



CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES



**Ya sabes..., la parte
contratante de la primera
parte.**

El presente documento tiene por finalidad regular los TÉRMINOS o CONDICIONES DE CONTRATACIÓN de los servicios en calidad de Reserva de **Taxilleida, S.L.**, (En adelante la empresa) con **C.I.F. B25822388**, y **domicilio en Lleida, Calle Riu Garona 1, cp. 25199**, e informar del TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES DE LOS CLIENTES.

La utilización de estos servicios supondrá la aceptación plena y sin reservas, y la validez de todas y cada una de las cláusulas, que se considerarán automáticamente incorporadas en el contrato, sin que sea necesaria su transcripción escrita.

Para garantizar una correcta prestación de los servicios, las conversaciones telefónicas entre cliente y empresa pueden ser grabadas. Una vez finalizado el servicio y este haya sido abonado serán borradas.

¿Es legal grabar una conversación?

En España se entiende que podemos grabar una conversación si somos parte de la misma, sin que la otra parte sea avisada. Así lo establece la doctrina del Tribunal Constitucional. El otro requisito exigible es que no exista intención de hacer difusión pública de lo grabado.

La jurisprudencia desarrollada en torno a este tema, acepta las grabaciones como medio probatorio legal, y siempre y cuando se compran los siguientes requisitos:

- El sujeto que ha realizado la grabación sea parte activa en la conversación.
- No exista provocación, engaño o coacción por parte de quien ha grabado.
- Que la grabación de la conversación se produzca en un lugar público.

Un contrato puede tener cualquier forma, sea en papel, verbal, e incluso por WhatsApp". Un contrato es válido en cualquier medio de comunicación,

siempre y cuando pueda acreditarse que la comunicación que se ha producido es real”, y habría que cumplir con las tres partes fundamentales que debe tener cualquier contrato que son: el ofrecimiento de cosa o servicio, precio y aceptación de las anteriores por la otra parte, y por último tener una aceptación expresa de la otra parte a las condiciones que se ofrecen.

I.CONDICIONES DE RESERVA Y CONTRATACIÓN

Se entenderá como contrato un correo electrónico, sms o mensaje enviado a través de cualquier aplicación enviado por el cliente, en el que este solicita en firme un servicio, sin que sea necesario haber recibido un presupuesto previo.

Ningún servicio queda reservado hasta que se haya efectuado el pago correspondiente, aún habiendo recibido el visto bueno de la empresa. En consecuencia esta se reserva el derecho de cancelación.

La empresa facilitará a sus clientes el número de cuenta bancaria o la dirección web para pagar con tarjeta. Los datos de la tarjeta se introducen en una pasarela de pagos que pertenece a la entidad bancaria con el que la empresa opera, por lo que están protegidos y no son accesibles o visibles para nosotros.

Para cualquier tipo de pago el cliente recibirá el correspondiente justificante o factura por email.

Las reservas no pueden ser modificadas de forma unilateral por el cliente sin previo aviso y posterior

aprobación, generando en consecuencia un nuevo presupuesto.

En los contratos celebrados mediante dispositivos automáticos (o electrónicos) hay consentimiento desde que se manifiesta la aceptación. (Ley 34/2002, de 11 de julio de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.)

La empresa va a solicitar ciertos datos para la prestación del servicio, como es el teléfono de contacto del cliente finalista, hora de llegada, entre otros, para la correcta prestación del servicio. Somos conscientes que en ocasiones puede haber cierta reticencia a facilitar el número de teléfono dada la naturaleza de ciertos servicios o personal sensible o con exposición público. Sin embargo la empresa adopta una política de N.D.A. (*non-disclosure agreement*), en deferencia hacia sus clientes. Ningún dato que se facilite será revelado a terceros.

La empresa no facilitará el teléfono de contacto del conductor a plataformas, apps o terceros que contraten una reserva. Será la empresa o el propio conductor quien contacte con el cliente finalista para su recogida, tratando directamente. No es de nuestro agrado que se apremie al chofer sin motivo. En cualquier caso es la empresa la que organiza y vela por la correcta prestación del servicio y solucionar las posibles incidencias.

En este sentido no atendemos los correos electrónicos o sms, no accedemos a enlaces ni empleamos o nos servimos usar apps facilitadas por el contratante para indicar el inicio o finalización del servicio. Asimismo rehusamos responder encuestas

ni realizar otros quehaceres que no sean los propios del servicio.

II. PAGO DE LA RESERVA

Se establece un pago por reserva del 50% del importe del servicios que se contrata, o del total si así lo considera la empresa. En la reserva de varios servicios, la empresa podrá exigir un nuevo pago una vez realizado el primero de ellos y su negativa podrá dar por concluida la relación contractual.

En el caso de reservas con recogida del cliente fuera del centro de trabajo donde está ubicada la empresa, esta solicitará el pago íntegro del servicio.

En el pago con tarjeta repercutiremos la comisión que nos es deducida por la entidad bancaria.

En el caso de pago mediante transferencia, cheque bancario o cualquier otra plataforma distinta a la establecida y con el entendido que sea factible, el cliente asumirá los cargos por dichas transacciones.

En cliente tiene derecho a conocer estas comisiones en detalle y el motivo de su aplicación.

