

## CONDICIONES GENERALES DE VENTA

### Preámbulo

"Concierge Sevilla" es una marca de la sociedad limitada *Next Solution Estrategias Digitales, S.L.* cuyo domicilio social se encuentra en C/ Nicaragua, 31, 41927 Mairena del Aljarafe.

La misión principal de NEXT SOLUTION - "Concierge Sevilla" es prestar servicios y asesoramiento a sus clientes profesionales y particulares en el ámbito del turismo y el turismo electrónico para facilitarles la gestión de su vida cotidiana, ya sea directamente para las intervenciones que no requieren una cualificación especial, o recurriendo a profesionales.

### Propiedad Intelectual

Los contenidos reproducidos en este sitio están sujetos a los derechos de sus respectivos autores y su reproducción o distribución está prohibida sin la autorización expresa por escrito del propietario o del autor correspondiente, según el caso.

Cualquier reproducción no autorizada de fotos, imágenes, marcas, logotipos y signos distintivos constituye una infracción susceptible de sanciones penales. El infractor se expone a sanciones civiles y penales y, en particular, a las sanciones previstas en los artículos 270, 271 y 272 del Código Penal y el artículo 192 de la Ley de Propiedad Intelectual.

### ARTÍCULO 1 - APLICACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE VENTA

Las presentes condiciones generales de venta son accesibles en el sitio web [www.concierge-sevilla.com](http://www.concierge-sevilla.com) en <http://www.concierge-sevilla.com/img/concierge-sevilla-CGV.pdf> y se transmiten sistemáticamente y son accesibles cuando se firma un presupuesto. En consecuencia, cualquier servicio o pedido realizado por el cliente implica su adhesión, sin restricción ni reserva, a las presentes condiciones generales de venta, que prevalecen sobre cualquier otro documento emitido por "Concierge Sevilla" (folletos, catálogos, prospectos, etc.). Cualquier otra condición a la que se oponga el cliente será, en ausencia de una aceptación previa y expresa por parte de "Concierge Sevilla", inaplicable a la empresa, independientemente del momento en que haya sido puesta en su conocimiento. Si "Concierge Sevilla" no se acoge a alguna de las disposiciones de las presentes condiciones generales de venta, esta tolerancia no puede interpretarse como una renuncia a acogerse a dichas condiciones con posterioridad.

El cliente declara haber leído y aceptado las siguientes condiciones generales de venta antes de realizar cualquier pedido de productos o servicios.

### ARTÍCULO 2 - SERVICIOS

#### 2.1 Accesibilidad de los servicios

Los servicios de "Concierge Sevilla" están a disposición de las empresas y los particulares, ya sea por suscripción o de forma puntual (servicios a la carta y/o paquetes).

## 2.2 Descripción de los servicios

Los servicios que ofrece “Concierge Sevilla” son principalmente servicios de limpieza, recepción personalizada de huéspedes y turismo electrónico.

“Concierge Sevilla” no es una agencia inmobiliaria (actividad regulada) y no puede cobrar depósitos, garantías, alquileres y actuar como intermediario financiero entre un inquilino y un propietario.

“Concierge Sevilla” se ofrece para ayudar a los propietarios a entregar las llaves, realizar servicios de limpieza, coordinar a los proveedores de servicios o facilitar el intercambio de documentos por correo o por Internet (cualquier documento escrito). En ningún momento “Concierge Sevilla” participará en un contrato entre un arrendador y un arrendatario.

## 2.3 Documentos electrónicos

Para cualquier tratamiento de una solicitud de servicios o de facturación superior a 100 euros, “Concierge Sevilla” podrá exigir la validación por escrito del cliente para que el pedido se tenga en cuenta definitivamente. Por lo tanto, el cliente acepta expresamente que los documentos electrónicos (correo electrónico, SMS, grabaciones, etc.) puedan servir de prueba.

## 2.4 Indisponibilidad

En caso de indisponibilidad de un servicio o pedido, “Concierge Sevilla” se compromete a hacer todo lo posible para proponer servicios alternativos. En caso de que el cliente no acepte las soluciones alternativas, “Concierge Sevilla” procederá a la anulación pura y simple de la solicitud. El cliente no puede reclamar ninguna indemnización en este caso.

