

CONDICIONS GENERALS DE CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS FUNERARIS.

1.-DEFINICIONS. Els efectes de les presents Condicions Generals, s'entendrà per: CLIENT: La persona física o jurídica que sol·licita i contracta la prestació dels Serveis Funeraris, a qui correspon el pagament del preu estipulat. EMPRESA: MEMORA SERVEIS FUNERARIS DEL CAMP, S.L.U., domiciliada al Passeig de la Zona Franca, número 111 - pl.8 CP 08038 de Barcelona, amb NIF B43999275, amb oficines per a ser contactada a l'adreça indicada, per telèfon al número 900 231 132, a través de clientes@memora.es o de la secció "Contactes" de www.memora.es. SERVEIS FUNERARIS: El conjunt dels concretes serveis funeraris que han estat contractats pel CLIENT, els quals es troben reflectits en les Condicions Particulars establertes al Contracte de prestació de serveis adjunt al present document, i que l'EMPRESA es compromet a organitzar i realitzar.

2.- REGULACIÓ. El Contracte està compost per les presents Condicions Generals, les quals s'han posat a disposició del CLIENT de forma prèvia a la firma del Contracte de prestació de serveis, amb entrega d'una còpia i les Condicions Particulars reflectides en el referit contracte adjunt al present document, el qual s'entén acceptat mitjançant la seva signatura pel CLIENT. Amb la signatura d'aquest document, el CLIENT accepta, plenament i sense reserves, les presents Condicions Generals. Tots aquells suplements o apèndixs que s'emetin amb posterioritat i complementin aquestes condicions hauran d'emetre's per escrit i ser signats pel CLIENT i l'EMPRESA. La signatura del present document pel CLIENT legitimarà a l'EMPRESA per iniciar la prestació dels serveis contractats. El Contracte es regirà per les Condicions Generals i Particulars en aquest contingut i, en el no previst en les mateixes, per la legislació aplicable.

3.- SERVEIS A PRESTAR. L'Objecte del Contracte consisteix en la prestació per part de l'EMPRESA dels Serveis Funeraris a canvi del pagament del preu corresponent dels mateixos. El CLIENT reconeix que l'EMPRESA l'ha informat, amb caràcter previ a la formalització del present Contracte, sobre els serveis funeraris a prestar i ha posat a la seva disposició un catàleg amb les prestacions que poden contractar-se amb indicació detallada de les seves característiques i els preus aplicables, incloent impostos i taxes. L'enunceració detallada dels serveis funeraris escollits pel CLIENT s'efectuarà en el mateix moment de la contractació.

4.- SERVEIS PRESTATS PER TERCERS. L'EMPRESA podrà contractar per compte y ordre del CLIENT tots aquells serveis sol·licitats que tinguin que ser prestats per tercers per a la organització, realització i/o prestació dels Serveis Funeraris contractats pel CLIENT. Per això, el CLIENT autoritza a l'EMPRESA de forma expressa per a contractar per la seva compte y ordre, declarant haver sigut informat que la gestió per l'EMPRESA amb el tercer pot donar a un increment en el preu total del servei, de lo que s'informarà, en el seu cas en les Condicions Particulars. En les Condicions Particulars es detallarà els serveis prestats per tercers, amb indicació del preu dels mateixos i l'import corresponent a la gestió de l'EMPRESA.

5.- MODIFICACIONS EN EL SERVEI FUNERARI CONTRACTAT. SERVEIS ADICIONALS. El Client podrà sol·licitar a l'EMPRESA l'alteració o anul·lació dels Serveis Funeraris contractats o la contractació de serveis addicionals, el que suposarà una modificació en el preu acordat, segons tarifes vigents del moment de la sol·licitud de modificació. En aquests supòsits, l'EMPRESA informarà al Client de l'import final amb la major brevetat possible, detallant-se a un Annex al Contracte de prestació de serveis, al que s'obliga el CLIENT al seu pagament, prestant la seva conformitat amb l'Annex i manifestant haver sigut informat de que s'aplicaran les mateixes Condicions Generals. No serà susceptible d'anul·lació ni alteració cap servei contractat sense un preavís mínim de 24 hores a l'EMPRESA. Tots aquells serveis que ja s'haguessin prestat per l'EMPRESA en el moment de sol·licitud d'alteració o anul·lació tindran que ser abonats per el CLIENT addicionalment als nous serveis.