En el caso que el cliente haya recibido una factura para ser pagada mediante tarjeta y desee finalmente realizar el pago mediante transferencia bancaria, podrá descontar la comisión por el pago con tarjeta, si la hubiere, tal y como se refiere en el pie de página de cada factura.

III. CANCELACIÓN POR ALGUNA DE LAS PARTES. COSTES Y POLÍTICA

El importe pagado solamente será reembolsable si se da alguna de las siguientes circunstancias:

Cancelación por parte del cliente

- Causas de fuerza mayor (ver el punto nº 5 de estas condiciones).
- En Catalunya si se cancela la reserva dentro de los 10 días anteriores a la fecha del servicio se aplicará una penalización del 50% sobre el importe total del servicio. El resto del pago será reintegrado. De no haberse pagado la reserva el cliente quedará obligado a abonar el 50% del precio.
- Las cancelaciones que se produzcan 24 horas antes **del inicio del servicio** o la no comparecencia del cliente no tienen derecho a devolución y se procederá a reclamar el total del importe, si este no ha sido previamente satisfecho o si lo ha sido de forma parcial.
- El cliente correrá con los costes de la devolución (comisión por transferencia si la hubiere, o por el cobro y reintegro del pago con tarjeta).
- En el caso de reoceder un pago con tarjeta realizado erróneamente por el cliente, este también asumirá el coste que genere la entidad bancaria.

Cancelación por parte de la empresa

La empresa podrá anular unilateralmente una reserva en el momento que crea conveniente si el

pago no ha sido atendido. También por causas de fuerza mayor, informando de ello mediante cualquier medio telemático del que quede constancia.

La empresa también podrá anular una reserva en el caso de que la información facilitada por el cliente sea insuficiente (*de especial consideración el punto IX.Equipaje y n° de pasajeros*), contradictoria o errónea, de tal modo que cause retrasos, o impida la correcta prestación del servicio contratado u otros que la empresa tenga comprometidos, entendiéndose como una modificación no comunicada y tendrá las mismas consecuencias en términos económicos que una cancelación por parte del cliente.

En el caso de demora del cliente superior a 30 minutos o cambios que hayan sido aprobados por la empresa, o cuya naturaleza no se corresponda con lo expresado por el cliente en el contrato (número de pasajeros, exceso de equipaje, número de ave o de vuelo, etc.), se podrá dar por extinguida la relación contractual sin derecho a devolución del importe pagado o reclamándolo si este no hubiera sido atendido.

Asimismo también podrá ser causa de cancelación la imposibilidad de contactar con el cliente para notificarle cualquier asunto de relevancia para la prestación del servicio.

En lo relativo a los datos facilitados, es primordial disponer del teléfono de contacto del cliente finalista. La negativa a facilitar este dato dará por concluida la relación contractual. La empresa es consciente que en ocasiones se traslada a personal

sensible y puede haber reticencia a facilitar este dato, sin embargo es necesario y el único uso que se le dará será para la prestación del servicio.

La empresa adopta una política de N.D.A. (*non-disclosure agreement*), en deferencia hacia sus clientes. Ninguna conversación que se produzca o dato que se exponga o manifieste durante el servicio será revelado a terceros.

Si las causas o motivos de cancelación por parte de la empresa no son atribuibles al cliente, también serán retornados los costes transaccionales.

IV.SERVICIOS DE REFUERZO

De conformidad con lo dispuesto en la normativa de transporte, en los servicios nacionales e internacionales, la empresa se reserva la posibilidad de realizar el servicio mediante vehículos de empresas colaboradoras cuando las circunstancias así lo requieran y sin la necesidad de comunicárselo al cliente. La Empresa se reserva el derecho a modificar la plaza o vehículo asignado al viajero en caso de que las condiciones de explotación así lo exijan.

En tales supuestos, el servicio se considerará, en todo caso, tanto a efectos de las correspondientes relaciones jurídico privadas, como de las obligaciones y responsabilidades de carácter administrativo, prestado por la empresa, a excepción de los posibles casos de negligencia del chofer que puedan derivar en accidente, retrasos, o pérdida de enlaces con otros medios de transporte, en los que la empresa responderá únicamente con

el reembolso total o parcial del servicio, según lo establecido en las sucesivas cláusulas.

V.FUERZA MAYOR

Fuerza mayor se entiende como cualquier evento más allá del control de las partes de naturaleza impredecible e inevitable que impida que el cliente o la empresa cumpla alguna o todas las obligaciones dispuestas en el contrato. Se consideran casos de fuerza mayor o fortuitos aquellos que habitualmente se reconocerían como tales en los tribunales Españoles.

Ninguna parte se considerará responsable con respecto a la otra en el caso de incumplimiento de las obligaciones derivado de un caso de fuerza mayor. Se acuerda expresamente que los casos de fuerza mayor suspenden para las partes la ejecución de sus obligaciones y que cada parte hará frente a los costes que pudieran derivarse respectivamente.

Si la cancelación por parte del cliente es por una causa de fuerza mayor debidamente acreditada las penalizaciones no se aplicarán, a excepción de los propios costes transaccionales ya referenciados anteriormente.

