I.F. B85082808, con domicilio social en Madrid, calle Velázquez nº 50. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al tomo 24153, folio 129, sección 8ª, hoja M-434058 (en adelante, empresa del grupo EQUIFAX o TDX).

## 3. Objeto

El Objeto del presente acuerdo es regular el servicio por el cual el Cliente contrata a TDX INDIGO IBERIA, S.L. (en adelante, el Servicer) la gestión de recuperación de todas las deudas que dé de alta el Cliente a través de la plataforma [www.solucionesusimpagos.com](http://www.solucionesusimpagos.com). La gestión de dicha recuperación de deuda incluye la prestación de servicios de plataforma de pago, la apertura de una cuenta custodio y TPV virtual para la gestión del recobro en base a las condiciones establecidas en el apartado 8 de las presentes Condiciones de Contratación.

La gestión de recuperación de las deudas que llevará a cabo el Servicer, se realizará mediante la intervención de los profesionales adscritos al servicio y consistirá en la reclamación, negociación y gestión de las deudas con el deudor así como, en su caso, la reclamación de las mismas por el Servicer ante los órganos jurisdiccionales competentes con el objeto de recuperar los importes debidos menos las quitas autorizadas por el Cliente/a en su caso y/o más, en su caso, los intereses devengados, así como los impuestos, tasas y/o costas exigibles.

## 4. Alta en la plataforma

### 4.1. Alta del cliente en el Servicio

**4.1.1.** El Cliente se dará de alta en el Servicio completando el formulario a través del sitio web [www.solucionesusimpagos.com](http://www.solucionesusimpagos.com) o bien a través de un Agente telefónico que le acompañará en el proceso de contratación completando en su nombre dicho formulario.

**4.1.2** Una vez completado dicho formulario, el Servicer verificará inicialmente la identidad del Cliente mediante el envío de un enlace a la dirección de correo electrónico facilitado al Agente en el proceso de alta de cliente, donde se incluyan las presentes Condiciones de Contratación y al pincharlo, activará la cuenta. En este sentido, las presentes Condiciones de Contratación se entenderán aceptadas tácitamente mediante la activación por parte del Cliente del Servicio.

Una vez activado el Servicio enviado el consentimiento para la contratación, el Cliente deberá realizar el primer pago de la cuota fija mensual del Servicio indicada en la tabla de tarifas que se incluye en las presentes Condiciones.

Asimismo, se podrá garantizar la identidad del/de la **Cliente/a** mediante su teléfono móvil, sistemas de certificación digital y/o mediante el apoderamiento *apud acta* o notarial; pero de la exactitud, corrección y veracidad de los datos que sobre la identidad de las personas intervinientes o de la/s deuda/s se introduzcan y suban (*uploading*) al sistema a través del sitio web [www.solucionesusimpagos.com](http://www.solucionesusimpagos.com) responderá única y exclusivamente quien los haya introducido en el mismo.

**4.1.3.** Los servicios contratados comenzarán a prestarse una vez se haya completado por parte del Cliente los siguientes pasos:

- Que el Cliente por sí mismo o a través del Agente haya completado todos los datos requeridos por el sistema.
- Que el Cliente haya aceptado mediante la activación del Servicio los siguientes documentos: Políticas de Uso, las presentes Condiciones de Contratación y las condiciones de servicio de la Plataforma de pago, apertura de cuenta custodia y TPV virtual y pago a través de Cuenta Corriente.
- Que el Cliente haya realizado el pago de la primera cuota fija mensual del Servicio y haya domiciliado el pago de las cuotas mensuales.
- Que el Servicer haya verificado la identidad mediante el doble factor.

De igual manera, una vez se hayan completado todos los pasos detallados anteriormente y además se finalice el proceso de alta de los deudores conforme al procedimiento establecido en el punto 4.2 posterior y se haya comprobado los aspectos formales de la información introducida, se iniciará la intervención del Servicer en la gestión de la deuda. La información que aporte el Cliente se dará por buena, siendo responsabilidad única y exclusiva del quien introduce esa información en el sistema lo que en ella se vierta, afirme o manifieste.

**4.1.4.** Tanto las Políticas, las Condiciones de Contratación aceptadas por el Cliente, se depositarán en el apartado "Mis documentos" en donde, el Cliente podrá consultarlas, junto con los apoderamientos que haya firmado y/o las facturas que se le hayan girado con motivo de la prestación de servicios. En el caso de que se produzcan modificaciones a los términos de las presentes Condiciones de Contratación, las mismas se enviarán por correo al Cliente debiendo ser aceptadas por el mismo para la continuidad del servicio.

Adicionalmente, en el apartado "Mis documentos" el Cliente podrá acceder en cualquier momento a la información de condiciones del servicio de la Plataforma de Pago así como de los diferentes medios de pago incluidos en la Plataforma de Pago.

## **4.2. Alta de Expedientes deudores**

**4.2.1** El alta de los expedientes deudores cuya recuperación se encargan al Servicer, se realizará de forma remota por el Cliente, en la plataforma a su riesgo y bajo su única y exclusiva responsabilidad.

El Cliente garantiza que:

- la información relativa al acreedor y la deuda que da de alta, en la plataforma, son ciertos, exactos y responden a la realidad,
- que los datos que introduce relativos a la deuda se corresponden con una deuda líquida, vencida, exigible y no prescrita, y
- que los datos del deudor se corresponden con la persona, física o jurídica, deudora de esa cantidad.
- El Cliente, asegura que no ha iniciado contra el deudor ninguna reclamación por vía judicial con anterioridad al alta de la deuda en la plataforma.

**4.2.2.** En el caso de las deudas que provengan de un mismo deudor, deberán darse de alta todas ellas en el mismo expediente.

Se considerará cuantía final de una deuda o un impago el importe incluido en una factura, presupuesto profesional debidamente aceptado, en un documento de reconocimiento de deuda público o privado, en un contrato de servicios o suministros o en un documento similar que refleje la deuda incluyendo el principal, gastos, comisiones e impuestos incluidos).

Se considerará que un documento es una factura cuando dicho documento tenga carácter contable, esté debidamente numerado, y sea el documento que justifique la contraprestación económica por la transferencia de un bien o la prestación de un servicio. En la factura deberá constar la operación que ha originado el pago a reclamar. El sistema no tiene límite en lo que a la cuantía a reclamar, de una única deuda o la suma de varias, se refiere.

**4.2.3.** Cuando el cliente introduzca en el sistema los datos sobre deudores y facturas a recuperar, tendrá que seleccionar el tipo de gestión extrajudicial o judicial a realizar. Esta selección de tipo de gestión aplicará tanto a la subida de expedientes de forma individual como masiva, a través de los ficheros definidos a tal fin.

**4.2.4.** Aceptación o Rechazo del servicio.

Seleccionado el servicio a contratar, el Servicer, a su solo criterio y voluntad, puede aceptar el requerimiento de servicio o rechazarlo, debiendo comunicar su decisión al/a **Cliente/a**, en todo caso, en el plazo máximo de 7 días hábiles desde el día siguiente a fecha de aceptación de las Condiciones por parte del/de la **Cliente/a**. Este plazo no operará durante el mes de agosto, ni en la reclamación extrajudicial ni en la judicial. Los expedientes con selección de gestión judicial creados por el Cliente durante el mes de agosto, dado que es inhábil a efectos judiciales, serán tramitados por el Servicer a partir del primer día hábil del mes de septiembre.

En el caso del rechazo del servicio por el Servicer, éste comunicará al Cliente los motivos por los que el expediente ha sido rechazado y procederá a la destrucción de todos los datos suministrados con la sola excepción de aquellos que le sirvan para fines estadísticos y de control. En todo caso, el Servicer no podrá guardar datos de naturaleza personal, o deberá someterlos previamente a un proceso de disociación.

## **5. Gestión extrajudicial de la deuda**

### **5.1. Gestión Amistosa de la deuda**

Cuando el Cliente haya seleccionado y, en consecuencia, encomendado la "Gestión Extrajudicial" de la deuda a el Servicer, ésta intentará llegar a un acuerdo amistoso mediante la intervención de sus gestores de conformidad con los parámetros o preferencias establecidas en el punto 5.2. siguiente que haya introducido e indicado el Cliente en los campos habilitados para tal fin.

### **5.2. Parámetros o Preferencias**

El Cliente indicará las quitas máximas que el Servicer podrá ofrecer al deudor para llegar a acuerdos de pago, planes de pago, así como el fraccionamiento que acepta el Cliente en las cuotas de pago.