6.- PREU. Com a contraprestació pels Serveis Funeraris, el Client pagarà a l'EMPRESA les quantitats detallades en les Condicions Particulars del Contracte de prestació de serveis i en aquelles factures vinculades a la prestació de serveis que haguessin estat meritats. Sempre que durant la prestació del Servei Funerari, l'EMPRESA hagi de procedir al pagament de taxes, emoluments o altres sumes per compte i ordre del CLIENT, a entitats administratives, policials, religioses, o consulars, l'EMPRESA repercutirà al CLIENT aquesta despesa, justificat degudament els anomenats imports, així com les quantitats que s'hagin d'abonar com a conseqüència de la prestació de serveis per part de tercers. El CLIENT accepta que el pressupost ara confeccionat pot tenir variacions, per l'existència de despeses de suplerts que no poden quantificar-se en el present moment, declarant haver sigut informat i advertit, lo que el Client consisteix i accepta. En tal cas, l'EMPRESA haurà de justificar l'existència d'aquestes despeses, obligant-se al CLIENT al seu abonament, en les mateixes condicions que el preu ara acordat.

7.- PAGAMENT. El pagament pels serveis prestats es realitzarà després de la signatura del present Contracte. El CLIENT incurrirà en mora automàticament per l'incumpliment del pagament en el termini pactat, de conformitat amb l'article 1.100 del Codi Civil. La incursió en mora per part del CLIENT donarà lloc a una indemnització de danys y perjudicis a l'EMPRESA des de el dia següent al requeriment mitjançant el pagament d'un interès moratori consistent en l'interès legal dels diners més dos punts a calcular sobre les quantitats degudes i fins el pagament del deute. Una vegada finalitzat el termini pel pagament senyalat, l'EMPRESA podrà reclamar, en el seu cas, el pagament de la mateixa judicial i/o extrajudicialment. En el moment en el qual se signi el Contracte, l'EMPRESA emetrà la factura corresponent. Les factures s'emetraran amb les dades del CLIENT en conformitat amb l'establert en el Reial Decret 1496/2003 de 28 de novembre, on l'article 12 regula que en cas de pèrdua de l'original d'una factura el CLIENT podrà sol·licitar l'expedició d'una nova, circumstància aquesta que haurà de manifestar per escrit juntament amb la sol·licitud de duplicat.

8.- EXEMPCIÓ DE RESPONSABILITAT. L'EMPRESA no serà responsable dels danys i pèrdues soferts en els béns titularitat del CLIENT, o de tercers, que hagin estat destinats o utilitzats en la prestació dels SERVEIS FUNERARIS. Així mateix, l'EMPRESA no serà responsable dels danys ocasionats per tercers no relacionats amb l'EMPRESA, durant els trasllats del cadàver.

9.- QUEIXES I RECLAMACIONS. El client manifesta haver estat informat de l'existència de fulls de reclamacions en els centres de l'EMPRESA, així com en la pàgina web www.memora.es, apartat "Escriu-nos". De conformitat amb el que es disposa l'article 4 de la Llei 25/2009 de 22 de desembre, es faciliten com a dades perquè el CLIENT pugui sol·licitar informació sobre els serveis contractats i efectuar totes les queixes i reclamacions consideri oportunes, pot remetre també a aquesta adreça postal identificada abans o bé en format electrònic al correu electrònic o a través del web.

10.- CONDICIONS DE DESISTIMENT. Donada la naturalesa dels Serveis Funeraris a prestar i la seva immediatesa, el CLIENT declara haver estat informat que no li assistirà el dret de desistiment un cop l'execució dels serveis hagi començat, béns confeccionats conforme a les especificacions de CLIENT, clarament personalitzats, i aquells que pogueren deteriorar-se o caducar amb rapidesa.