## ARTÍCULO 3 - SUSCRIPCIÓN A UN SERVICIO O AFILIACIÓN

### 3.1 El presupuesto

Las prestaciones o suscripciones sólo serán efectivas tras la recepción por parte de “Concierge Sevilla” del presupuesto leído, aceptado y firmado por el cliente.

La solicitud de suscripción a un servicio o abono puede realizarse por teléfono, por escrito o por Internet en la página web [www.concierge-sevilla.com](http://www.concierge-sevilla.com). El futuro cliente debe devolver a “Concierge Sevilla” el presupuesto firmado que incluye la mención "la aprobación de este presupuesto implica la aceptación de las condiciones generales de venta" cuyo contenido puede ser impreso en el reverso del presupuesto, o indicado por dirección Internet (URL). La inscripción será definitiva y el acceso a los servicios efectivo a partir de la recepción por parte de “Concierge Sevilla” del presupuesto leído, aprobado y firmado.

### 3.2 Duración de los abonos

Las suscripciones se contratan por un periodo de un mes. Si una de las partes no se da de baja, la suscripción se renueva tácitamente por el mismo periodo. La fórmula de "abono" difiere de las fórmulas de "servicio desglosado" y "a la carta": el término "abono" se especifica en los presupuestos y las facturas y es tácitamente renovable mensualmente.

### 3.3 Información sobre precios

Cada persona se beneficiará personalmente de los servicios y tarifas incluidos en el paquete elegido al aprobar el presupuesto. En caso de no utilización total o parcial de estos servicios, no se podrá exigir ningún reembolso.

### 3.4 Tasas de "solución de problemas"

El compromiso de un servicio abre la posibilidad de que "Concierge Sevilla" intervenga de lunes a sábado de 9:00 a 18:30 para servicios adicionales o servicio de averías facturado a 60€/hora con impuestos incluidos. Todos los servicios realizados fuera de este horario, así como los domingos y días festivos, se facturan a 88€/hora, impuestos incluidos. La tarifa mínima es de 30 minutos para cualquier viaje.

Cualquier intervención de este tipo se propondrá normalmente al propietario de antemano con un presupuesto, salvo en el caso de las urgencias propuestas por acuerdo telefónico o por Internet. En los casos que queden fuera del ámbito de actuación de "Concierge Sevilla", la empresa puede tomar nota del problema encontrado e informar al propietario lo antes posible para que éste se ponga en contacto con un profesional competente o pida a "Concierge Sevilla" que lo haga por él, dentro de los límites de su competencia y del objeto de la intervención.

Para todos los servicios no incluidos en el servicio o abono, se hace un estudio caso por caso, y se presentará un presupuesto al cliente para su aceptación. En caso de modificación de las tarifas y de los servicios incluidos en los abonos propuestos, "Concierge Sevilla" se compromete a informar al abonado de estas nuevas disposiciones un mes antes de que entren en vigor.

Recurrir a los servicios de averías de "Concierge Sevilla" no es en absoluto obligatorio, no hay exclusividad y cualquier cliente puede recurrir a otro proveedor de servicios si lo considera necesario.

### 3.5 Pago del servicio o abono

El pago del servicio o del abono se realiza mediante transferencia bancaria o en efectivo, en el momento del abono o del servicio. El abonado que elija una domiciliación bancaria, puede si lo desea beneficiarse de un abono mensual. En este caso, el abono y los servicios adicionales se cargarán el día 5 de cada mes. Los suscriptores que deseen pagar su abono en efectivo deberán abonar el importe total de su abono en el momento de la suscripción.

### 3.6 Retraso en el pago por parte del cliente profesional

El cliente profesional debe pagar su factura "al recibirla". El cliente profesional que pague su factura con un retraso superior a 1 mes (30 días) deberá pagar una tasa de penalización por retraso del 15% (no inferior a la tasa legal vigente). La fórmula de cálculo es la siguiente:  $[(15\% \times \text{importe con IVA incluido})] \times [\text{número de días de retraso} / 365]$ . El número de días de retraso se calcula a partir de la fecha de emisión de la factura.

El cliente profesional que pague su factura con un retraso superior a 1 mes tendrá que pagar la indemnización fija por gastos de cobro en caso de retraso fijada en 40€, (artículo 8 de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales).

Se puede añadir una tasa de gestión de 50€ +IVA en caso de gestión de facturas impagadas y envío de cartas con acuse de recibo.