Una vez recibido el encargo e iniciada la gestión del expediente, el cliente irá siendo informado, a través de la plataforma, de los estados de gestión en los que se encuentra la recuperación amistosa mediante la notificación de los diferentes hitos o acontecimientos relevantes que se produzcan y que serán en todo caso accesibles en los informes e información del Cliente que aparecerá en su cuenta de la Plataforma el Cliente.

### **5.3. Inicio del servicio**

Mediante la aceptación y pago del servicio, el Cliente otorga al Servicer un poder de representación suficiente para la negociación amistosa de recuperación e iniciará el proceso de reclamación amistosa.

### **5.4. Pago de la deuda**

Una vez el Cliente ha dado de alta la deuda en la Plataforma, el Servicer será el encargado de gestionar el pago de la deuda a favor del Cliente independientemente de las gestiones que el Cliente continúe haciendo sobre los expedientes.

En este sentido, sobre aquellas deudas que hayan sido previamente cargadas en la Plataforma, el Servicer tendrá derecho a percibir las comisiones establecidas en las presentes Condiciones de Contratación independientemente de si el cobro de las mismas se ha realizado por el deudor directamente al Cliente o a través de la Plataforma de pago. A tal efecto, el Cliente estará obligado a informar al Servicer del cobro de las deudas en el plazo máximo de 72 horas desde que tuvo conocimiento de su recepción procediendo el Servicer a facturar al Cliente el porcentaje correspondiente por dicha recuperación. En el caso de que el Servicer deba cargar los honorarios al Cliente y el medio de pago utilizado para ello fuera rechazado, se enviará un email al Cliente para que actualice el medio de pago, cortándose el servicio hasta que se produzca la regulación de los cargos debidos.

En caso de que el Cliente haya informado un pago por duplicado o un pago improcedente, podría ocurrir que el Servicer haya facturado dos veces los honorarios u honorarios que no correspondan. En estos casos, el Cliente deberá anular el pago en la Plataforma y el Servicer generará un abono total o parcial de la factura objeto del pago duplicado o del pago improcedente en el siguiente ciclo de facturación. Se procederá a realizar la devolución al cliente preferiblemente por el medio de pago utilizado o, en su defecto, mediante una transferencia a la cuenta indicada por el Cliente. .

Los pagos que efectúe el deudor al Servicer se depositarán en una cuenta habilitada a tal efecto en una plataforma de un tercero de confianza, segura, con todas las garantías y especializada a tal efecto, y serán transferidos al Cliente periódicamente. En relación con las condiciones de uso de la Plataforma de Pago y las diferentes formas de pago ofrecidas al deudor, las mismas se encuentran expuestas en el apartado 10 de las presentes Condiciones de Contratación.

Tan pronto como la plataforma nos informe de la recepción del dinero, se efectuará su actualización en la plataforma [www.solucionesusimpagos.com.com](http://www.solucionesusimpagos.com.com), a fin de que el Cliente disponga de la información actualizada a tal efecto.

El Servicer detraerá de las cantidades abonadas un 23% de las cantidades recuperadas por cualquier concepto más el IVA correspondiente, emitiendo la correspondiente factura a favor al Cliente y volcando en su cuenta corriente el dinero remanente hasta el total cobrado del deudor.

### **5.5. Supuestos dentro de la Fase de Reclamación Extrajudicial**

Los gestores/as aportarán su mejor desempeño para lograr la cantidad máxima en el menor tiempo posible, siempre según las preferencias señaladas por el Cliente. A medida que evolucione la

reclamación, los gestores irán aplicando los descuentos previstos dentro del plazo establecido hasta llegar a los límites de cantidad y plazos de pago señalados por el Cliente.

## **5.6. Paso a Fase Judicial**

Analizado el caso y teniendo en cuenta que la recuperación extrajudicial no tiene éxito, ya sea ante una negativa de pago, el no reconocimiento de la deuda o bien porque no se pueda localizar al deudor en un periodo razonable de tiempo en ninguno de los expedientes facilitados por el **Cliente**, el sistema sugerirá al Cliente, el paso a la fase Judicial.

## **6. Gestión judicial de la deuda**

### **6.1. Introducción de datos y comprobación**

La intervención del Servicer en la gestión judicial se iniciará tan pronto como el Cliente realice el pago de los honorarios y tasas judiciales, bien sea al inicio del proceso o, tras no haber tenido éxito la "Gestión Extrajudicial" de la reclamación, si el Cliente así lo indica.

En este sentido, de manera previa al inicio de la gestión judicial, se habilitará el pago que deberá efectuar el Cliente por los servicios contratados y la tasa judicial que pudiera corresponder según lo dispuesto en la cláusula 9.1. Mientras no se verifique el pago el expediente quedará en situación de "en espera de pago", situación que se prolongará máxime hasta 1 año desde la fecha de aceptación del servicio

El servicio se iniciará comprobando aspectos formales de la información introducida, pero en ningún caso su contenido, la veracidad de lo manifestado, las afirmaciones vertidas o el fondo del asunto planteado. La información que aporte el Cliente se dará por buena, siendo responsabilidad única y exclusiva del quien introduce esa información en el sistema lo que en ella se vierta, afirme o manifieste.

### **6.2. Aceptación del servicio**

Tras la eventual comprobación indicada en el apartado anterior, el Servicer, a su solo criterio y voluntad, puede aceptar el requerimiento de servicio o rechazarlo, debiendo comunicar su decisión al/a la **Cliente/a**, en todo caso, en el plazo máximo de 7 días hábiles desde el día siguiente a fecha de aceptación de las Condiciones por parte del/de la **Cliente/a** (con la excepción de supuestos extraordinarios como el generado por la crisis del COVID'19). Este plazo no operará durante el mes de agosto. Los expedientes creados por el Cliente durante el mes de agosto, dado que es inhábil a efectos judiciales, serán tramitados por el Servicer a partir del primer día hábil del mes de septiembre.

### **6.3. Rechazo del servicio**

En el caso del rechazo del servicio por el Servicer, éste comunicará al cliente los motivos por los que el expediente ha sido rechazado y procederá a la destrucción de todos los datos suministrados con la sola excepción de aquellos que le sirvan para fines estadísticos y de control. En todo caso, el Servicer no podrá guardar datos de naturaleza personal, o deberá someterlos previamente a un proceso de disociación.

### **6.4. Inicio del servicio**

Aceptado el servicio y verificado el pago de las cantidades correspondientes conforme lo establecido en la cláusula 9, el Servicer iniciará el proceso preparando los documentos a presentar en el juzgado, siguiendo los siguientes pasos:

- a. El servicio se iniciará solicitando un poder para pleitos. Cuando se trate del primer expediente contratado, el Cliente deberá apoderar a el Servicer.

Dicho apoderamiento podrá efectuarse mediante “Apud Acta”, bien acudiendo al Juzgado que corresponda presencialmente, bien utilizando para ello el poder “Apud Acta electrónico” facilitado en el sistema telemático de la administración de justicia, siguiendo las instrucciones que aparecerán en su pantalla en el momento oportuno (<https://sedejudicial.justicia.es>). El manual para la obtención del Apud Acta electrónico podrá encontrarlo en nuestra web a través del siguiente link: <https://www.solucionesusimpagos.com/assets/pdf/apud-acta-equifax.pdf>

Igualmente, si así lo prefiere, podrá descargarse el modelo de Poder para Pleitos en el siguiente

link:[https://www.solucionesusimpagos.com/assets/pdf/Poder\\_Pleitos\\_Subapoderar\\_EFX.pdf](https://www.solucionesusimpagos.com/assets/pdf/Poder_Pleitos_Subapoderar_EFX.pdf) , que llevará incorporado un listado de los Procuradores correspondientes al código postal del domicilio del demandado, más los correspondientes a las 52 capitales de las provincias de España y otorgarlo ante un Notario de su confianza.

El Cliente deberá adjuntar en el apartado “Mis Documentos” el Poder otorgado a favor del Servicer bien sea mediante apoderamiento Apud Acta o el modelo de Poder para Pleitos otorgado ante Notario. La falta de dicho poder para pleitos o apoderamiento “Apud Acta” imputable al Cliente llevará a los expedientes introducidos en el sistema a la situación de “en espera”, situación que se prolongará máxime hasta 6 meses desde la aceptación del servicio. De la misma forma, si el Cliente decidiera no seguir, se aplicará lo dispuesto en la cláusula 6.8

Los costes en los que pudiera incurrir el Cliente por el otorgamiento del poder para pleitos o apoderamiento “Apud Acta” no están incluidos en el precio del Servicio.

