

## CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIONES DE SERVICIOS DEL PACK PRIVILÈGE+ DE SFAM

Las condiciones generales de servicios siguientes (en adelante denominadas «Condiciones generales») aplican a todas las suscripciones de prestaciones de servicios celebradas entre:

- por una parte, la sociedad SFAM, Sociedad por Acciones Simplificada con capital de 15.000.000 €, - cuya sede social es 1 Rue Camille Claudel ROMANS SUR ISERE (26100) - inscrita en el Registro Mercantil de ROMANS bajo el no 424.736.213, y bajo el No de IVA intracomunitario FR 64 424 736 213 00051 (en adelante denominada «SFAM»),
- Y por otra parte el suscriptor (en adelante denominado «el Cliente»).

**ATENCIÓN: SE RECUERDA AL CLIENTE QUE EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS NO CONSTITUYE UN SERVICIO DE SEGUROS NI ESTÁ AMPARADO POR LA REGLAMENTACIÓN EN MATERIA DE SEGUROS. NO SE DESTINA A GARANTIZAR NINGÚN RIESGO.**

**EL CONTRATO DE PRESTACIONES DE SERVICIOS SE PUEDE SUSCRIBIR DE FORMA SUBSIDIARIA Y OPCIONAL DE LA FÓRMULA DEL CONTRATO DE SEGURO COLECTIVO DE SUSCRIPCIÓN FACULTATIVA DE SFAM**

**EL CONTRATO DE PRESTACIONES DE SERVICIOS ES POR OTRA PARTE INDEPENDIENTE CON RESPECTO A LAS GARANTÍAS LEGALES O COMERCIALES DEL PROVEEDOR Y EL VENDEDOR DEL APARATO. NO SUSTITUYE DICHAS GARANTÍAS. EL CLIENTE DECLARA SUSCRIBIR CON CONSENTIMIENTO LIBRE E INFORMADO.**

Las condiciones generales especifican los derechos y obligaciones de las Partes en el marco del Contrato de prestaciones de servicios. Toda suscripción al contrato supone la consulta previa de las presentes Condiciones generales, así como la aceptación por el cliente de su entero contenido.

El cliente reconoce ser titular de la capacidad de contraer, es decir, ser mayor de edad legalmente y no estar bajo medidas de protección o, si fuera el caso, haber obtenido una autorización de parte de su tutor o curador.

Las condiciones generales aplicables al contrato son aquellas que están vigentes al día de la firma del volante de suscripción.

El cliente declara no suscribir los servicios con el objetivo de revender el equipo de sustitución o para fines de explotación de una actividad profesional.

El cliente será considerado usuario exclusivo del equipo mencionado en el contrato durante toda la duración de dicho contrato.

SFAM recomienda al cliente que conserve las presentes Condiciones generales, para poder, en su caso, acudir a ellas en cualquier momento durante la ejecución del contrato.

## 1 – CONCEPTOS

**Cliente:** Persona natural que actúa con fines que no entran en el marco de su actividad comercial, industrial, artesanal, liberal o agrícola o persona jurídica que no actúa con fines profesionales y señalada en el Boletín de suscripción.

**Equipo utilizado:** Se refiere al dispositivo inicial, comprado y utilizado por el cliente y para el cual se suscribió una oferta de seguro de la SFAM. O, el equipo sustituido en el marco de la garantía del fabricante.

**Equipo de sustitución:** Equipo proporcionado por SFAM en el marco del Cambio Exprés. Este equipo será un modelo idéntico al del equipo utilizado o un equipo equivalente con características equivalentes al día del siniestro (es decir con las características técnicas principales al menos equivalentes a las del Equipo Garantizado salvo las características de marca, de color, de peso, y de diseño). El Equipo de sustitución puede ser nuevo o reacondicionado (es decir devuelto al mismo nivel de características y de equipamiento que el de un equipo nuevo procedente del fabricante, salvo el envase). El valor del Equipo de sustitución no podrá superar el valor del Equipo utilizado.

**Contrato:** Contrato de prestación de servicios celebrado entre el cliente y SFAM, que consta de las presentes Condiciones generales de servicio, del boletín de adhesión, y en su caso, de los anexos y apéndices, excluyendo cualquier otro elemento.