### **3.7 Retraso en el pago por parte del cliente particular**

El cliente particular debe pagar su factura "al recibirla". El cliente particular que pague su factura con un retraso superior a 1 mes (30 días) deberá pagar una tasa de penalización por retraso fijada en el 15% (no inferior a la tasa legal vigente). La fórmula de cálculo es la siguiente:  $[(15\% \times \text{importe con IVA incluido})] \times [\text{número de días de retraso} / 365]$ . El número de días de retraso se calcula a partir de la fecha de emisión de la factura.

El cliente particular al que se le recuerde mediante una carta de "requerimiento de pago" tendrá que pagar la indemnización fija por gastos de cobro en caso de demora fijada en 40 euros, (artículo 8 de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales).

Se puede añadir una tasa de gestión de 50€ +IVA en caso de gestión de facturas impagadas y envío de cartas con acuse de recibo.

### **3.8 Terminación de un servicio o suscripción**

La cancelación de una suscripción debe solicitarse por correo certificado con acuse de recibo y surte efecto al mes siguiente de la recepción de dicha carta, en cuyo defecto el contrato se renovará tácitamente. En caso de rescisión, el abonado sigue siendo responsable del importe del abono por su duración mínima y de todas las facturas en curso. No se efectuará ningún reembolso.

En caso de impago por parte del suscriptor de su abono en las fechas acordadas, "Concierge Sevilla" podrá proceder a la anulación del contrato de abono sin que se le cobre ninguna indemnización de ningún tipo.

## **ARTÍCULO 4 - SERVICIOS A LA CARTA**

### **4.1 El presupuesto**

"Concierge Sevilla" también ofrece a particulares y empresas el acceso ocasional a sus servicios mediante fórmulas predefinidas, o a través de servicios "a la carta" que estarán sujetos a un presupuesto previo.

Los servicios "a la carta" sólo se harán efectivos una vez que "Concierge Sevilla" haya recibido el presupuesto leído, aprobado y firmado por el cliente.

### **4.2 Reglamentos**

Las fórmulas o servicios solicitados por un cliente deben ser pagados en su totalidad antes de su realización mediante transferencia bancaria o en efectivo. En todos los demás casos, los servicios se pagan por adelantado, excepto en el caso de una dispensa expresa de "Concierge Sevilla".

### **4.3 Anulación**

Cualquier modificación o anulación del servicio efectuada por el cliente deberá realizarse en un plazo máximo de 7 días hábiles para que sea tomada en consideración por "Concierge Sevilla". Si el plazo de 7 días laborables no es respetado por el cliente, éste deberá pagar a "Concierge

Sevilla” el importe total del servicio solicitado. Las cantidades ya pagadas no se devolverán en ningún caso.

## **ARTÍCULO 5 - PEDIDOS**

### **5.1 Solicitar un servicio**

Para realizar un pedido y obtener información sobre los servicios ofrecidos por “Concierge Sevilla”, el cliente puede utilizar los medios que se indican a continuación:

Por correo electrónico: [contact@concierge-sevilla.com](mailto:contact@concierge-sevilla.com),

Por teléfono en el 651 380 864,

Por correo a C/ Nicaragua, 31 - 41927 Mairena del Aljarafe.

### **5.2 El presupuesto**

Siempre que sea posible, “Concierge Sevilla” se compromete a proponer un presupuesto al cliente potencial en un plazo de 72 horas a través de uno de los medios mencionados anteriormente.

Los pedidos sólo serán efectivos después de la recepción por parte de “Concierge Sevilla” del presupuesto leído, aprobado y firmado por el cliente.

### **5.3 Anticipo de factura**

Para facilitar la realización de pequeños servicios de la vida cotidiana, “Concierge Sevilla” adelantará las facturas relativas a estos servicios y pedidos, el cliente deberá entonces pagar la factura correspondiente y firmar el albarán presentado en el momento de la entrega de la mercancía.

### **5.4 Productos alimenticios congelados y/o ultracongelados**

“Concierge Sevilla” no está autorizada a transportar y entregar productos alimentarios congelados y, por tanto, no puede aceptar el correspondiente pedido del cliente.