- b. Pago de las tasas judiciales estatales o autonómicas (o ambas) así como pago del depósito preceptivo para recurrir, que en su caso correspondieran. El Cliente deberá haber pagado, junto con el importe del servicio, la tasa judicial que la Administración Estatal o Autonómica pueda solicitarle por la utilización de los servicios que ofrece la Administración de Justicia. El impago de la correspondiente tasa judicial por parte del/de la **Cliente/a**, comportaría la inadmisión de la demanda, y el impago del depósito para recurrir llevaría a la inadmisión del recurso correspondiente, por lo que los expedientes interesados quedarían en situación de “en espera”, situación que se prolongará máxime hasta 1 año desde la fecha de aceptación del servicio. De la misma forma, si el Cliente decidiera no seguir, se aplicará lo dispuesto en la cláusula 6.8
- c. Presentación por parte del Servicer de la petición inicial del Proceso Monitorio ante el Juzgado que proceda, siempre en territorio nacional español.
- d. Gestión y digitalización de todas las notificaciones judiciales para posibilitar el seguimiento en línea (*on-line*) por parte del/de la **Cliente/a**, y puesta a disposición al/a la **Cliente/a** en el momento oportuno.
- e. Tramitación completa del Proceso Monitorio hasta el pago voluntario por parte del deudor, o hasta la presentación de oposición y el consiguiente señalamiento de un juicio verbal, o el emplazamiento para la interposición de una demanda de juicio ordinario o, en caso de que el deudor no pague ni se oponga, hasta la terminación del proceso por decreto o resolución del Letrado de la Administración de Justicia, quedando expedito el inicio de la ejecución a que hubiere lugar, todo ello según se detalla en la cláusula 6.6.

## 6.5. Supuestos dentro del Proceso

Como resultado de la reclamación judicial a través del Proceso Monitorio iniciado, se pueden dar varios supuestos:

- a. Imposibilidad de localizar al demandado. Como domicilio del Deudor se establecerá el aportado por el Cliente en el momento de introducir los datos del expediente. En el caso de que El Juzgado no pueda localizar al deudor en ese domicilio, el Servicer solicitará al Juzgado la correspondiente averiguación domiciliaria. La inadmisión de la demanda por ilocalizable o por haber sido localizado en otro partido judicial, no implica modificación ni descuento alguno en los precios establecidos, hayan sido o no abonados.
- b. Pago del deudor en el Juzgado, dentro del plazo de 20 días siguientes hábiles a la fecha de notificación positiva de la demanda. En este caso, y toda vez que se ha indicado como domicilio a efectos de notificaciones el despacho del Servicer, el Juzgado remitirá a dicha dirección el correspondiente Mandamiento de Devolución o de pago **en favor y a nombre del/de la Cliente/a** para que éste/a proceda a su cobro, o bien le será abonada una transferencia desde el juzgado a la cuenta bancaria corriente que el Cliente designe para ello.
- c. Silencio del deudor. Si transcurrido el plazo legal de veinte días hábiles referido, el deudor no paga ni presenta escrito de oposición, el Juzgado, a petición del Servicer y **por orden** del/de la **Cliente/a**, podrá despachar Ejecución por la deuda reclamada. El hecho de que el deudor no comparezca en el procedimiento, no conteste a la demanda o no acuda a juicio, no implica modificación ni descuento alguno en los precios establecidos, hayan sido o no abonados.
- d. Oposición. El deudor plantea oposición a la demanda interpuesta, a través del denominado escrito de oposición, por lo que el Juzgado dictará resolución dando por finalizado el Proceso Monitorio, pudiendo continuarse no obstante la reclamación a través de los cauces procesales oportunos en función de la cuantía (Juicio Verbal u Ordinario). En este momento finalizarán los servicios contratados por el Cliente.

Si el Cliente cumplimentara los requerimientos y el pago necesarios para que el Servicer hiciera uso de la facultad prevista en el artículo 818.2 de la LEC, esto es, que hiciera el escrito de impugnación por escrito a la oposición formulada, lo indicará así dentro del plazo que se le haya otorgado, procediéndose en este caso a solicitar vista, o no, en función de lo que los profesionales del Servicer consideren oportuno en cada caso concreto.

- e. Juicio Verbal o Juicio Ordinario. Si el Cliente así lo solicitara y cumplimentara los requerimientos y el pago necesarios para ello, el Servicer representará al Cliente en el procedimiento de juicio verbal (vista oral si procede, hasta sentencia) y en el procedimiento de juicio ordinario (redacción de escrito de demanda, asistencia a Audiencia Previa y Juicio Oral hasta sentencia). De no encargarlo a el Servicer, a un profesional o, de otro modo, si el Cliente no comparece en ninguno de los dos procedimientos en la forma y plazo legalmente establecidos al efecto, se advierte al/a la **Cliente/a** que puede ser condenado/a en costas.
- f. Ejecución. Si el Cliente así lo solicitara y cumplimentara los requerimientos y el pago para ello dispuestos, el Servicer procederá a la ejecución de las cuantías a que haya lugar interponiendo la consiguiente demanda de ejecución ante el Juzgado y haciendo el seguimiento de la misma hasta el total cobro de la deuda mantenida.

## 6.6. Pagos Judiciales mediante proceso de ejecución

En los supuestos en que se produzca el pago de la deuda a través del Juzgado donde se tramita el Procedimiento de Ejecución, y toda vez que el Mandamiento de Devolución será expedido a nombre del/de la **Cliente/a**, el Servicer ingresará el mandamiento de pago en la cuenta designada por el Cliente a tal fin. Para aquellos supuestos extraordinarios en los que no sea posible hacerlo así, el Servicer ingresará el mandamiento de pago en una cuenta de depósitos creada al efecto y tan pronto como esté disponible remitirá el importe íntegro a la cuenta designada para ello por el Cliente.

## 6.7. Opciones en caso de silencio del Deudor

Realizados todos los trámites preceptivos y ante el silencio del deudor en el Procedimiento Monitorio, el Cliente **podrá activar desde la página web, o desde los botones habilitados en el correo electrónico que recibirá como recordatorio a tal efecto**, las siguientes opciones:

- a. "Tengo un acuerdo", en cuyo caso se ofrecerá al Cliente la posibilidad de homologación judicial del acuerdo aplicando la tarifa correspondiente. En el caso de incumplimiento del acuerdo se ofrece al Cliente la posibilidad de Ejecutar facturando el importe correspondiente conforme a lo recogido en la cláusula 9.
- b. "No quiero continuar": en cuyo caso se abrirá un submenú que solicitará motivar la decisión, para que el Servicer pueda realizar el trámite judicial que corresponda, con las siguientes cuestiones: i) He cobrado; ii) Desisto de cobrar la deuda (en este momento, finalizará el contrato entre las partes). En este supuesto, el Servicer podrá aplicar lo dispuesto en el pacto 9.5. del presente relativo a las costas del Proceso.
- c. "Ejecutar": en cuyo caso el Servicer iniciará los trámites de ejecución, facturando el importe correspondiente al servicio de presentación de la demanda de ejecución conforme a lo recogido en la cláusula 9.

## **6.8. Desistimiento de la Acción**

El Cliente podrá desistir de la acción en cualquier momento. Sin embargo, en caso de desistimiento de la acción, ya sea por haber llegado a un acuerdo de pago, por arrepentirse de haber instado acción, por haber cobrado la deuda extrajudicialmente o por cualesquiera otros motivos, el Cliente no podrá recuperar ni total ni parcialmente los pagos ya efectuados a el Servicer. Además, en caso de que se le impusieran al **Cliente** las costas por haber desistido después de remitido el requerimiento de pago a la demandada en el procedimiento monitorio, o en el juicio verbal, una vez se haya notificado al deudor la demanda, o en general, por cualesquiera otras razones, el Cliente se hará cargo íntegramente de las costas a que haya lugar.

El único supuesto en el que procederá devolución de cantidades será única y exclusivamente por la provisión de fondos de la tasa judicial, en el caso de que haya sido abonada, cuando el Cliente desista de la acción antes de que el Servicer haya abonado dicha tasa judicial.

## **6.9. Oferta de Pago del Deudor**

Si el deudor efectuase una oferta de pago al Servicer, en cualquier momento del proceso, [www.solucionesusimpagos.com](http://www.solucionesusimpagos.com) lo notificará al/a la Cliente/a de forma inmediata a fin de que pueda tomar la decisión que a su derecho más convenga.

No es obligación del Servicer, ni entra dentro del precio abonado, la negociación con el deudor, que deberá ser realizada por el Cliente directamente. En caso de que el Cliente desee que la negociación la realice el Servicer, se efectuará presupuesto a parte.