**Equipo de emergencia:** Smartphone reacondicionado con un valor máximo de 349€, propiedad de SFAM, proporcionado al Cliente en el marco del servicio de «puesta a disposición de un equipo de emergencia».

## 2 – OBJETO DEL CONTRATO DE PRESTACIONES DE SERVICIOS PACK PRIVILÈGE+

El Contrato incluye

- Los servicios de gestión de la modalidad del contrato de seguros n°0089643 suscrita por el cliente,
- Los servicios Privilège + complementarios y alternativos a la fórmula del contrato de seguro abajo mencionados.

Los servicios Privilège + incluyen dos planes de servicios que se pueden suscribir de forma conjunta o por separado:

- PLAN ASISTENCIA
- PLAN VENTAJA.

**Se precisa que, para beneficiarse de dichos servicios, el cliente deberá solicitarlo ante el departamento de atención al cliente de SFAM por teléfono al 91 901 68 99 (atención en castellano) o 93 186 00 04 (atención en catalán), que le confirmará por escrito la tramitación de su solicitud.**

### 1/ PLAN ASISTENCIA

**EL PLAN ASISTENCIA INCLUYE LOS SIGUIENTES SERVICIOS:**

- **Un dispositivo de emergencia con un valor máximo de 349€ TTC (iPhone 6 16GB reacondicionado o modelo equivalente)**

Durante la ejecución de su Contrato, el Cliente podrá solicitar la entrega de un Equipo de emergencia, rellenando y devolviendo a SFAM el cupón de solicitud proporcionado en la suscripción, por correo electrónico o postal a la dirección indicada en dicho cupón. Este Equipo de emergencia podrá ser actualizado cada año a petición del cliente.

- **Cambio Exprés**

En el marco de la indemnización de un siniestro declarado por el cliente en virtud del contrato de seguro, el cliente puede solicitar una tramitación acelerada del siniestro en base a un Cambio Express. En este caso, SFAM procederá a un cambio "exprés" del dispositivo utilizado por un dispositivo de sustitución en un plazo máximo de 24 horas y según la elección del cliente entre las modalidades siguientes:

- Entrega por Chronopost en la dirección proporcionada por el cliente en su solicitud;
- Recogida del Equipo en un punto de venta autorizado por SFAM.

Este plazo de 24h comenzará a computar a partir del día siguiente (a las 00:00) a la fecha en que el cliente haya manifestado a SFAM la modalidad de puesta a disposición elegida.

En caso de imposibilidad de sustitución del equipo utilizado objeto del siniestro por una u otra de las dos modalidades arriba indicadas (en caso de indisponibilidad de equipo de sustitución por ejemplo), SFAM se compromete a abonar una indemnización al cliente del importe correspondiente al valor del equipo utilizado a día del siniestro bajo reserva del límite de garantía de la póliza de seguro aplicable, por transferencia bancaria (en el plazo de 24 horas no computan los plazos bancarios de la transferencia).

En el caso de que la sustitución del equipo utilizado no se efectúe dentro de los plazos mencionados, el cliente podrá informarlo a SFAM, y obtendrá la devolución del importe de 5€ IVA incluido por día laborable de retraso o el importe fijo de 15€ IVA incluido para cualquier retraso superior o igual a tres (3) días laborables.

El Equipo utilizado que hubiese sido objeto de una sustitución en el marco de un cambio Express pasa a ser propiedad de SFAM y será conservado por esta última.

- **Una cuenta cloud con 1TB de almacenamiento**

A petición del cliente, una cuenta de usuario que le permita almacenar, guardar, acceder y en su caso restaurar los datos contenidos en el Equipo Utilizado le será abierta y puesta a disposición durante el tiempo de su suscripción con un espacio de almacenamiento de 1To, bajo reserva de compatibilidad del equipo utilizado con este servicio. El Cliente recibirá una confirmación de inscripción en el servicio después de haber consultado y aceptado las Condiciones Generales de uso. Las manipulaciones relacionadas con la utilización del servicio se deberán realizar exclusivamente por el Cliente y bajo su responsabilidad.