11.- PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS. L'EMPRESA informa el CLIENT que les seves dades personals compreses en aquest document, en les Condicions Particulars del Contracte de prestació de serveis, així com els que sorgeixin de la relació comercial, seran tractats amb la finalitat de complir amb el contracte actual, d'acord amb el que es disposa la Llei Orgànica 3/2018, de 15 de desembre, de protecció de dades personals i en el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016. S'informa que el responsable y encarregat del tractament de les dades personals es l'EMPRESA. Igualment, el Client queda informat que la base legal per al tractament de les dades personals és l'execució del contracte actual. Les dades personals es conservaran mentre puguin derivar-se responsabilitats de la relació entre les parts o, si escau, del tractament de les dades personals del CLIENT. No obstant això, si el CLIENT exercís el seu dret de cancel·lació, l'EMPRESA bloquejarà les dades, conservant-les únicament a la disposició de les Administracions Públiques, Jutges i Tribunals, per a l'atenció de les possibles responsabilitats nascudes del tractament, durant el termini de prescripció d'aquestes, transcorregut el qual es procedirà a la seva cancel·lació. L'EMPRESA garanteix l'aplicació de les mesures tècniques i organitzatives apropiades per a aconseguir un nivell de seguretat adequat al risc, tenint en compte l'estat de la tècnica, els costos d'aplicació, la naturalesa, l'abast, el context i les finalitats del tractament, així com riscos de probabilitat i gravetat variables per als drets i llibertats dels interessats. Les dades personals del CLIENT podran ser comunicats a tercers entitats, ja siguin pertanyents al grup Mémora o externes, quan sigui necessari per a complir les exigències del contracte actual. En qualsevol cas, el CLIENT podrà exercir els drets d'accés, rectificació, supressió, limitació, oposició, i portabilitat mitjançant escrit, acompanyat de còpia de document oficial que li identifiqui, dirigit a l'EMPRESA en el domicili a dalt exposat o a l'adreça de correu electrònic info@memora.es. En cas de disconformitat amb el tractament, el CLIENT també tindrà dret a presentar una reclamació davant l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (www.aepd.es) o qualsevol altra Autoritat territorial competent en la matèria. Així mateix, el CLIENT es compromet a lliurar a l'EMPRESA quanta informació i documentació sigui necessària a l'efecte de la seva correcta identificació, així com a permetre i col·laborar amb l'EMPRESA en el compliment de les obligacions que li siguin imposades per la normativa que es trobi en vigor a cada moment i a la qual estiguin subjectes l'EMPRESA i el CLIENT. Totes les dades personals tractats són imprescindibles per a l'establiment i desenvolupament de la relació contractual. En cas que el CLIENT faciliti dades de tercers persones, es compromet a haver recaptat el previ consentiment dels interessats, així com a haver-los informat del tractament de les seves dades en els termes exposats en la present clàusula. Igualment, en el supòsit de facilitar dades personals d'un menor de catorze anys, el CLIENT, com a mare, pare o tutor, autoritza el tractament de les dades del menor en els termes exposats. La informació addicional sobre el tractament de les dades personals es pot obtenir a www.memora.es, apartat "Política de Privacitat".

El CLIENT manifesta que ha llegit les anteriors Condicions Generals, declarant haver estat informat de l'existència de les mateixes i haver rebut còpia de forma prèvia a la signatura del Contracte de prestació de serveis, el que constitueix la seva acceptació al fet que siguin incorporades. Així mateix, declara que s'ha posat a la seva disposició un catàleg amb les prestacions que es poden contractar amb indicació detallada de les característiques d'aquestes prestacions i els preus aplicables, incloent impostos i taxes. Al seu torn, autoritza a l'EMPRESA de forma expressa a contractar els serveis que siguin necessaris amb tercers pel seu compte i ordre. Així mateix manifesta haver sigut informat de la Política de Privacitat, donant el seu consentiment per el tractament de les seves dades personals.