## **6.10. Acuerdo de Pago Extrajudicial**

En los acuerdos de pago extrajudiciales alcanzados con el deudor o en caso de satisfacción íntegra de la deuda realizada extraprocesalmente no habrá descuento ni se devolverán los honorarios ya abonados, cualquiera que sea la fase procesal en la que se encuentre el procedimiento.

En caso de que el **Cliente** desee que se homologue judicialmente el acuerdo al que llegue con el Deudor se aplicará la tarifa de la cláusula 9 del presente.

## **6.11. Ejecución de Auto de homologación**



En la ejecución del Auto de homologación de un acuerdo extrajudicial, cuando el deudor incumpla el calendario de pagos o los términos del acuerdo alcanzado y aprobado judicialmente, también se devengará el importe suplementario por la ejecución judicial tal como se recoge en la cláusula 9.

## **6.12. Ejecución de Acuerdos elevados a público**

En la ejecución de acuerdos alcanzados entre las partes y que hayan sido elevados a público ante Notario, también se devengará el importe suplementario por la ejecución judicial tal como se recoge en la cláusula 9.

## **7. Venias**

www.solucionesusimpagos.com basa su efectividad y eficiencia en la experiencia de su equipo y en la eficacia de su sistema informático. Tales aspectos permiten reducir los costes hasta extremos inusuales con el fin de facilitar al máximo el acceso de potenciales clientes. Sin embargo, los escasos márgenes con que cuenta el sistema, hace que las costas del proceso, de haberlas, sean un objetivo importante para el Servicer. Por ello, en los supuestos en los que el Cliente solicite la venia para cambiar la dirección letrada de un proceso que ya se ha iniciado, el Servicer cederá la venia, pero podrá, a su sola elección, aplicar las tarifas del Colegio de Abogados (Criterios Orientadores en materia de tasación de costas y jura de cuentas) del domicilio del deudor al/a la **Cliente/a** que decida cambiar la dirección letrada del/ de los asunto/s, facturando por todas aquellas actuaciones profesionales realizadas por el letrado hasta el momento de solicitud de venia, descontando las cantidades que ya haya pagado de conformidad con lo dispuesto en las anteriores cláusulas.

## **8. Duración y territorio**

**8.1.** El contrato para la prestación de los servicios entre el Cliente y el Servicer entrará en vigor a partir de la aceptación del servicio por el período inicial de UN año (en adelante EL PERIODO INICIAL), y se prorrogará por periodos de igual duración salvo que cualquiera de las Partes comunicase por escrito a la otra, con TRES (3) meses de antelación a la fecha de finalización del PERIODO INICIAL o de cualquiera de las prórrogas, su deseo de resolverlo.

8.2. Adicionalmente, el presente Contrato podrá ser resuelto en cualquier momento por el Cliente con un preaviso de 30 días mediante la solicitud de baja del servicio en la Plataforma sin que le sea de aplicación penalización económica alguna. No obstante lo anterior, en el caso de que el Cliente haya contratado la gestión judicial del recobro, el presente Contrato se mantendrá en vigor hasta la total finalización del proceso judicial por cualquier razón. En estos casos, si el Cliente cancelase el servicio de acceso y uso de la Plataforma, el proceso judicial seguirá su curso, si bien el Cliente ya no podrá visualizarlo en la Plataforma y el Servicer no realizará más acciones respecto a los mismos. En caso de que el Cliente quiera solicitar la suspensión del procedimiento judicial, asumirá los posibles costes que el Juzgado pueda determinar por dicha suspensión.

**8.3.** El territorio para el que se ha preparado el sistema automatizado de gestión y recuperación de deudas www.solucionesusimpagos.com y en el que este contrato vincula a las Partes, es el territorio de España.

## **9. Precios y forma de pago**

### **9.1. Precio**

Los precios que percibirá el Servicer por cada expediente introducido en el sistema variarán en función del tipo de reclamación (judicial o amistosa), del proceso seleccionado y de los incidentes que se planteen (recursos que se interpongan, existencia o no de oposición, etc.). No obstante, los precios básicos establecidos se encuentran especificados en los apartados "Servicios" y "Preguntas frecuentes" de la página web.

Dichos precios incluyen abogados y procuradores, así como los servicios de tratamiento y gestión de la deuda desde su introducción en el sistema y hasta que se produzca uno de los hitos mencionados en las anteriores cláusulas y que comportan el pago de un precio suplementario. No obstante, los costes en los que pudiera incurrir el Cliente por el otorgamiento del poder para pleitos o apoderamiento "Apud Acta" así como las tasas judiciales derivadas del proceso judicial, no están incluidos en el precio del Servicio.

Los precios básicos fijados serán los siguientes:

- Para todos los casos se deberá abonar la cuota fija mensual para el acceso a la plataforma de veinte (20) euros.
- Adicionalmente, en caso de recuperación mediante gestión amistosa se cobrará el 23% de la cantidad recuperada. Esta comisión será aplicable a todas las cantidades cobradas como consecuencia de la gestión de los expedientes deudores independientemente de si el cobro de las mismas se obtiene en la propia plataforma o por el pago del deudor a la cuenta corriente del Cliente. En este sentido, el Cliente deberá informar puntualmente a TDX de las cantidades recuperadas.
- En caso de que se identifique que alguna deuda ha sido recuperada por el Acreedor (por interacciones mantenidas por Equifax o cualquiera de sus proveedores con el deudor), y el Cliente no lo comunicó a TDX se impondrá al cliente un recargo de veinte (20) euros por factura, adicional a la comisión variable por recuperación del importe.
- En el caso de la gestión judicial, se aplicarán los siguientes precios en función del tipo de procedimiento y de los recursos:
  - a. El precio básico por un proceso de reclamación de una deuda mediante un Procedimiento Monitorio, será de NOVENTA Y NUEVE EUROS (**99,00 €**) más el correspondiente IVA, así como el 5% de la cantidad recuperada.
  - b. Si llegado el momento, el Cliente desea que el Servicer se encargue de la ejecución de la Sentencia, del Decreto o Auto Judicial por el que se fija la cuantía de lo debido, del Auto de Homologación o del Acuerdo elevado a Público, el Servicer cobrará un coste adicional del 5% de la cuantía que se obtenga efectivamente al finalizar la ejecución, con un mínimo fijo a pagar por adelantado de NOVENTA Y NUEVE EUROS (**99,00 €**) más el correspondiente IVA por cada ejecución. En todo caso, si la ejecución es consecuencia de haberse ganado el Juicio Ordinario, no se aplicará el 5% de la ejecución, es decir, se mantendrá el 10% de la cuantía que finalmente se obtenga como variable total.
  - c. Si llegado el momento, el **Cliente** desea que el Servicer se encargue de la Homologación judicial del Acuerdo al que pudieran haber llegado el Cliente y el Deudor, el Servicer cobrará NOVENTA Y NUEVE EUROS (**99,00€**) más el correspondiente IVA por cada Homologación.
  - d. Para el supuesto de que se presente oposición al Monitorio y se inicie un Juicio Verbal, cuando la cantidad reclamada es inferior o igual a 6.000€, el Servicer cobrará un importe de DOSCIENTOS EUROS (**200,00€**) y el **5% de la cantidad recuperada** más el correspondiente IVA, por la impugnación por escrito a la oposición formulada por el deudor y por la asistencia a la vista del juicio verbal, si la hubiere, con independencia del punto del territorio nacional donde se produzca la misma. Esta partida, en caso de condena en costas de la parte contraria, le será reintegrada al **Cliente** siempre y cuando el importe de las costas fuera superior a ese importe y siempre que se haya llegado a cobrar el importe de las mismas de la parte contraria.
  - e. Para el supuesto de que se presente oposición al Monitorio y se inicie un procedimiento Ordinario, cuando la cantidad reclamada sea superior a 6.000€, el Servicer cobrará un 10% de la cuantía que finalmente se obtenga, con un mínimo fijo a pagar por adelantado de SEISCIENTOS EUROS (**600,00€**) más el correspondiente IVA por la tramitación del correspondiente juicio ordinario. Con el pago de la mencionada tarifa se incluirán todos los

trámites hasta la obtención de sentencia en Primera Instancia (Redacción de Demanda, Audiencia Previa y Juicio Oral). No se incluye la redacción y presentación de eventuales recursos conforme a lo previsto en la presente cláusula 9.1. El Cliente deberá aceptar o rechazar la contratación de los servicios relativos al juicio ordinario en el plazo que se le otorgue, sabiendo que en caso de no presentación de la Demanda se le impondrán las costas del procedimiento. Esta partida, en caso de condena en costas de la parte contraria, le será reintegrada al/a la **Cliente/a** siempre y cuando el importe de las costas fuera superior a ese importe y siempre que se haya llegado a cobrar el importe de las mismas de la parte contraria.