VI.PRESUPUESTO, RUTA Y FACTURA

Los presupuestos incluyen IVA (10% a la redacción del presente documento) quedando excluidos los peajes, a no ser que se indique lo contrario. Si el IVA es modificado por el organismo competente, variará automáticamente el presupuesto, siempre y cuando el servicio no haya sido abonado total o

parcialmente. Ello no se considerará un incremento del presupuesto.

El presupuesto será solo de aplicación para la fecha indicada por el cliente para su reserva y carecerá de toda validez ante cualquier variación de las características reseñadas por este (nº de pasajeros, maletas, horario de llegada, etc.), aunque este tenga carácter de “precio cerrado” y su validez será de 5 días naturales. Posteriormente puede verse modificado en tanto que no haya sido abonado y está sujeto a disponibilidad en el momento del pago.

El adelanto o atraso en la recogida del cliente, por parte de este, durante las 48 horas previas a la realización del servicio, tendrá un recargo correspondiente a la demora (tiempo según anexo) o alteración de la agenda, resultando en la invalidación del presupuesto y cobro de la tarifa íntegra.

Un presupuesto con período de espera o permanencia no se verá rebajado si finalmente el cliente decide reanudar el viaje de forma adelantada. Sin embargo si este se prolongara más allá de lo inicial establecido si se podrá exigir la tarifa correspondiente.

El tiempo de espera en controles policiales, aduanas, etc. correrá a cuenta del cliente si esta situación es provocada por el directa o indirectamente (actitud frente a los agentes, llevar material ilegal o no declarado, no disponer de la documentación, etc). Del mismo modo será exigible el tiempo de espera por retrasos superiores a los 30 minutos en la llegada del cliente en tren o avión, indistintamente cual sea el motivo, aplicando las

tarifas del anexo, con una facturación mínima de 1 hora, sin menoscabo de aplicación de la cláusula número III.

Para el cálculo de la ruta se tiene en cuenta el coste para el cliente, la comodidad y el tiempo empleado. Si por circunstancias ajenas a la empresa (carreteras cortadas, etc.) debe tomarse un itinerario alternativo, el cliente se hará cargo del incremento en el precio. Si es el cliente quien lo solicita, el chófer podrá oponerse si ello aumenta el tiempo del desplazamiento e interfiere con los servicios que este tenga posteriormente programados o para conciliar su vida laboral y personal y atender las normas de seguridad y de descanso en el trabajo.

Solamente se circulará por vías asfaltadas que no consideren un peligro para los vehículos o que no presenten un grado de deterioro tal que pueda dañar el vehículo. En ningún caso se accederá por caminos pedregosos, con socavones u obstáculos.

En el caso de las facturas emitidas a clientes intracomunitarios, estas estarán sujetas al mismo IVA. Si el cliente solicita una factura sin IVA, el importe no se verá reducido.

Las facturas emitidas antes de la realización del servicio pueden ser modificadas posteriormente, incluyendo cargos adicionales derivados de circunstancias ajenas a la empresa o imputables al cliente.

El pago de las facturas deberá ser atendido en un vtº máximo de 5 días desde su recepción. De lo contrario el presupuesto facilitado al cliente

carecerá de validez. Asimismo será de aplicación la normativa vigente sobre pago de facturas y mora.

- La Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por las que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.
- La Ley 15/2010, de 5 de julio, que modifica la Ley anterior.
- El Real Decreto-ley 4/2013, de 22 de febrero, de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo del crecimiento y de la creación de empleo.

En ningún caso se fraccionan las facturas, es decir, en los servicios en los que se traslada a diversas personas, que han contratado la reserva de forma unitaria, se emitirá una única factura ya que el servicio se establece como individual y por vehículo (no se venden plazas ni se realizan servicios compartidos), independientemente de que cada persona se apee en distintos destinos o que sus respectivas empresas les soliciten un justificante o factura. Se emitirá exclusivamente un justificante o factura con los datos fiscales que interesen.

Las facturas solamente se envían a través del correo electrónico de la empresa, por lo que el cliente renuncia al formato en papel.

Las empresa rehusa realizar ningún trámite electrónico o burocrático adicional para el envío, tramitación o cobro de sus facturas.

La empresa únicamente facilitará, si es requerida, los documentos que justifiquen estar al corriente de

sus obligaciones tributarias, así como un documento acreditativo de la cuenta bancaria.

El formato de la factura es inamovible ya que está redactada con arreglo a la Ley Tributaria. La empresa si atenderá los cambios que el cliente solicite en relación a los aspectos no estructurales.

Cabe destacar que “La recepción de la factura por medios electrónicos producirá los efectos de inicio del cómputo de plazo de pago, siempre que se encuentre garantizada la identidad y autenticidad del firmante, la integridad de la factura y la recepción por el interesado. Ley 15/2010, de 5 de julio. Artículo 1.4.3 2.- Las facturas pueden ser enviadas a través de un correo electrónico certificado por un tercero de confianza, con efectos probatorios y validez legal según establece el Auto 2501/2013, de 21 de marzo del Tribunal Supremo Español, así como el Art. 24 de la LSSICE o la propia LEC.

Asimismo En España en atención a la Ley 59/2003 de 19 de diciembre, de firma electrónica, "la firma electrónica tendrá respecto de los datos consignados en forma electrónica el mismo valor que la firma manuscrita en relación con los consignados en papel. (Directiva 1999/CE, de 13 de diciembre, por la que establece un marco común para firma electrónica).