En prova de conformitat amb tot això, signa el present document.

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS.

1.- DEFINICIONES. A los efectos de las presentes Condiciones Generales, se entenderá por: CLIENTE: La persona física o jurídica que solicita y contrata la prestación de los Servicios Funerarios, a quién corresponde el pago del precio estipulado. EMPRESA: MEMORA SERVEIS FUNERARIS DEL CAMP, S.L.U., domiciliada en Paseo de la Zona Franca, número 111-pl.8 -CP 08038 de Barcelona, con NIF B43999275, con oficinas para ser contactada en la referida dirección, por teléfono al número 900 231 132, por mail clientes@memora.es o a través de sección "Contactos" de la web www.memora.es. SERVICIOS FUNERARIOS: El conjunto de los concretos servicios funerarios que han sido contratados y escogidos por el CLIENTE, los cuales se encuentran reflejados en las Condiciones Particulares establecidas en el Contrato de prestación de servicios adjunto al presente documento, y que la EMPRESA se compromete a organizar y realizar.

2.- REGULACIÓN. El Contrato está compuesto por las presentes Condiciones Generales, las cuales se han puesto a disposición del CLIENTE de forma previa a la firma del Contrato de prestación de servicios, con entrega de una copia y las Condiciones Particulares reflejadas en el referido contrato adjunto al presente documento, el cual se entiende aceptado mediante su firma por el CLIENTE. Con la firma de este documento, el CLIENTE acepta, plenamente y sin reservas, las presentes Condiciones Generales. Todos aquellos suplementos o apéndices que se emitan con posterioridad y complementen estas condiciones deberán emitirse por escrito y ser firmados por el CLIENTE y la EMPRESA. La firma del presente documento por parte del CLIENTE legitimará a la EMPRESA para iniciar la prestación de los servicios contratados. El Contrato se regirá por las Condiciones Generales y Particulares en él contenidas y, en lo no previsto en éstas, por la legislación aplicable.

3.- SERVICIOS A PRESTAR. El objeto del Contrato consiste en la prestación por parte de la EMPRESA de los Servicios Funerarios a cambio del pago del precio correspondiente a los mismos. El CLIENTE reconoce que la EMPRESA le ha informado, con carácter previo a la formalización del presente Contrato, sobre los servicios funerarios a prestar y ha puesto a su disposición un catálogo con las prestaciones que pueden contratarse con indicación detallada de sus características y los precios aplicables, incluyendo impuestos y tasas. La enumeración detallada de los servicios funerarios elegidos por el CLIENTE se emitirá en el mismo momento de la contratación.

4.- SERVICIOS PRESTADOS POR TERCEROS. La EMPRESA podrá contratar por cuenta y orden del CLIENTE todos aquellos servicios solicitados que deban ser prestados por terceros para la organización, realización y/o prestación de los servicios funerarios contratados por el CLIENTE. Para ello, el CLIENTE autoriza a la EMPRESA de forma expresa para contratar por su cuenta y orden, declarando haber sido informado que la gestión por la EMPRESA con el tercero puede dar lugar a un incremento en el precio total de los servicios, de lo que se informará, en su caso, en las Condiciones Particulares. En las Condiciones Particulares se detallarán los servicios prestados por terceros, la indicación del precio de éstos y el importe correspondiente a la gestión de la EMPRESA.

5.- MODIFICACIONES EN EL SERVICIO FUNERARIO CONTRATADO. SERVICIOS ADICIONALES. El CLIENTE podrá solicitar a la EMPRESA la alteración o anulación de los Servicios Funerarios contratados o bien la contratación de servicios adicionales, lo que supondrá una variación en el precio acordado, aplicándose las tarifas vigentes del momento de la solicitud de modificación. En estos supuestos, la EMPRESA informará al CLIENTE del importe final a la mayor celeridad posible, detallándose en un Anexo al Contrato de prestación de servicios, a cuyo pago se obligará el CLIENTE, prestando su conformidad con dicho Anexo y manifestando haber sido informado de que se le aplicarán las mismas Condiciones Generales. No será susceptible de anulación ni alteración ningún servicio contratado sin un preaviso mínimo de 24 horas a la EMPRESA. Todos aquellos servicios que ya hubieran sido prestados por la EMPRESA en el momento de la solicitud de alteración o anulación deberán ser abonados por el CLIENTE adicionalmente a los nuevos servicios contratados.