- Transcurridos 4 años desde el inicio de un procedimiento de recuperación de deuda, si dicho procedimiento estuviera todavía vigente y el Cliente quisiera que el Servicer siguiera con la tramitación de la reclamación, en la fase en que se encontrase, deberá abonar a el Servicer SESENTA EUROS (60,00 €) por cada año suplementario de servicio.

La redacción e interposición de recursos de reposición, apelación, casación, extraordinario por infracción procesal, revisión, queja o cualquier otro que pudiera interponerse, no están comprendidos en los honorarios y precios propuestos, y deberán ser objeto de contratación de forma individual en cada caso. Del mismo modo, tampoco se incluye el coste de las tasas judiciales y/o depósitos que puedan ser necesarios para la formalización de los mismos. A estos efectos, dictada una resolución desfavorable, se pondrá la misma en conocimiento del/de la Cliente/a, indicando (i) si cabe algún tipo de recurso, (ii) el plazo que habría para su interposición, (iii) el coste de los honorarios de letrado y procurador por la redacción y presentación del recurso, (iv) el coste de las tasas y/o depósitos para recurrir, así como (v) el plazo improrrogable que dispone el Cliente para encargar la redacción e interposición del mismo. Dado lo relativamente breve de los plazos para recurrir, en caso de falta de respuesta por parte del/de la Cliente/a en el plazo otorgado, se entenderá que no está interesado/a en la interposición del recurso de que se trate.

Todas las cantidades indicadas en el presente apartado han sido establecidas sin aplicar el IVA por lo que el Cliente deberá pagar dichas cantidades más el IVA correspondiente a cada una de ellas.

## 9.2. Forma de Pago

El Cliente abonará los importes de los servicios a través la Plataforma de Pago facilitada a tal efecto. En dicha Plataforma de Pago, el Cliente podrá optar a su sola voluntad por abonar los importes de los servicios que contrate y, en su caso, las tasas y/o los depósitos a que venga obligado, mediante cualquiera de los siguientes sistemas:

- Mediante tarjeta de crédito o de débito, a través de una pasarela segura de pagos.
- Mediante domiciliación bancaria, a través de una pasarela segura de pagos.
- Mediante transferencia por iniciación de pagos
- Cualquier otro sistema que pueda preverse o establecerse en el futuro.

El Servicer garantiza que cualesquiera de dichos medios de pago, será seguro para el Cliente, explicándose en el apartado 10 de las presentes Condiciones de Contratación, los términos y condiciones de uso de la Plataforma de pago, de la domiciliación bancaria de pagos, la cuenta custodia y el TPV virtual.

## 9.3. Tasas y Depósitos para recurrir

Las Tasas Judiciales que la Administración de Justicia y/o la Agencia Tributaria Estatal o la Oficina Autonómica de que se trate puedan imponer, siempre serán a cargo del/de la **Cliente/a** y deberán ser liquidadas por el Cliente en tiempo y forma, según se establece también en la cláusula 6.4.b del presente.

Los depósitos para recursos que puedan plantearse, a pagar por el Cliente, son:

- VENTICINCO EUROS (25€), si se trata de recursos contra resoluciones dictadas por el Juez o Tribunal que no pongan fin al proceso ni impidan su continuación, en cualquier instancia.
- VENTICINCO EUROS (25€), si se trata de recursos de revisión contra resoluciones dictadas por los Letrados de la Administración de Justicia.
- TREINTA EUROS (30€), si se trata de recurso de queja.
- CINCUENTA EUROS (5 €), si se trata de recurso de apelación o de rescisión de sentencia firme a instancia del rebelde.
- CINCUENTA EUROS (50€), si se trata de recurso extraordinario por infracción procesal.
- CINCUENTA EUROS (50€), si el recurso fuera el de casación, incluido el de casación para la unificación de doctrina.

Las tasas, los impuestos o los depósitos judiciales pueden sufrir variaciones por la autoridad competente, sobre las que el Servicer no tiene control ninguno por lo que, en consecuencia, dichas variaciones al alza o a la baja serán de inmediato repercutidas en los importes aquí establecidos.

#### 9.4. Gastos

Por las características del proceso y la naturaleza de su objeto es difícil que se generen otros gastos que no sean los que ya se han citado en las anteriores cláusulas. Sin embargo, queda establecido que los gastos que la necesaria intervención, en cualquier momento del proceso de que se trate, de Notarios, Registradores, Peritos, comunicaciones postales, burofaxes, certimails o cualquier otro tipo de gasto de correo, así como cualesquiera otros que puedan proponerse, serán siempre a cargo del/de la **Ciente/a**.

#### 9.5. Costas

www.solucionesusimpagos.com ® basa su efectividad y eficiencia en la experiencia de su equipo y en la eficacia de su sistema informático. Tales aspectos permiten reducir los costes hasta extremos inusuales con el fin de facilitar al máximo el acceso de potenciales clientes. Sin embargo, los escasos márgenes con que cuenta el sistema, hace que las costas del proceso, de haberlas, sean un objetivo importante para el Servicer. En este sentido:

- a. Las Costas Procesales que se generen en el proceso a favor del/de la **Ciente/a**, por cualquier razón, serán enteramente para el Servicer, salvo en el supuesto expresamente establecido en el apartado 9 del presente.
- b. Las Costas Procesales que se generen en el proceso contra el Cliente, serán a cargo del/de la **Ciente/a** salvo las que se causen en el proceso contra el Cliente por negligencia o descuido del Servicer.

## 10. Condiciones y términos de uso de la plataforma de pago y los diferentes métodos de pago contenidos en ella

### 10.1. Condiciones de uso de la Plataforma de Pago

El Cliente mediante la aceptación de las presentes Condiciones de Contratación obtendrá una licencia de uso de la Plataforma de Pago a través de la cual realizará los pagos a favor del Servicer y recibirá las cuantías obtenidas de la recuperación de deuda. En este sentido, mediante la aceptación de las Condiciones de Contratación el Cliente en relación al uso de la Plataforma de Pago se compromete a:

- Abonar el pago de la cuota mensual para el acceso a la Plataforma de Pago.
- El Cliente reconoce y acepta que el Servicer lleve a cabo la administración y gestión de las transacciones de pago derivados de la gestión de deuda asumiendo el Cliente la responsabilidad derivada de las transacciones y devoluciones realizadas a través de la Plataforma.

- El Cliente declara conocer que la Plataforma de Pago es un mero agregador de funcionalidades sin que le corresponda al Servicer asumir ningún tipo de responsabilidad por la prestación de los servicios concretos efectuados por los diferentes Proveedores de Pago o por los servicios o productos propios o contratados directamente por el la Cliente con un tercero.
- Declara conocer que el Servicer no tiene la condición de “proveedor de servicios de pago” a que se refiere el artículo 1 del Real Decreto-Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago (LSP), por ser un mero proveedor de servicios técnicos que se limita al suministro de tecnología de la información; la condición de proveedor de servicios de pago la ostenta la entidad especializada con la que el la Cliente suscribirá el correspondiente contrato de provisión de servicios de pago;

Adicionalmente, a las condiciones establecidas en las presentes Condiciones de Contratación le serán de aplicación las Condiciones Generales de la Contratación publicadas en la página web de WANNME titular de la Plataforma de Pago.

Dentro de dicha Plataforma de Pago se podrán elegir los siguientes métodos de pago:

#### **10.1.a. Condiciones de uso del TPV Virtual y la cuenta custodia**

El Cliente mediante la firma de las presentes Condiciones de Contratación contrata la prestación de los servicios necesaria para la gestión de una cuenta de custodia por parte de PECUNPAY (como prestador de servicios de pago y titular del TPV y las cuentas custodia) para los fondos abonados por los deudores del el Cliente (en adelante, la “Cuenta”).

Adicionalmente, el Servicer a través de PECUNPAY (como prestador de servicios de pago y titular del TPV y las cuentas custodia) facilitará al el Cliente un TPV virtual que podrá ser o no 3D Secure (instrumento de cobro) para canalizar los ingresos derivados de los abonos efectuados por los deudores y para el pago por parte del el Cliente de las cantidades indicadas en el apartado 9 de las presentes Condiciones Generales.

El Servicer a través de PECUNPAY se compromete a mantener el TPV en todo momento y a adaptarlo o actualizarlo, si fuera necesario, de acuerdo con los estándares internacionales de seguridad en operaciones con tarjetas, que estén normalizados por los Sistemas Nacionales e Internacionales de Tarjetas.