Peajes

Como norma general, los presupuestos no incluyen los peajes.

Si existe un peaje en la ruta el cliente será informado en el presupuesto para que tome el la decisión de

escoger la ruta que más le convenga, si bien será aconsejado sobre su idoneidad. En cualquier caso la no indicación del tránsito por una vía sujeta a peaje no exime al cliente de sufragar el coste,

Irá a cargo del cliente el pago del peaje al que esté sometido el uso de una vía. En el caso del viaje de vuelta del chófer a su punto de origen, sólo será exigible el pago de este peaje si no hay un itinerario alternativo de una vía no sometida a peaje de kilometraje similar al el viaje de ida.

En el caso que el puerto de montaña de Pas de la Casa, Principado de Andorra, esté cerrado o impracticable, el cliente abonará tanto el peaje del túnel d'en Valira de ida como el de regreso.

VII.TOMA DE DECISIONES POR PARTE DEL CHOFER

Ante la imposibilidad de llegar a destino por circunstancias climáticas muy adversas, carreteras cortadas o vías cuya circulación se vea interrumpida o un período de más de 2 horas o de forma indefinida (información que facilitarán las autoridades competentes), dolencia, enfermedad o malestar importante, u otras circunstancias que pudieran poner en peligro la seguridad de alguno de los ocupantes o al propio vehículo, este podrá dar por finalizado el servicio, volviendo al punto de partida, sin que el cliente tenga derecho a indemnización, compensación y exigiéndole el pago total del servicio.

El chófer también podrá negarse a parar en cualquier punto del recorrido y solo atenderá las paradas de emergencia. Asimismo si el cliente

solicita que se le espere en algún punto, sin estar previsto en el presupuesto, quedará en manos del chófer acceder a ello y en todo caso determinar el tiempo máximo, además que se le podrá facturar de forma extraordinaria.

Si el cliente necesita que el chófer le espere una vez iniciado el trayecto, este le podrá exigir como garantía, el pago del trayecto y, además, el precio de media hora de espera, si está en el área urbana, y una hora si está en una área interurbana. Si el cliente no regresa pasado este tiempo, el chófer podrá abandonar el servicio sin derecho a la devolución del importe abonado.

El chófer podrá negarse a realizar un servicio que se alargue más allá de lo establecido inicialmente de forma notable.

VIII.DERECHO DE DESISTIMIENTO

Es la facultad que tiene el usuario de dejar sin efecto un contrato en determinados casos sin necesidad de justificar su decisión ni asumir penalización alguna. De conformidad con el artículo 93 k) del Real Decreto Legislativo 1/2007 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios la regulación de las ventas a distancia (a excepción del artículo 98.2) no resulta de aplicación a los contratos de servicio de transporte de pasajeros. Por lo que en las reservas de servicios de transporte de personas no resulta de aplicación el derecho de desistimiento. De este modo, en el caso de que el usuario manifieste su voluntad de cancelar los servicios contratados le serán de aplicación las

condiciones de cancelación que la empresa ha establecido en presente documento.

IX.EQUIPAJE Y N° DE PASAJEROS

El cliente debe indicar la cantidad total de carga y número de pasajeros y si hay menores que precisen de algún elemento de retención infantil, así como si llevan material específico o aquel que deba ir situado en lugares no habituales de carga (esquí, bicicletas etc).

Las bicicletas, esquí y tablas de snowboard irán ubicadas en el techo, con sus correspondientes elementos de seguridad. Únicamente se ubicarán en el maletero si sus dimensiones lo permiten sin abatir los asientos, en cumplimiento del R.G.C.

La empresa no traslada muebles ni realiza tareas de mudanza.

Por razón del espacio disponible, perdurabilidad y conservación de los vehículos y en cumplimiento del R.G.C., únicamente se alojará el equipaje en la zona habilitada a tales efectos (maletero). El cliente deberá indicar el número total de maletas y bultos en general para determinar la posibilidad de prestación del servicio, su precio y la elección del vehículo.

El excedente de carga o equipaje no será transportado y correrá de cuenta del cliente su traslado, de lo contrario el servicio podrá darse por concluido, incurriendo en los correspondientes costes de cancelación.

Asimismo si el cliente lo aprueba se podrá poner a su disposición un segundo vehículo u otro de mayor capacidad, según disponibilidad, con un coste superior al presupuestado.

Cuando el cliente, sin advertirlo con la suficiente antelación y sin ser aprobado por la empresa, se presentara con cualquier objeto o instrumento que tuviera que ser transportado fuera del maletero y por lo tanto se precisara de los elementos apropiados y estos no se hayaran instalados en el vehículo, el conductor podrá ausentarse para ir a buscarlos e instalarlos, siempre que hubiera disponibilidad y ello no entorpeciera, retardara o impidiese la realización de servicios posteriores e irá sujeto a la tarifa que se establece en el anexo.

