

## 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:** SERVICIOS FUNERARIOS MONTERO S.A., domiciliada en Camino del Cementerio, s/n · CP 28904 Getafe · Madrid, con NIF A78145281, 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 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 3 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 y presupuesto, 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 prestados se efectuará tras la firma del presente Contrato. El CLIENTE incurrirá en mora automáticamente por la mera reclamación de incumplimiento de 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 perjuicios a la EMPRESA desde el día siguiente al requerimiento mediante el pago de un interés moratorio consistente en el interés 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 "Escríbenos". 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 la 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 inmediatez, el CLIENTE declara haber sido informado de que no le asistirá el derecho de desistimiento una vez la ejecución de los servicios haya comenzado, así como cuando se adquieran bienes confeccionados conforme a las especificaciones del CLIENTE, claramente personalizados, y aquellos que pudieren deteriorarse o caducar con rapidez.

**11.- POLITICA 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 Orgánica 3/2018, de 15 de diciembre, de protección de datos personales y en el Reglamento (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. Igualmente, 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 Memora 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, rectificación, supresión, limitación, oposición, 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 cláusula. Igualmente, 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**