A las presentes Condiciones de Contratación le serán de aplicación las Condiciones Generales de la Contratación publicadas en la página web de PECUNPAY en el siguiente link <https://www.pecunpay.es/servicios/adquirencia>. TDX pondrá en todo momento a disposición del el Cliente las condiciones contractuales que resulten de aplicación al Servicio, a través del sistema [www.solucionesusimpagos.com](http://www.solucionesusimpagos.com).

El Servicer en relación con la prestación de los servicios relativos a la apertura de cuentas custodia y el uso del TPV virtual se compromete a:

- Liquidar los importes cobrados a los deudores a través del TPV.
- PECUNPAY por encargo del Servicer se responsabiliza de la seguridad de los datos del titular de la tarjeta que posea, almacene, procese o transmita en nombre del titular, y en la medida en que pueda afectar la seguridad del entorno de los datos del titular de la tarjeta del cliente.
- El Servicer manifiesta que los fondos depositados serán salvaguardados por PECUNPAY conforme a las prescripciones legales especificadas en el artículo 21.1 a) del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

El Cliente por su parte, con la aceptación de las presentes Condiciones de Contratación reconoce y acepta cumplir con las siguientes condiciones de uso de las cuentas custodia y el TPV Virtual:

- El Servicer permanecerá indemne ante cualquier tipo de cargo por fraude, repudio, Chargeback, que generen consecuencias económicas, los cuales serán en todo caso de cargo el Cliente.
- El Servicer realizará al/la Cliente/a un cargo de 15€ por cada expediente de retrocesos que gestione de cada uno de los TPVs. Asimismo, realizará un cargo de 40€, a lo que se añadirá las tasas e importe de retrocesos, por cada prearbitraje que gestione TDX a petición del Cliente, en su caso.
- El Servicer podrá resolver las presentes Condiciones de Contratación y/o bloquear y cerrar cualquiera de las cuentas de custodia abiertas en virtud de las mismas que esto suponga la resolución del contrato en todos los casos, sin necesidad de preaviso, por motivos de seguridad, por falta de la documentación solicitada, o por la sospecha de prácticas no autorizadas o fraudulentas.

PECUNPAY subcontratado por el Servicer para la prestación de los servicios necesarios para la cuenta custodia y el TPV Virtual, ostenta la condición de sujeto obligado conforme al artículo 2.1 h) de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

En cumplimiento de la normativa aplicable en materia de prevención de blanqueo de capitales el Cliente se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones:

- El Cliente/a habrá de aportar la información y documentación en el tiempo y forma que le pueda requerir el Servicer, en cumplimiento de las obligaciones dimanantes de la precitada ley.
- En caso de que se produzca una modificación en la información y/o documentación suministrada, el Cliente comunicará dicha circunstancia inmediatamente al Servicer, debiéndole aportar la documentación que en su caso justifique la modificación de que se trate.
- En el caso de que, como consecuencia de un procedimiento administrativo, judicial o un requerimiento formal por parte del Banco de España, el SEPBLAC u otro organismo oficial, el Servicer solicitará al Cliente/a información y/o documentación, el /la Cliente/a deberá aportar dicha documentación en el plazo máximo de tres (3) días, salvo en los casos en que los citados organismos establezcan un plazo menor.
- El Cliente acepta que, en caso de no atender debidamente los requerimientos efectuados por el Servicer para el cumplimiento de las obligaciones establecidas en materia de prevención de blanqueo de capitales y financiación de terrorismo, o se aprecien riesgos relacionados con la normativa de referencia, el Servicer podrá resolver las presentes Condiciones de Contratación y/o bloquear la operativa de la/s cuenta/s objeto de dicho incumplimiento.
- Asimismo, en caso de que TDX aprecie riesgos justificados de BCFT en el propio Cliente/a podrá resolver las presentes Condiciones de Contratación.

#### **10.1.b. Condiciones de uso de la domiciliación bancaria SEPA**

El Cliente mediante la firma de las presentes Condiciones de Contratación tendrá acceso a la prestación de los servicios necesaria para la domiciliación bancaria SEPA de los pagos a través de SLIMPAY (como prestador de servicios de pago) para los fondos abonados por los deudores del el Cliente y para el pago de las contraprestaciones establecidas en el apartado 10 de las presentes Condiciones de Contratación.

El Cliente accederá a la plataforma de pago y podrá elegir entre el pago mediante TPV según los términos establecidos en el apartado 10.1.a anterior, la domiciliación bancaria SEPA según los términos establecidos en este apartado o el uso de la transferencia por iniciación bancaria según lo indicado en el apartado 10.1.c posterior. En caso de elegir la domiciliación bancaria SEPA, se le redirigirá a la página web <https://www.slimpay.com/es/> donde deberá continuar con los pasos necesarios para la contratación del servicio y aceptar sus términos y condiciones no asumiendo el Servicer ninguna responsabilidad por este servicio.

En el caso de incidencias con el pago, el Servicer realizará al/la Cliente/a un cargo de 1€ por cada cancelación y rechazo y un cargo de 5€ por cada devolución y reintegro.

### **10.1.c. Condiciones de uso de la transferencia por iniciación bancaria**

El Cliente mediante la firma de las presentes Condiciones de Contratación tendrá acceso a la prestación de los servicios necesaria para el uso de la transferencia por iniciación bancaria a través de WANNME (como prestador de servicios de pago) para los fondos abonados por los deudores del Cliente y para el pago de las contraprestaciones establecidas en el apartado 10 de las presentes Condiciones de Contratación.

El Cliente accederá a la plataforma de pago y podrá elegir entre el pago mediante TPV según los términos establecidos en el apartado 10.1.a anterior, o la domiciliación bancaria SEPA según las condiciones del apartado 10.1.b, o el uso de la transferencia por iniciación bancaria. En caso de elegir esta opción, se le redirigirá a una ventana emergente propiedad del proveedor de servicio de pago donde deberá continuar con los pasos necesarios para la contratación del servicio y aceptar sus términos y condiciones no asumiendo el Servicer ninguna responsabilidad por este servicio.

## **11. Manifestaciones y responsabilidades de las partes**

### **11.1. Será Responsabilidad del Servicer:**

- a.** Poner los recursos necesarios para asegurar el buen funcionamiento del sistema que soporta [www.solucionesusimpagos.com](http://www.solucionesusimpagos.com) ®
- b.** El cumplimiento de los plazos y formalidades legales en la tramitación de los servicios contratados por el Cliente.
- c.** Realizar los mejores esfuerzos para conseguir lograr el éxito en la reclamación de las deudas del/de la **Cliente/a**.
- d.** Prestar los servicios jurídicos contratados por el **Cliente** de forma correcta y adecuada según los estándares profesionales de naturaleza jurídica aplicables en España, efectuando en tiempo y forma todas las actuaciones necesarias en derecho e informando tempestivamente al/a la **Cliente/a** sobre la conveniencia y naturaleza de dichos servicios, y poniendo a su disposición las notificaciones que se reciban del Juzgado o de los demás organismos competentes.

### **11.2. Será Responsabilidad del/de la Cliente/a:**

- a.** El Cliente será el único responsable del contenido de la información y documentos que introduzca en el sistema [www.solucionesusimpagos.com](http://www.solucionesusimpagos.com), y se compromete a cumplir con todas las obligaciones derivadas de la legislación vigente.
- b.** En particular, el Cliente se compromete a que la información y el contenido de los documentos que introduzca en el sistema en ningún caso:
  - Infrinjan derechos de autor, derechos de marca, secretos empresariales o cualquier derecho de propiedad intelectual o industrial de terceros.
  - Violan el derecho al honor, a la intimidad, el derecho a la propia imagen o cualquier otro derecho de terceros.
  - Contengan información falsa o inexacta.
  - Sean discriminatorios, ilegales, maliciosos, obscenos, fraudulentos, difamatorios, ofensivos, amenazantes y/o pornográficos.
  - Revelen o proporcionen información protegida por cualquier ley o acuerdo.

- Contengan virus, troyanos, gusanos, o cualquier otro componente introducido con el fin de causar daños, interferir con el servicio o interceptar datos del sistema o personales.
  - Promuevan actividades ilegales de cualquier tipo.
- c. Conservar la documentación original de la reclamación mientras dure la vigencia del acuerdo con el Servicer, y se compromete a aportar a el Servicer para que ésta la entregue en el Juzgado que se lo requiera tan pronto como dicha **Servicer** se lo solicite.
- d. Guardar de forma segura y eficaz, y comprometerse a no ceder a terceros, la contraseña de acceso a [www.solucionesusimpagos.com](http://www.solucionesusimpagos.com) que haya introducido o que el sistema le haya facilitado, asegurándose de que nadie pueda acceder a la misma, poniendo para ello los medios necesarios y el máximo empeño.
- e. Mantener las deudas actualizadas e informar al Servicer de los pagos efectuados por el deudor en el plazo máximo de 72 horas desde que tuvo conocimiento de los mismos.
- f. El pago de las costes y honorarios indicados en las presentes Condiciones de Contratación.