X.DESPERFECTOS, TRANSPORTE DE MASCOTAS Y NIÑOS

Derecho de admisión

La empresa y/o el chófer que presta el servicio no acepta ninguna responsabilidad en el caso que este considere oportuno no iniciar el servicio, interrumpirlo o darlo por finalizado, aún sin haber sido concluido, como consecuencia del incumplimiento de las condiciones siguientes: Ningún viajero podrá viajar bajo los efectos del alcohol o de drogas. El consumo de alcohol y de sustancias estupefacientes está terminantemente prohibido durante la realización de los servicios. No está permitido comer ni fumar en el interior de los vehículos. La conducta o el comportamiento de ningún viajero podrá afectar en modo alguno a la seguridad del conductor o del resto de ocupantes del vehículo ni molestarlos. Estará prohibido el

transporte de equipajes o enseres que pudieran ensuciar o deteriorar cualquier parte del vehículo, entrar en los vehículos con botas de esquí, los que pudiesen representar una disminución de visibilidad o de seguridad, así como los explosivos, corrosivos, inflamables y cuantos otros pudiesen estar prohibidos por la normativa vigente. En cliente estará obligado a indemnizar los daños y perjuicios que pudiese ocasionar.

La empresa no acepta el traslado de mascotas salvo casos excepcionales y cumpliendo la normativa aplicable. Consultar a la empresa sobre esta normativa. En el caso que el cliente no haya previsto este punto el servicio quedará cancelado, incurriendo en los correspondientes costes de cancelación.

En el caso del transporte de menores los padres o tutores deberán cuidar su comportamiento y serán responsables de los daños que estos provoquen, incluyendo la limpieza en caso de vómito, en los que se les reclamará por el tiempo de limpieza más una compensación en caso de anulación o retraso en un servicio comprometido posteriormente.

También se cumplirá la normativa vigente en lo referente al uso de elementos de retención infantil. El conductor es el responsable del uso de estos elementos y de que estén disponibles antes de iniciar el servicio, pero no se responsabilizará si una vez iniciado, los padres o los menores los desabrochan o hacen un mal uso de ellos. En el caso que el cliente no haya previsto su uso y no se disponga de ellos el servicio quedará cancelado, incurriendo en los correspondientes costes de

cancelación. Consultar a la empresa sobre esta normativa y coste.

Procedimiento de transporte de menores sin acompañante

Los niños menores de 4 años deberán viajar siempre acompañados por adultos.

A partir de los 4 años cumplidos, se admite el transporte de menores sin acompañante bajo las siguientes condiciones:

- Los niños con edades comprendidas entre los 4 y 14 años, solo podrán viajar sin acompañante si los padres o tutores expiden la autorización correspondiente para que el menor pueda viajar solo (siempre, bajo la responsabilidad del padre o tutor) y de conformidad con las siguientes especificaciones:
- En el embarque, el menor deberá portar el Documento de Autorización firmado por sus padres o tutores.

XI.TARIFAS POR TIPO DE VEHÍCULO

Los vehículos se catalogan en 2 tipos; turismos y monovolúmenes, sin entrar en otras categorías tales como coches premium o vehículos clásicos para bodas y como norma general los monovolumen tienen un importe superior.

Las tarifas pueden variar en función del número de pasajeros y de la carga.

Si por motivos organizativos, no se pudiera proveer al cliente de un turismo la empresa le proporcionará un monovolumen al precio de turismo, pero no al revés.

Si hay alguna modificación en el número de pasajeros en un servicio de vuelta (entendiéndose que se ha realizado ya la ida) y no se ha notificado con al menos 24 horas y/o la empresa no ha dado el visto bueno y en consecuencia los ocupantes exceden las plazas del vehículo, el o los ocupantes adicionales no serán trasladados y la empresa no hará responsable, aún cuando en el servicio de ida el vehículo hubiera ido sobrado de plazas, ya que el cliente no debe presumir que el vehículo será el mismo.

Los vehículos se reservan en función del número de pasajeros, equipaje y disponibilidad de la empresa y esta no se obliga a recibir a sus clientes con un vehículo de tipo monovolumen o 7 plazas si no hay un motivo tácito para ello, quedando excluido el mero hecho de solicitar un vehículo de estas características.

XII.PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento del RGPD 2018, Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la Protección de las Personas Físicas en lo que respecta al Tratamiento de Datos Personales y la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, la empresa Informa:

El usuario de los servicios e Reserva está proporcionando voluntariamente datos de carácter

personal y es mayor de 14 años, por lo que no es necesario recabar el consentimiento de sus padres. Ninguno de los datos facilitados por el cliente serán cedidos a terceros **NI SERÁN USADOS CON OTRA FINALIDAD QUE LA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y CONFECCIÓN DE SU FACTURARA Y NO LOS CEDERÁ NI COMPARTIRÁ CON NADIE**, excepto que esté autorizado en una ley (obligación de facilitar información tributaria a la AEAT), o sean requeridos por un tribunal.

Estos datos se clasifican en nivel básico y en ningún caso se van a solicitar datos de nivel medio o alto. En caso de recibirse serán borrados automáticamente.

Los únicos datos recabados serán los siguientes y su serán recibidos a través de correo electrónico o mensaje de whatsapp:

- Nombre del cliente.
- Teléfono de contacto.
- Dirección de correo electrónico.
- Otros datos necesarios para confeccionar la factura.

Los teléfonos móviles que gestiona la empresa (678100500 y 622034690) son titularidad de sus socios, y los teléfonos de clientes que almacenan en su agenda están protegidos con contraseña, no son compartidos ni cedidos y se borran cuando han servido a su finalidad.