- **Un Antivirus con control parental incluido**

A petición del cliente, un pack Antivirus le será proporcionado en su suscripción, con control parental incluido, durante el periodo del contrato, sin perjuicio de compatibilidad del dispositivo multimedia en el que se utilizará el servicio. El Cliente recibirá una confirmación de inscripción en el servicio y podrá acceder a él después de haber consultado y aceptado las Condiciones Generales de uso. Las manipulaciones relacionadas con la utilización del servicio se deberán realizar exclusivamente por el Cliente y bajo su responsabilidad, lo que incluye la activación de la función de control parental.

- **Asistencia Técnica Telefónica**

Durante la ejecución del Contrato, el Cliente se beneficia de una Asistencia Técnica Telefónica en caso de avería o de pregunta sobre el uso de uno de sus dispositivos de multimedia o de telefonía. Esta Asistencia Técnica está disponible por teléfono exclusivamente al 91 901 68 99 (atención en castellano) o 93 186 00 04 (atención en catalán) (precio de una llamada a un número fijo nacional) siete días a la semana y las veinticuatro horas del día.

Las prestaciones proporcionadas en base a esta Asistencia Técnica son las siguientes:

- Ayuda para la instalación de una impresora con cable
- Ayuda para la instalación de una impresora WIFI
- Ayuda para la resolución de problemas de impresión (limpieza, ajustes de letras)
- Ayuda para los ajustes del móvil o de la Tablet
- Asistencia para compartir una conexión internet desde su móvil
- Ayuda para la conexión de un dispositivo móvil (Tablet / smartphone) a la red WIFI individual
- Ayuda para la conexión de un altavoz Bluetooth a un dispositivo móvil
- Ayuda para la instalación de una aplicación en móviles/tablets
- Ayuda para el reinicio de un dispositivo móvil (pantalla negra)
- Ayuda para la conexión de un televisor a un ordenador
- Ayuda para la identificación de fallos
- Ayuda para la resolución de fallos de altavoces conectados al ordenador (conexión con cable o inalámbrica)
- Ayuda para la manipulación básica de dispositivos (falta del suministro eléctrico, lista de averías recurrentes identificadas en el manual)
- Ayuda para la comprobación del cableado (uso Techsee)
- Ayuda para el proceso de búsqueda de documentos perdidos
- Ayuda a la instalación de un software y configuración
- Asistencia para el proceso de creación de una red interna (particular)
- Ayuda para el proceso de limpieza del disco duro
- Ayuda para el proceso de fragmentación del disco duro
- Ayuda para la busca de virus / limpieza de virus
- Ayuda para la restauración de una copia de seguridad
- Asistencia en el uso de un software
- Ayuda para la instalación de una Apple TV / Chromecast
- Ayuda para la comprobación del cableado (uso Techsee)
- Ayuda para configurar un buzón de correo electrónico en todos los dispositivos
- Ayuda para la configuración de un dispositivo

Para la realización de dichas prestaciones y previo acuerdo del cliente, el técnico podrá acceder al dispositivo para el que el cliente solicita el servicio de Asistencia Técnica a través de un control remoto por medio de un software dedicado. En este marco, podrá realizar operaciones con el fin de prestar el servicio deseado por el cliente.

SFAM se compromete a hacer sus mejores esfuerzos para aportar soluciones adecuadas a los fallos detectados por el Cliente. Sin embargo, si la implementación de asistencia técnica no hubiese permitido al cliente resolver el problema encontrado, SFAM reembolsará parte del coste del servicio de asistencia telefónica al Cliente, bajo solicitud expresa de este último y en el límite de 200 € para un año de adhesión para todos los casos de asistencia. Para ello, el Cliente podrá contactar con SFAM al 91 901 68 99 (atención en castellano) o 93 186 00 04 (atención en catalán), (llamada sin recargo).