6.- PRECIO. Como contraprestación por los Servicios Funerarios, el CLIENTE pagará a la EMPRESA las cantidades detalladas en las Condiciones Particulares del Contrato de prestación de servicios, así como en sus Anexos, si los hubiere, y en aquellas facturas vinculadas a la prestación de servicios que hubiesen sido devengados. Siempre que, durante la prestación del Servicio Funerario, la EMPRESA haya de proceder al pago de tasas, emolumentos u otras sumas por cuenta y orden del CLIENTE, a entidades administrativas, policiales, religiosas, o consulares, la EMPRESA repercutirá al CLIENTE dicho coste, justificando debidamente los mencionados importes, así como las cantidades que deban abonarse como consecuencia de la prestación de servicios por parte de terceros. El CLIENTE acepta que el importe por dichos servicios pueda sufrir variaciones, por la existencia de gastos suplidos que no puedan cuantificarse en el presente momento, declarando haber sido informado y advertido, lo que el CLIENTE consiente y acepta. En tal caso, la empresa deberá justificar la existencia de tales gastos, obligándose el CLIENTE a su abono, en las mismas condiciones que el precio convenido en las Condiciones Particulares.

7.- PAGO. El pago por los servicios prestats se efectuará tras la firma del presente Contrato. El CLIENTE incurrirá en mora automáticamente por la mera reclamación de incumplimiento del pago en el plazo pactado, de conformidad con el artículo 1.100 del Código Civil. La incursión en mora por parte del CLIENTE dará lugar a una indemnización de daños y perjudicis a la EMPRESA desde el día siguiente al requerimiento mediante el pago de un interès moratori consistente en el interès legal del dinero más dos puntos a calcular sobre las cantidades debidas y hasta el efectivo pago de la deuda. Una vez finalizado el plazo para el pago señalado, la EMPRESA podrá reclamar en su caso el pago de la misma judicial y/o extrajudicialmente. En el momento en el que se firme el Contrato de prestación de servicios, la EMPRESA emitirá la factura correspondiente. Las facturas se emitirán con los datos del CLIENTE de conformidad con lo establecido en el Real Decreto 1496/2003 de 28 de noviembre, por el que se regulan las obligaciones de facturación, cuyo artículo 12 estipula que en caso de pérdida del original de una factura el CLIENTE podrá solicitar la expedición de una nueva, circunstancia ésta que deberá manifestar por escrito junto con la solicitud de duplicado y la fotocopia del DNI.

8.- EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD. La EMPRESA no será responsable por los daños y pérdidas sufridos en los bienes titularidad del CLIENTE, o de terceros, que hayan sido destinados o utilizados en la prestación de los Servicios Funerarios. Asimismo, la EMPRESA no será responsable de los daños ocasionados por terceros no relacionados con la EMPRESA, durante los traslados del cadáver.

9.- QUEJAS Y RECLAMACIONES. El cliente manifiesta haber sido informado de la existencia de Hojas de Reclamaciones en los centros de la EMPRESA, así como en la página web www.memora.es, apartado "Escribenos". De conformidad con lo dispuesto en el artículo 4 de la Ley 25/2009 de 22 de diciembre, se facilitan como datos para que el CLIENTE pueda solicitar información sobre los servicios contratados y efectuar cuantas quejas y reclamaciones considere oportunas, pudiendo remitir también a dirección postal identificada anteriormente o bien en formato electrónico en la dirección de correo electrónico o a través de la web.