## 12. Indemnidad y límites de responsabilidad

La información facilitada al sistema en cada solicitud de servicio es de entera responsabilidad del Cliente, el cual especifica y determina sus necesidades según su criterio.

El Cliente mantendrá indemne a el Servicer de cualquier reclamación, daño o perjuicio relacionados con actos u omisiones derivados de la titularidad de los créditos reclamados incluyendo, sin carácter limitativo, cualquier incumplimiento de la legislación aplicable, como la de protección de datos de carácter personal. Igualmente, el Cliente se compromete a mantener indemne al Servicer de cualquier responsabilidad que pueda derivarse de la información aportada, o de la forma de entrega de la documentación relativa a la deuda a gestionar.

Salvo por posibles informaciones que consten en la página web [www.solucionesusimpagos.com](http://www.solucionesusimpagos.com) que contengan meras imperfecciones, errores tipográficos u omisiones causadas por descuidos humanos o fallos tecnológicos que sean irrelevantes a los fines de la correcta prestación de los servicios, el Servicer será responsable por los daños y perjuicios, tanto directos como indirectos, que pudieran causarse a los usuarios de la página web [www.solucionesusimpagos.com](http://www.solucionesusimpagos.com) a los/las **Clientes/as** receptores de los servicios ofrecidos y prestados a través de la misma., **con el límite máximo de la cuantía reclamada en cada caso concreto.**

## 13. Confidencialidad

Las partes se comprometen a cumplir sus deberes de confidencialidad respecto del contenido y la información de la otra parte a la que una y otra tengan acceso con ocasión de la prestación de los servicios contratados a través de la plataforma [www.solucionesusimpagos.com](http://www.solucionesusimpagos.com) comprometiéndose a guardar total reserva sobre los términos de dicha prestación de servicios y, en particular, en lo referente a sus condiciones económicas, así como a no revelar esa información ni dejarla a disposición de terceros, sin haber obtenido la conformidad previa por escrito de la otra parte, excepto en los casos en los que lo exija una ley, sentencia judicial o resolución administrativa firmes; no pudiendo, por tanto, divulgarla, transmitirla, comunicarla, copiarla, reproducirla, o por cualquier otro procedimiento, cederla, ni durante, ni con posterioridad a la vigencia de la relación contractual entre las partes; el Servicer y el Cliente deberán someter la información confidencial que reciban de la otra parte a iguales medidas de seguridad que las aplicadas a la información confidencial de otros proveedores o clientes.

## 14. Protección de datos

### 14.1. Protección de Datos Personales



Las Partes son conscientes de que el encargo de la gestión de la deuda, su consiguiente tramitación y la introducción de datos que afectan a los Créditos implica un encargo de tratamiento del Cliente a favor del Servicer. El Cliente en adelante el "responsable **del tratamiento**" o "**Responsable**" y el Servicer en adelante el "Encargado de Tratamiento" suscriben el siguiente documento que se registrá por las siguientes

## **Estipulaciones**

### **1. Objeto del encargo del tratamiento**

Mediante el presente Contrato de Encargo de Tratamiento (en adelante, el "**Contrato**") se habilita al encargado del tratamiento a tratar los datos de carácter personal necesarios para la prestación del servicio acordado entre las Partes en el Contrato Marco.

### **2. Finalidad del tratamiento**

Mediante la presente Adenda, a continuación, se detallan las modalidades de tratamientos que tendrán lugar con motivo de la prestación del servicio:

- Recogida
- Estructuración
- Organización
- Registro
- Modificación
- Conservación
- Extracción
- Consulta
- Comunicación por transmisión
- Interconexión
- Cotejo
- Acceso
- Análisis
- Intermediación
- Adaptación
- Enriquecimiento
- Difusión

Otros tipos de tratamiento: Debido a la naturaleza de la prestación servicios, el encargado de tratamiento, a petición del Responsable, enriquecerá los datos facilitados por el mismo en aquellos casos en los que la información facilitada por el Responsable sea insuficiente para contactar con los deudores a fin de reclamar una operación impagada.

### **3. Identificación de la información afectada**

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, el Responsable del tratamiento pone a disposición del Encargado la información que se describe a continuación:

- Naturaleza: Datos de personas físicas.
- Origen de los datos: Los facilitados por el Responsable de tratamiento y los que resulten necesarios para la contactabilidad de las personas físicas/deudores.
- Tipo de datos personales: Principalmente todos los derivados de la gestión contractual impagada, así como los necesarios para entablar acciones judiciales y como mínimo: Nombre, apellidos, teléfonos, DNI/NIE, propiedades, etc.
- Categorías de interesados: Consumidores/deudores.

### **4. Extinción**

Una vez se haya producido la extinción de la prestación de servicios, el encargado del tratamiento debe 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.

Adicionalmente, las partes acuerdan que el encargado podrá conservar una copia debidamente anonimizada de la Información objeto del presente Contrato a los solos efectos de poder efectuar estudios estadísticos.

### **5. Obtención de datos de carácter personal de los interesados**

Corresponde al responsable del tratamiento la obligación de recabar los datos de carácter personal de los interesados, obtener su consentimiento explícito y poner a su disposición la información necesaria para el ejercicio de sus derechos atendiendo a lo dispuesto en el RGPD.

### **6. Notificación de violación de la seguridad de los datos**

El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 72 horas, y a través de cualquier medio en el que quede constancia de dicha notificación, 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.

La comunicación debe realizarse en un lenguaje claro y sencillo y deberá, como mínimo:

- a. Explicar la naturaleza de la violación de datos.
- b. Indicar el nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
- c. Describir las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.

- d. 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.

## **7. Medidas de Seguridad**

El encargado se compromete a utilizar los datos de carácter personal a los que tenga acceso para las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que el responsable los haya obtenido, y adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de dichos datos y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, dando cumplimiento a lo dispuesto en el RGPD y a las instrucciones ofrecidas por el responsable. En todo caso, deberá implementar mecanismos para:

- a. Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- b. Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
- c. Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- d. Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

## **8. Obligaciones y responsabilidades del Encargado del tratamiento**

El Encargado se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones:

**14.1** 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.

**14.2** Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento. Si el Encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD, la LOPDGDD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el Encargado informará al responsable.

**14.3** No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles.

**14.4** No realizar transferencias internacionales de datos salvo que cuente con la autorización expresa del responsable, en los supuestos legalmente admisibles.

**14.5** 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 su objeto.

**14.6** Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometen a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.

**14.7** Cuando legalmente corresponda, colaborar con el responsable en la atención de ejercicio de derechos, así como en las evaluaciones de impacto y consultas previas que el Cliente deba realizar, así como, a garantizar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la seguridad del tratamiento y en la notificación de las violaciones de la seguridad de los datos personales a la autoridad de control que se puedan producir.

**14.8** Poner a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en esta cláusula, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realice el responsable u otro auditor autorizado por él. EL el Cliente

deberá avisar a TDX las realizaciones de Inspecciones/Auditorías con un aviso previo de treinta días (30), asumiendo el Cliente el coste íntegro de las mismas y sin posibilidad de repercusión a TDX.

**14.9** Designar un Delegado de Protección de Datos.

**14.10** Mantener un registro, por escrito, de las actividades de tratamiento.

En el caso de que TDX subcontrate parte o todos los Servicios señalados en el Presente Contrato, TDX deberá suscribir un acuerdo donde se reflejen las mismas obligaciones en materia de protección de datos que se señalan en esta cláusula, y respetando en todo caso la normativa en materia de protección de datos de carácter personal. Con carácter previo a realizar la referida subcontratación, TDX habrá de informar al Cliente la identidad del subcontratista y los Servicios a subcontratar, de conformidad con el art. 28.2 del RGPD.

Sin perjuicio de lo anterior, TDX informa de que se subcontratarán con las compañías Ka Recovering, Multigestion y Procobro el servicio de gestión de deuda y recobro, sin que en ningún caso dicha subcontratación pueda considerarse como una cesión o comunicación de datos de carácter personal. TDX declara en este acto que tiene suscrito un contrato de prestación de servicios de acuerdo con lo establecido en el artículo 28 RGPD con cada una de estas compañías y que trasladará los compromisos establecidos en esta cláusula.

