

## 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 SERVICIOS FUNERARIOS, S.L., domiciliada al Passeig de la Zona Franca, número 111 - pl.8 CP 08038 de Barcelona, amb NIF B85012441, 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 concrets 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 suplementes o apèndix 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 contingudes 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'enumeració 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 i 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 i ordre, declarant haver sigut informat que la gestió per l'EMPRESA amb el tercer pot donar a un increment en el preu total del serveis, 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 ADDICIONALS.** 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 preavis 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, justificant 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 incorrerà en mora automàticament per l'incompliment 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 la data 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](http://www.memora.es), apartat "Escriu-nos". De conformitat amb el que 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 elèctric 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, així com quan s'adquireixin 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-los 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 terceres entitats, ja siguin pertanyents al grup Memora 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](mailto: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](http://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 terceres 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](http://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.**