10.- CONDICIONES DE DESISTIMIENTO. Dada la naturaleza de los Servicios Funerarios a prestar y su inmediates, el CLIENTE declara haber sido informado de que no le asistirá el derecho de desistimiento una vez la ejecución de los servicios haya comenzado, bienes confeccionados conforme a las especificaciones del CLIENTE, claramente personalizados, y aquellos que pudieren deteriorarse o caducar con rapidez.

11.- POLÍTICA DE PRIVACIDAD. La EMPRESA informa al CLIENTE que sus datos personales comprendidos en este documento, en las Condiciones Particulares del Contrato de prestación de servicios y los que surjan de la relación comercial, serán tratados con la finalidad de cumplir con el presente contrato, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgànica 3/2018, de 15 de diciembre, de protecció de datos personales y en el Reglament (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016. Se informa que el responsable y encargado del tratamiento de los datos personales es la EMPRESA. Igualment, el CLIENTE manifiesta haber sido informado de que la base legal para el tratamiento de los datos personales es la ejecución del presente contrato. Los datos personales se conservarán mientras puedan derivarse responsabilidades de la relación entre las partes o, en su caso, del tratamiento de los datos personales del CLIENTE. No obstante, si el CLIENTE ejerciera su derecho de cancelación, la EMPRESA bloqueará los datos, conservándolos únicamente a disposición de las Administraciones Públicas, Jueces y Tribunales, para la atención de las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento, durante el plazo de prescripción de éstas, transcurrido el cual se procederá a su cancelación. La EMPRESA garantiza la aplicación de las medidas técnicas y organizativas apropiadas para alcanzar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación, la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de los interesados. Los datos personales del CLIENTE podrán ser comunicados a terceras entidades, ya sean pertenecientes al grupo Mémora o externas, cuando sea necesario para cumplir las exigencias del presente contrato, lo que el cliente autoriza de forma expresa mediante la aceptación de las presentes Condiciones Generales. En cualquier caso, el CLIENTE podrá ejercer los derechos de acceso, rectificacón, supresión, limitación, oposició, y portabilidad mediante escrito, acompañado de copia de documento oficial que le identifique, dirigido a la EMPRESA en el domicilio arriba expuesto o a la dirección de correo electrónico info@memora.es. En caso de disconformidad con el tratamiento, el Cliente también tiene derecho a presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es) u otra Autoridad territorial competente en la materia. Asimismo, el CLIENTE se compromete a entregar a la EMPRESA cuanta información y documentación sea necesaria a efectos de su correcta identificación, así como permitir y colaborar con la EMPRESA en el cumplimiento de las obligaciones que le sean impuestas por la normativa que se encuentre en vigor en cada momento ya la que estén sujetos la EMPRESA y el CLIENTE. Todos los datos personales tratados son imprescindibles para el establecimiento y desarrollo de la relación contractual. En caso de que el CLIENTE facilite datos de terceras personas, se compromete a haber recabado el previo consentimiento de los interesados, pudiendo incurrir en responsabilidad en caso de no dar datos ciertos, así como a haberles informado del tratamiento de sus datos en los términos expuestos en la presente clàusula. Igualment, en el supuesto de facilitar datos personales de un menor de catorce años, el CLIENTE, como madre, padre o tutor, autoriza el tratamiento de los datos del menor en los términos expuestos. La información adicional sobre el tratamiento de los datos personales puede obtenerse en www.memora.es, apartado "Política de Privacidad".

El CLIENTE manifiesta que ha leído las anteriores Condiciones Generales, declarando haber sido informado de la existencia de las mismas y haber recibido copia de forma previa a la firma del Contrato de prestación de servicios, lo que constituye su aceptación a que sean incorporadas. Asimismo, declara que se ha puesto a su disposición un catálogo con las prestaciones que pueden contratarse con indicación detallada de las características de estas prestaciones y los precios aplicables, incluyendo impuestos y tasas. A su vez, autoriza a la empresa de forma expresa a contratar los servicios que fueren necesarios con terceros por su cuenta y orden. Asimismo, manifiesta haber sido informado de la Política de Privacidad, dando su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales.

En prueba de conformidad con todo ello, firma el presente documento.