### **5.5 Disponibilidad**

Todos los pedidos están sujetos a la disponibilidad de existencias en los proveedores, en caso de indisponibilidad, se propondrán soluciones alternativas. Las soluciones de sustitución se llevarán a cabo tras la recepción de un acuerdo por escrito devuelto por el cliente. En el caso de que no se encuentre una solución de sustitución o sea aceptada por el cliente, “Concierge Sevilla” procederá a la anulación del pedido. El cliente no podrá cobrar ninguna compensación de ningún tipo a “Concierge Sevilla” por ello. Cualquier modificación o anulación del pedido por parte del cliente deberá realizarse en un plazo máximo de 7 días laborables para que sea tomada en consideración por “Concierge Sevilla”.

### **5.6 Responsabilidades**

El cliente reconoce y acepta que “Concierge Sevilla” actúa según las solicitudes tal y como se expresan en las peticiones que transmite. “Concierge Sevilla” no se responsabiliza de ningún error que el cliente pueda haber causado de cualquier manera. “Concierge Sevilla” no se hace

responsable de sus recomendaciones en cuanto a la elección de un proveedor de servicios. “Concierge Sevilla” tiene derecho a cancelar o rechazar los pedidos de un cliente con el que exista un litigio.

### **5.7 Fin de la colaboración**

“Concierge Sevilla” se reserva el derecho de cesar sus servicios a un cliente sin previo aviso, salvo en el caso de un presupuesto escrito de “Concierge Sevilla” firmado por el cliente, que comprometa a “Concierge Sevilla” a las fechas especificadas, en cuyo caso se preverá una discusión amistosa con ambas partes para poner fin a los servicios en las mejores condiciones. A continuación, se envía una carta con acuse de recibo al cliente con, si es necesario, el duplicado de las llaves de su casa que se hayan puesto a disposición de “Concierge Sevilla”.

## **ARTÍCULO 6 - PAGO DEL PEDIDO**

### **6.1 Precio del pedido**

Los productos solicitados se facturarán sobre la base de los precios indicados con precisión en euros y con todos los impuestos incluidos.

### **6.2 Condiciones de pago del pedido para los abonados**

“Concierge Sevilla” podrá proceder al pago anticipado de las tasas por razones de comodidad. El abonado pagará la totalidad de la factura al recibirla.

## **ARTÍCULO 7 - FACTURACIÓN Y PAGO**

### **7.1 Fechas de facturación**

Las facturas se envían al cliente al final de cada mes a partir del 26 del mes en curso. A petición del cliente es posible pagar una factura por adelantado.

### **7.2 Facturas electrónicas**

“Concierge Sevilla” envía las facturas por vía telemática a la dirección de correo electrónico del cliente. Las mercancías resultantes de un pedido deben pagarse en la factura, adjuntando al correo las respectivas facturas de las mercancías en cuestión. Si lo solicita, es posible enviarlo por correo.

### **7.3 Pago a plazos**

“Concierge Sevilla” ofrece facilidades de pago: trimestrales o mensuales para importes superiores a 800 euros (IVA incluido).

## **ARTÍCULO 8 - DERECHO DE DESISTIMIENTO**

De acuerdo con el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, el cliente dispone de un plazo de catorce (14) días naturales para ejercer su derecho de desistimiento de “Concierge Sevilla”.

Este derecho de desistimiento puede ejercerse sin necesidad de justificar los motivos ni pagar penalizaciones, con la excepción, en su caso, de los gastos de devolución si los hubiera.

En cualquier caso, no se aceptará ninguna devolución o cambio después de catorce (14) días desde la entrega de los bienes o la aceptación de la oferta de servicios. Los gastos de envío y devolución son responsabilidad exclusiva del cliente y sólo se reembolsará el producto o servicio adquirido.

Este derecho de desistimiento, según se detalla en el artículo 103 de la normativa mencionada, excluye determinados productos, como los que *“(...) han sido fabricados de forma personalizada conforme a las instrucciones del comprador; productos que han sido desprecintados y que no puedan devolverse por razones de salud o higiene; productos que pueden caducar con rapidez susceptibles de deteriorarse o caducar rápidamente (...)”*.

## **ARTÍCULO 9 - MODIFICACIÓN DE LA CONVOCATORIA GENERAL**

“Concierge Sevilla” se reserva el derecho de modificar el presente aviso en cualquier momento. Por lo tanto, el usuario se compromete a consultarla regularmente. Cualquier modificación importante se anunciará un mes antes de la publicación.