El uso abusivo o sin vinculación clara con los servicios incluidos la línea dedicada a la Asistencia Técnica Telefónica podrá llevar a la suspensión del servicio por SFAM en las condiciones previstas en el artículo 8 a continuación

### 2/ PLAN VENTAJA

**EL PLAN VENTAJA INCLUYE LOS SIGUIENTES SERVICIOS:**

- **Préstamo de un Smartphone con entrega en el mundo entero en caso de siniestro**

En caso de siniestro declarado, y cuya aceptación haya sido confirmada, SFAM entrega al Cliente un smartphone de emergencia en cualquier parte del mundo en un plazo máximo de 48H para envíos dentro de la Unión Europea o para América del Norte y lo antes posible para el resto del mundo durante la tramitación del expediente y la realización de las reparaciones.

Este equipo de emergencia seguirá siendo propiedad de SFAM y se le restituirá obligatoriamente en cuanto se cierre el siniestro.

## Una suscripción al Pack 50 Cheerz

A petición del cliente, se le facilitará una suscripción al Pack 50 Cheerz con la que podrá obtener 50 impresiones gratuitas desde el sitio web del Colaborador durante su contrato. El Cliente recibirá una confirmación de inscripción en el servicio después de haber consultado y aceptado las Condiciones Generales de uso. Las manipulaciones relacionadas con la utilización del servicio se deberán realizar exclusivamente por el Cliente y bajo su responsabilidad. Las condiciones generales de venta y de servicios del colaborador CHEERZ aplicables a esta opción están disponibles en el sitio [www.cheerz.com](http://www.cheerz.com).

## Una suscripción a un Pack de Asistencia al Conductor

A petición del cliente, se le facilitará un Pack de Asistencia al conductor durante el tiempo de su suscripción. El Cliente recibirá una confirmación de inscripción en el servicio después de haber consultado y aceptado las Condiciones Generales de uso. Las manipulaciones relacionadas con la utilización del servicio se deberán realizar exclusivamente por el Cliente y bajo su responsabilidad.

## Una Suscripción a Microsoft Office 365 Personal

A petición del cliente, una licencia Pack Office 365 Personal le será abierta y puesta a disposición durante el tiempo de su suscripción, bajo reserva de compatibilidad del dispositivo multimedia en el que se activará el servicio. El Cliente recibirá una confirmación de inscripción por correo electrónico. Para activar su licencia, el Cliente deberá aceptar el Contrato de Licencia: [Microsoft.com/useterms](http://Microsoft.com/useterms). Activación válida exclusivamente en la región de adquisición. La licencia no podrá ser objeto de sustitución o reembolso si fuese alterada o activada y se reserva a un uso no mercantil.

Configuración requerida: Cuenta Microsoft. Acceso a Internet (posibles gastos adicionales). Algunas funcionalidades pueden requerir material adicional. Resolución de pantalla 1200\*800. PC: Windows 7, 8, 8.1 o 10, 3GB de espacio disco disponible. Mac: Procesador Intel. Mac OS X versión 10.10. 4 GB de memoria viva. 6 GB de espacio disco disponible. Partición Mac OS Extended. Mac y Mac OS son marcas de Apple Inc.

Microsoft soporte técnico: [support.microsoft.com](http://support.microsoft.com).

Las manipulaciones relacionadas con la utilización del servicio se deberán realizar exclusivamente por el Cliente y bajo su responsabilidad.

## Una suscripción a un servicio de prensa digital

A petición del cliente, se le proporcionará un acceso a un quiosco digital que propone descargar las ediciones electrónicas de los distintos títulos de prensa (diarios, revista de edición, semanal o mensual). Las condiciones generales de utilización de este servicio pueden consultarse en su sitio web, proporcionado al cliente en su suscripción. Su aceptación sin reservas es una condición de acceso al servicio. Para activar su suscripción, el cliente debe conectarse al sitio e identificarse utilizando la dirección de correo electrónico indicada en su Contrato. Las manipulaciones relacionadas con la utilización del servicio se deberán realizar exclusivamente por el Cliente y bajo su responsabilidad. El cliente se beneficiará de esta suscripción para toda la duración del contrato.

## 3 – MODALIDADES DE SUSCRIPCIÓN

3.1 - El cliente suscribe el contrato de forma simultánea con su adhesión a la fórmula del contrato de seguros escogida.

La suscripción al Pack PRIVILÈGE + también puede ocurrir en el marco de la evolución de la oferta de seguro previamente suscrita por el Cliente en concepto de un cambio de fórmula solicitado por el Cliente dentro de las modalidades previstas en el artículo 7 de las presentes condiciones.