La empresa proporciona a los chóferes únicamente los siguientes datos de sus clientes; nombre y

número de teléfono, para su localización, sin guardarlos en sus agendas del teléfono.

Los datos de la tarjeta se introducen en una pasarela de pagos que pertenece al banco o entidad con el que la empresa tiene contratado dicho servicio, por lo que esta no tiene acceso a ellos.

¿Durante cuánto plazo conservaremos tus datos?

Datos de los Clientes y Proveedores: El periodo de conservación de los datos personales será el mínimo necesario para la prestación del servicio, pudiendo mantenerse hasta, según las circunstancias que apliquen en cada caso:

- 4 años: Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social (obligaciones en materia de afiliación, altas, bajas, cotización, pago de salarios...).
- 5 años: Artículo 4 de la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social en relación con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y Artículo 1.964 del Código Civil (plazo de prescripción de las acciones personales).
- 6 años: Art. 30 Código de Comercio (libros, correspondencia, documentación y justificantes de la actividad del negocio).
- 10 años: Artículos 66, 66 bis y 67 de la Ley General Tributaria (libros y registros contables).

Datos del correo de Contacto: Un máximo de 5 años conforme al Artículo 1.964 del Código Civil (plazo de prescripción de las acciones personales).

Datos de los candidatos a puestos de trabajo: En caso de personas que nos hagan llegar su CV, la empresa podrá almacenarlos en su servidor de correo electrónico por un máximo de 12 meses, para incorporarlo a futuras convocatorias, a menos que el candidato se manifieste en contra.

No obstante la empresa podrá conservar los datos e información tratada, en el caso que pudieran derivarse responsabilidades de su relación con el cliente hasta que estas hayan concluido.

Datos de todos los servicios de terceros que Taxilleida SL utiliza en su web (hosting, plataforma de email y tpv virtual), cumplen con el RGPD 2018 y son los siguientes:

- **Stripe:** Entidad que procesa los pagos con tarjeta.

<https://stripe.com/es/guides/general-data-protection-regulation>

- **Dinahosting SL:** Hosting y cliente de email. En sus servidores se aloja la web de la empresa que almacena las facturas generadas desde su e-commerce, que se nutre de la base de datos de usuarios en calidad de cliente y archiva los correos electrónicos. Estos datos pueden ser borrados por la empresa en todo momento.

<https://dinahosting.com/legal/proteccion-datos>

- **Google Drive.** Puede almacenar las facturas de la empresa.

<https://policies.google.com/privacy/update?gl=ES&hl=es>

- **1&1 Ionos España, S.L.U.** En sus servidores se aloja la página web de la empresa. No gestiona ni el e-commerce ni el correo electrónico.

<https://www.ionos.es/terms-gtc/terms-privacy/>

RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

El responsable del tratamiento de estos datos será el administrador de la empresa, cuyos datos se reseñan a continuación:

Titular: Taxilleida, SL. teléfono de contacto: 678100500, email de contacto: oficina@taxilleida.net | hola@taxilleida.com.es

Para ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad, oposición o a no ser objeto de decisiones individualizadas, el cliente deberá enviarnos un email a: oficina@taxilleida.net

hola@taxilleida.com.es

SEGURIDAD

La empresa ha adoptado las medidas de apropiadas para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. Concretamente las

medidas asociadas al nivel de seguridad básico para ficheros y/o tratamientos automatizados, tales como la restricción de acceso a los locales donde se ubican los recursos que alojan los datos, e implementación de contraseñas en los dispositivos móviles y ordenadores o tablets. Estos sólo serán custodiados por el responsable del fichero.

Ejercer estos derechos será gratuito excepto cuando se formulen solicitudes manifiestamente infundadas o excesivas y, en cualquier caso, si hubiera un coste, este no podrá implicar un ingreso adicional o enriquecimiento para quien trata los datos y debe limitarse al verdadero coste de tramitar la solicitud.

XIII.EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS, RESPONSABILIDADES Y NULIDAD

La responsabilidad del transportista incumbe a la empresa que realiza efectivamente el servicio. La empresa transportista no responderá de los incumplimientos que no le sean directamente imputables, ni de los producidos por caso fortuito, fuerza mayor, o por atender exigencias legales o administrativas.

Del mismo modo, no se hace responsable de las pérdidas de enlace de sus servicios intermodales con otros transportes, propios o ajenos. Sin perjuicio de lo anterior, a aquellos viajeros que deseen enlazar el servicio contratado con un servicio de transporte aéreo o ferroviario, se les recomienda adquirir billetes con la antelación suficiente que tenga en cuenta las recomendaciones sobre tiempo de presentación en aeropuertos para vuelos

nacionales o internacionales efectuadas por AENA o la compañía aérea de que se trate en cada caso.

Recomendaciones de antelación mínima:

- Para vuelos nacionales, se recomienda la llegada con una antelación mínima de 3 horas respecto de la hora prevista de embarque del vuelo.
- Para vuelos internacionales, se recomienda una llegada con una antelación mínima de 4 horas respecto de la hora prevista de embarque del vuelo.
- Se recomienda incrementar los tiempos anteriores en 1 hora en caso de desplazamientos por carretera en días de tráfico de especial densidad, tales como operaciones de salida o retorno así contempladas por la Dirección General de Tráfico, salida o retorno de puentes o de fines de semana.