## **ARTÍCULO 10 - RESPONSABILIDADES**

### **10.1 Fuerza mayor**

“Concierge Sevilla” no podrá ser considerado responsable del incumplimiento de sus obligaciones en caso de fuerza mayor (disturbios, huelga de transportes, comunicaciones o servicios postales, inundaciones, incendios o averías informáticas, etc.) tal y como se define en el Código Civil.

### **10.2 Contenido y uso del sitio web**

La información proporcionada en este sitio es sólo para fines informativos y no constituye un consejo o una recomendación de ningún tipo.

Se informa al usuario del sitio web [www.concierge-sevilla.com](http://www.concierge-sevilla.com) de que pueden colocarse en su disco duro una o varias cookies, scripts de javascript.

El usuario proporciona hipervínculos a sitios web publicados y/o gestionados por terceros. Dado que no se ejerce ningún control sobre estos recursos externos, el usuario reconoce que el autor no asume ninguna responsabilidad por el acceso a estos recursos, ni puede ser considerado responsable de su contenido.

### **10.3 Daños en la vivienda del cliente**

“Concierge Sevilla” ofrece servicios de mantenimiento para casas alquiladas y segundas residencias y está en contacto con los bienes personales de los clientes propietarios del mismo modo que lo están los propietarios, los proveedores de servicios, los huéspedes y los inquilinos. Cuando “Concierge Sevilla” constata un daño material en la vivienda de un cliente, se remite inmediatamente al propietario por teléfono o por correo electrónico en función de la urgencia del daño.

“Concierge Sevilla” no se hace responsable de los daños materiales sin pruebas. La cuestión de la responsabilidad es delicada en los casos en que los daños han sido ocultados por los huéspedes o los proveedores de servicios y vuelven a aparecer más tarde. “Concierge Sevilla” informará al cliente-propietario con toda transparencia sobre la base de una relación de confianza.

En caso de que “Concierge Sevilla” sea responsable de algún modo de los daños materiales no debidos al desgaste o a la obsolescencia, la empresa se compromete a repararlos sin demora.

“Concierge Sevilla” utiliza principalmente las herramientas y los productos de limpieza de los clientes-propietarios. En caso de necesidad, “Concierge Sevilla” repondrá sus suministros a cargo del cliente-propietario, previa factura. En caso de rotura involuntaria por desgaste u obsolescencia, el propietario se compromete a reponer “Concierge Sevilla” para que pueda ofrecer sus servicios en las mejores condiciones.

### **ARTÍCULO 11 - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES (LOPD)**

De acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales, el abonado tiene derecho a acceder y rectificar los datos personales que le conciernen. Para ello, el cliente debe enviar una solicitud a “Concierge Sevilla” a través del email [contact@concierge-sevilla.com](mailto:contact@concierge-sevilla.com), indicando su nombre, apellidos y dirección.

### **ARTÍCULO 12 - LEY APLICABLE AL CONTRATO**

“Concierge Sevilla” es una marca de la empresa Next Solution Estrategias Digitales, S.L., sociedad mercantil regulada por la Ley de Sociedades de Capital. Por tanto, la ley aplicable a las relaciones contractuales es exclusivamente la ley española.

### **ARTÍCULO 13 - LITIGIO**

Todo litigio relativo a la interpretación y ejecución de las condiciones generales de venta está sometido a la legislación española. A falta de una solución amistosa, el litigio se someterá a los tribunales competentes.

Concierge Sevilla – NEXT SOLUTION, S.L.  
C/ Nicaragua, 31  
41927 Mairena del Aljarafe  
☎ 651 380 864  
www.concierge-sevilla.com  
✉ contact@concierge-sevilla.com  
NIF: B67714766



SERVICIOS DE CONSERJERÍA EN SEVILLA

## **ARTÍCULO 14 - DIFAMACIÓN**

De acuerdo con la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, la empresa Next Solution Estrategias Digitales, S.L. se reserva el derecho de perseguir a cualquier persona que sea autora de una injuria o calumnia contra “Concierge Sevilla”. Toda alegación o imputación de un hecho que atente contra el honor o la consideración de su marca “Concierge Sevilla”, ya sea hecha directamente o por reproducción, es susceptible de ser perseguida.