Adicionalmente, TDX tratará los datos para gestionar las consultas que reciba de sus clientes y realizar envíos publicitarios a sus clientes acerca de las actividades, eventos, productos, servicios, ofertas, promociones especiales y de documentación de diversa naturaleza y por diferentes medios (inclusive los electrónicos como correo electrónico o SMS) de información comercial, pudiendo realizar valoraciones automáticas, obtención de perfiles y labores de segmentación de sus clientes, en base a la información de que disponga relativa a los mismos, al objeto de personalizar el trato con los mismos conforme a sus características y/o necesidades.

Igualmente, TDX informa de que los datos podrán ser comunicados a las sociedades del grupo Equifax, dedicadas principalmente a soluciones de información, gestión de riesgo crediticio y recuperación de deuda, para el cumplimiento de los mismos fines informados.

Asimismo, TDX y las sociedades del grupo Equifax podrán compartir datos de carácter personal con fines estadísticos, de analítica y elaboración de modelos (scores). Todo ello en cumplimiento con los principios establecidos en el RGPD, a tal efecto, así como del resto de normativa aplicable en materia de protección de datos.

## **9. Obligaciones del responsable del tratamiento**

Corresponde al responsable del tratamiento:

- a. Entregar al encargado los datos a los que se refiere la cláusula 3 de esta adenda.
- b. Realizar una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el encargado.
- c. Realizar las consultas previas que corresponda.
- d. Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del encargado.
- e. Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.
- f. Solicitar las pertinentes autorizaciones para las transferencias internacionales de datos a terceros países ubicados fuera del Espacio Económico Europeo, cuando los supuestos en los que la prestación del servicio por parte de TDX implique la transferencia de datos personales a terceros conforme a los artículos 44 y siguientes del RGPD.

## **15. Propiedad de la plataforma**

Todos los derechos de propiedad intelectual y/o industrial sobre la plataforma [www.solucionesusimpagos.com](http://www.solucionesusimpagos.com), sobre la Plataforma de Pago y los distintos medios de pago facilitados a tal efecto así como sobre los softwares que los soportan, así como sobre cualesquiera elementos incorporados al mismo y/o a los materiales y documentos adjuntos, sean impresos o electrónicos, pertenecen al Servicer o a cualquier tercero contratado por éste, y están protegidos por sus correspondientes registros y/o las leyes y tratados internacionales que regulan los derechos de propiedad intelectual. El acceso a la plataforma por parte del/de la **Cliente/a** no implicará una transmisión a su favor de ningún derecho sobre la misma, sino que el Cliente únicamente ostentará una facultad de acceso y uso de dicha plataforma en los términos y condiciones establecidos en las **Condiciones de Uso** reflejadas en el propio sitio web y en las presentes **Condiciones de Contratación**.

Para que el Servicer pueda incluir el nombre o los signos distintivos del Cliente para promocionar los servicios de la plataforma, tanto en el caso de ser una persona jurídica como de tratarse de una persona física, recabará su consentimiento expreso y por escrito antes de hacer uso de su identidad.

## 16. Restricciones de uso

Salvo que el Servicer lo autorice expresamente, el Cliente en ningún caso podrá:

- a. copiar, reproducir, distribuir o usar la plataforma y/o el servicio, los metadatos o su documentación de cualquier otro modo no recogido específicamente en las Condiciones de Uso y en estas Condiciones de Contratación;
- b. modificar, adaptar, traducir, aplicar ingeniería inversa, descompilar, desmontar o tratar de reconstituir de cualquier otro modo el código fuente del servicio que se presta a través de la plataforma, ni crear trabajos derivados del servicio;
- c. ceder, transferir, conceder licencias, arrendar el servicio o permitir su uso a un tercero de cualquier otro modo;
- d. interferir en el servicio de cualquier modo o intentar acceder a él utilizando un método distinto de la interfaz y las instrucciones proporcionadas por el Servicer.

La no observancia estricta por parte del/de la **Cliente/a** de las anteriores previsiones le hará responsable de cualquier consecuencia derivada de su incumplimiento, incluyendo cualquier posible daño causado a el Servicer o a terceros.

## 17. Software malicioso (Malware)

La introducción de documentos e información en la plataforma [www.solucionesusimpagos.com](http://www.solucionesusimpagos.com) se realiza por el Cliente accediendo a los sistemas informáticos del Servicer. Dicho sistema está avalado por los certificados de seguridad pertinentes y protegido por diferentes filtros y medidas de seguridad para evitar la introducción de rutinas, programas de ordenador o *software* que puedan ser calificados como *adware*, *malware* o *software* malicioso por programas antivirus o *antimalware*. Sin embargo, el Cliente será responsable de vigilar que la información que introduzca en el sistema esté limpia de cualesquiera elementos que pudieran dañar el sistema o la información que contiene, por lo que la detección de alguna de estas prácticas podrá conllevar la inmediata denegación del servicio, la resolución del contrato y/o la reclamación de los daños y perjuicios que tal acción, voluntaria o por falta de la vigilancia debida, haya podido ocasionar en el sistema.

## 18. Suspensión del servicio

El Servicer se reserva el derecho de suspender o interrumpir su servicio o parte del servicio en cualquier momento por cuestiones técnicas o si detecta que cualesquiera actuaciones del/de la **Cliente/a** son o aparentemente pueden ser fraudulentas y/o pueden producir algún perjuicio al sistema, al Servicer o a los **Cientes** de el Servicer. Durante el tiempo de suspensión el Servicer se encargará de buscar un plan de remediación. De igual forma, el Servicer se reserva el derecho a

suspender de manera temporal el servicio a un determinado Cliente en caso de que existieran cantidades pendientes de pago por el mismo y hasta su completa regularización .

## 19. Terminación del contrato y resolución por incumplimiento

**19.1.** El contrato entre el Servicer y el Cliente terminará y se extinguirá en virtud de lo pactado al respecto en las presentes Condiciones de Contratación, siendo asimismo de aplicación las disposiciones legales generales contenidas en el Código Civil en cuanto a la resolución por incumplimiento.

En consecuencia, cada una de las partes podrá resolver el contrato de servicio de recuperación de deudas si, notificada a la otra parte un incumplimiento, la parte incumplidora no procediese a su debida subsanación en un plazo de treinta días (30) desde la recepción fehaciente de la notificación. Los incumplimientos contractuales generarán en la parte incumplidora el deber de indemnizar a la otra parte por los daños y perjuicios que le hubiera causado.

Serán causas de incumplimiento que provocarán la resolución del contrato, las siguientes:

- Por parte del **Cliente/a**: el impago de las cantidades en relación con los servicios contratados y/o prestados, así como la no entrega de la documentación requerida, o el incumplimiento de cualesquiera otras de sus obligaciones impuestas por el presente.
- Por parte del Servicer: la falta de tramitación del procedimiento o la no realización de los servicios contratados, o el incumplimiento de cualesquiera otras de sus obligaciones impuestas por el presente.
- Por parte del Servicer podrá resolver las presentes Condiciones de Contratación y/o bloquear y cerrar cualquiera de las cuentas de custodia abiertas en virtud de las mismas que esto suponga la resolución del contrato en todos los casos, sin necesidad de preaviso, por motivos de seguridad, por falta de la documentación solicitada, o por la sospecha de prácticas no autorizadas o fraudulentas.

**19.2.** Tras la terminación del contrato por cualquier causa, el Servicer se compromete a destruir cualquier elemento relacionado con la deuda gestionada por el sistema, incluyendo entre otros, cualesquiera datos que se hayan podido almacenar en su equipo, con la sola excepción de aquellos datos que sean necesarios para mantener los registros contables, los requerimientos legales de otro tipo o su propia estadística al día. Los datos personales para fines estadísticos deberán ser sometidos a previo procedimiento de disociación.

## 20. GASTOS E IMPUESTOS

Los impuestos que se deriven de este **Contrato** y de las deudas que se gestionen y tramiten a través del sistema y la plataforma que regula, serán satisfechos por las **Partes** conforme a Ley.

## 21. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Las presentes Condiciones de Contratación se regirán e interpretarán de acuerdo con el Derecho Español. Para cualquier divergencia que pudiera surgir en relación con la interpretación y la ejecución de los contratos que sean otorgados entre el Servicer y los/las **Clientes/as**, el fuero competente será, en todo caso, y por sometimiento expreso de las partes, el correspondiente a los Juzgados Y Tribunales de la ciudad de Barcelona, con renuncia a su propio fuero y domicilio, si fueren otros.

Si se produjera alguna discrepancia, disputa o si se alegara algún incumplimiento, ambas trabajarán conjuntamente de buena fe para resolver el asunto antes de acudir a los órganos jurisdiccionales competentes