En líneas internacionales, la responsabilidad a que hubiere lugar, incumbe a la empresa que realiza el transporte, con arreglo a las Leyes y Tribunales de su país, siendo responsabilidad exclusiva del viajero ir provisto de los documentos necesarios para el paso de frontera y realización del viaje.

Los viajeros de los servicios de transporte cuyo punto de embarque o desembarque esté situado en el territorio de un Estado miembro de la Unión Europea les resulta de aplicación, en función de la distancia del trayecto a efectuar, los siguientes **Derechos del Pasajero** que se pueden consultar en el [Reglamento 181/2011](#)

La empresa no se responsabilizará de la puntualidad en la llegada de los viajeros a su destino por causas de fuerza mayor, tales como averías, accidentes, retenciones de tráfico, condiciones meteorológicas muy adversas, o debido a una conducción prudente por parte del chófer.

Esta únicamente se hará responsable si el cliente pierde un medio de transporte previamente contratado, por desidia, desinterés o negligencia de la empresa, y hasta la cantidad máxima del importe del servicio o su gratuidad.

Si una o más de las condiciones expuestas en estas condiciones se consideran inválidas o se determina su invalidez en virtud de la aplicación de una ley o normativa o tras la decisión de un tribunal con la jurisdicción adecuada, el resto de condiciones conservarán su validez y ámbito.

XIV.LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

Estos términos y/o Condiciones de Contratación se rigen por:

- La Ley 22/2010, de 20 de julio, del Codi de Consum de Catalunya.
- Ley 19/2003, de 4 de julio, del taxi.
- Decreto Ley 5/2017, de 1 de agosto, de medidas urgentes para la ordenación de los servicios de transporte de viajeros en vehículos de hasta 9 plazas.
- Ley 12/1987, de 28 de mayo, sobre la regulación del transporte de viajeros por carretera mediante vehículos a motor.

- **Derechos del Pasajero** que se pueden consultar en el [Reglamento 181/2011](#).

Para la resolución de cualquier controversia que pudiera surgir, con respecto a su validez, ejecución, cumplimiento o resolución, total o parcial, se someterán a la competencia de los Tribunales de Lleida.

XV.RECLAMACIONES

Existe un libro de reclamaciones a disposición del viajero en cada vehículo. De conformidad con lo establecido en la normativa vigente, la reclamación habrá de presentarse en los tres meses siguientes a la fecha en que se haya prestado o se hubiera debido prestar el servicio. En el mes siguiente a la recepción de la reclamación, la empresa transportista notificará al viajero que su reclamación se ha admitido, se ha desestimado o todavía se está examinando. El plazo para proporcionar la respuesta definitiva no será superior a tres meses a partir de la fecha de recepción de la reclamación.

Igualmente la empresa se compromete a atender todas las reclamaciones que los clientes puedan presentar a través de su email de contacto, dando respuesta en un plazo máximo de 10 días. La mera exhibición del email enviado será considerado prueba suficiente de la presentación de esta reclamación, no siendo necesario que la empresa le emita un acuse de recibo. La única condición exigible será que en el asunto del correo electrónico el cliente refiera la palabra "Reclamación".

La empresa está adherida a la Junta Arbitral de Consum de Lleida. Email de contacto: junta.arbitral@paeria.cat y teléfono 973700424.

XVI.MUTUAS, COMPAÑÍAS DE ASISTENCIA EN CARRETERA Y OTROS

Los usuarios que se desplazan a los distintos centros asistenciales, a cargo de mutuas privadas, MATEPPS o Catsalut, podrán ir acompañados únicamente de una persona.

Los desplazamientos a cargo de estas entidades y compañías de asistencia en carretera tienen sus limitaciones. En el caso que el usuario decida dirigirse a un destino distinto, deberá abonar el kilometraje que supere lo aprobado , o contactar con la compañía para que autorice una ampliación.

Los usuarios que por sus circunstancias deban acudir diaria o periódicamente ha sesiones de rehabilitación o de cualquier otro tipo, deberán avisar el día antes si no van a acudir a su cita. En caso contrario la empresa facturará el servicio programado.

Los citados anteriormente quedan igualmente obligados a cumplir todas las condiciones recogidas en este documento y satisfacer las tarifas del anexo, salvo que las partes hayan suscrito un acuerdo, cuya conclusión por lo general se establece a 31 de diciembre, salvo mención expresa.

XVII. ALQUILER COCHES CLÁSICOS PARA BODAS

La contratación del servicio implica la aceptación de las siguientes condiciones:

Si el día del enlace o servicio el vehículo seleccionado no estuviera disponible por avería, se dispondría de otro de similares características, al mismo precio en caso de ser de gama superior.

El pago íntegro del servicio ha de realizarse de forma anticipada. La anulación implica la no devolución del abono realizado.

El precio de los servicios establecidos en la web es orientativo y puede sufrir variaciones según el itinerario.

No se alquila ningún vehículo sin conductor, ni se permite hacer uso de los mismos. Su uso es único y exclusivo para la realización del evento. No se contratan viajes de ocio.

La descripción del servicio es el siguiente: Recogida de la novia (o una de las partes, o ambas) en su domicilio (uno), traslado al lugar de la ceremonia, posteriormente al lugar donde tenga lugar la sesión fotográfica y para finalizar traslado al restaurante u hotel donde se celebre el banquete. El tiempo de espera en y entre estos puntos está incluido.

Los ornamentos florales o artificiales están incluidos en el precio, no obstante, si el cliente deseara otro tipo de florituras, correría de su cuenta.

Ningún servicio queda reservado hasta que se haya efectuado el pago correspondiente.

El trato con nuestros clientes se realiza de forma totalmente directa sin que intervengan terceras personas, agencias o portales nupciales.

Nuestra zona de influencia y de trabajo se ubica en la provincia de Lleida y alrededores.

Para poder ver cualquier coche hay que concertar una visita.

Requisitos legales de las Condiciones Generales de Contratación en un sitio web

La regulación de los requisitos legales que deben cumplir las Condiciones de Contratación, así como, la forma y cómo deben aparecer en un sitio web, para poder contratar electrónicamente, viene recogida en la siguiente normativa:

1. Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la Protección de las Personas Físicas en lo que respecta al Tratamiento de Datos Personales.
2. Directiva 97/7/CE del Parlamento europeo y del Consejo, de fecha 20 de mayo de 1997, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia.
3. Artículo 80 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General

para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

4. Artículos 27.4 y 38.3 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
5. Artículos 5 y 7 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.

Según la anterior normativa, las **Condiciones de la Contratación** deben cumplir los siguientes **requisitos**:

1. La redacción de las condiciones generales de contratación debe ser transparente, concreta, clara, sencilla y de fácil comprensión por parte del consumidor o usuario. Así, el formato de las cláusulas debe aparecer de forma legible y accesible al consumidor, previamente a la aceptación del contrato.
2. Queda prohibido que las cláusulas se encuentren en diferentes textos. Tienen que aparecer todas en el mismo documento, sin que esté permitido que haya enlaces a otros documentos anexos.
3. Es imprescindible que se establezca la aceptación de todas y cada una de las cláusulas del contrato, en este caso, sin

necesidad de firma convencional (es suficiente para la aceptación, que el consumidor haga click con el ratón en un botón de aceptación de las cláusulas donde, evidentemente, haya un enlace a dichas cláusulas). En este supuesto, se enviará inmediatamente al consumidor comprobante de la contratación efectuada por escrito o, salvo oposición expresa del consumidor, en cualquier otro soporte que permita al consumidor disponer de las condiciones de contratación de una forma duradera y accesible.

4. Buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que prohíbe la imposición de cláusulas abusivas.

Así, las Condiciones Generales de Contratación deben ponerse a disposición del consumidor previamente a la formalización del contrato electrónico, de forma que éste pueda almacenarlas, archivarlas o imprimirlas. El incumplimiento de lo anterior, es decir, el no poner a disposición del consumidor las condiciones generales de contratación, previamente al perfeccionamiento del contrato, está calificado como infracción grave (artículo 38.3 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico).

Asimismo, para que el contrato electrónico tenga validez, las condiciones generales de contratación deben ser aceptadas previamente por el consumidor, para ello, lo más correcto sería que para poder aceptar las condiciones generales de

contratación, el consumidor deba pasar obligatoriamente por el trámite de visualizar las cláusulas de contratación y sea en esa pantalla donde deba aceptarlas (a través de hacer click en un botón de “aceptar”), para poder continuar con la formalización del contrato electrónico.

De esta manera, queda garantizado que el consumidor ha visualizado las cláusulas, previamente a aceptarlas.

No obstante, y a efectos legales, es suficiente, con que aparezca junto al botón de “aceptar” el enlace a las condiciones generales de contratación de manera accesible al consumidor. Bastará con que el consumidor haga click en el botón para continuar con el proceso de contratación. En este caso, se ponen a disposición del consumidor previamente, como exige la ley, aunque el consumidor no tiene por qué visualizar las cláusulas si no quiere, puede hacer click en el botón de aceptar y continuar con el proceso de contratación.

ANEXO

Los desplazamientos fuera del ppto. se facturarán según la siguiente tabla o mediante aparato taxímetro si el vehículo dispone de el.

Tarifas oficiales actualizadas anualmente por la autoridad competente (Generalitat de Catalunya, Dep. Territori i Sostenibilitat, publicadas en el D.O.G.C.) Si no se corresponden con el año en vigor se modificarán sin previo aviso.

Tarifas 2023 IVA incluido 10%

<u>CONCEPTO A FACTURAR</u>	<u>TARIFA</u>
Kilómetro nacional L-V laborables franja diurna	0,76 €/km
Tiempo de espera L-V laborables franja diurna	20,77 €/h
Kilómetro nacional franja nocturna (20:00 a 08:00) sábado o día festivo	0,81 €/km
Tiempo de espera franja nocturna (20:00 a 08:00) sábado o día festivo	22,47 €/h
Sistemas de retención infantil, portaesquis, etc	10,00 €

En el caso de que el cliente no haya solicitado en su reserva los elementos de retención infantil necesarios para el servicio y el conductor deba ir en

su busca y posterior instalación, a parte de facturarse por su uso se añadirá una hora por el tiempo empleado en el desplazamiento y montaje.

Última modificación: 14 de marzo de 2023

© **Taxilleida sl** | CIF: B25822388