**El cliente reconoce haber consultado de forma previa a la celebración del contrato, las presentes Condiciones generales que describen el alcance de los servicios adicionales ofrecidos por SFAM, así como las modalidades de aplicación de los mismos.**

3.2 - El Cliente puede ponerse en contacto con SFAM por teléfono al número 91 901 68 99 (atención en castellano) o 93 186 00 04 (atención en catalán), (llamada sin recargo) o por correo a la siguiente dirección SFAM - 1 Rue Camille Claudel - 26100 ROMANS/ISERE.

## 3.3- DESISTIMIENTO

El Cliente tiene derecho a renunciar al Contrato en un plazo de treinta (30) días naturales a partir de su suscripción, sin tener que exponer sus motivos ni sufrir ninguna penalidad.

Para ejercer tal derecho, el cliente deberá notificar su decisión de renunciar al contrato por medio de una declaración clara y sin ambigüedad, según la modalidad de su elección: por teléfono al número 91 901 68 99 (atención en castellano) o 93 186 00 04 (atención en catalán), (llamada sin recargo) o por correo a la siguiente dirección SFAM - 1 Rue Camille Claudel - 26100 ROMANS SUR ISERE (FRANCIA).

En este caso, el cliente puede utilizar el modelo de Formulario de renuncia que figura al final de las presentes condiciones, pero no es obligatorio.

El ejercicio del derecho de desistimiento implica la resolución de pleno derecho del Contrato.

El cliente obtendrá la devolución por parte de SFAM de todos los pagos que ésta última haya recibido, en el plazo máximo de catorce (14) días a partir del día en que SFAM haya sido informada de su decisión de renuncia al contrato. Las devoluciones se efectuarán con la misma forma de pago que se utilizó para la transacción inicial, salvo acuerdo expreso entre las partes.

De todos modos, dicha devolución no ocasionará ningún gasto para el cliente.

## 4 – Obligaciones del cliente

**OBLIGACIÓN DE USO ADECUADO DEL EQUIPO:** El cliente que tiene la custodia del equipo puesto a disposición en base a los servicios PRIVILÈGE + se compromete a adoptar todas las medidas razonablemente necesarias para su conservación y a utilizar el Equipo de conformidad con las instrucciones de uso del fabricante.

## 5 – PRECIOS Y MODALIDADES DE PAGO

### 5.1 – PRECIO

El precio del Plan Asistencia es de dieciocho (18) euros mensuales, es decir doscientos dieciséis (216) euros al año.

El precio del Plan Ventaja es de diecinueve euros con noventa y nueve céntimos (19,99€) mensuales, es decir doscientos treinta y nueve euros con ochenta y ocho céntimos (239,88€) al año.

El precio total del Pack es de treinta y siete euros con noventa y nueve céntimos (37,99€) mensuales, es decir cuatrocientos cincuenta y cinco euros con ochenta y ocho céntimos, (455,88€) al año.

SFAM conserva la posibilidad de modificar el precio y el alcance de los servicios ofrecidos. En su caso, informará de ello al cliente al mínimo treinta (30) días antes de la entrada en vigor de las nuevas condiciones arancelarias. A este respecto, el Cliente tendrá la posibilidad de rechazar ese cambio de tarifas (el importe de las cuotas aplicadas al Cliente será el que estaba en vigor a día de su suscripción al Contrato) en el plazo de treinta (30) días a partir de la notificación del cambio de tarifas.

### 5.2 – MODALIDADES DE PAGO

El precio se abona mensualmente; pero también se puede abonar anualmente si el Cliente lo solicita a SFAM, según la opción elegida por el cliente en el momento de la suscripción, de conformidad con su autorización de domiciliación.

El pago de las mensualidades se hará entre el 20 y el 25 de cada mes en la cuenta bancaria designada a tal efecto por el Cliente si éste hubiese optado por un pago mensual.

El primer cargo se efectúa por SFAM después de acabarse el plazo de desistimiento del cliente conforme al artículo 3.3 y posteriormente en cada vencimiento de pago en la cuenta bancaria señalada a esos efectos por el Cliente si este último optó por el pago mensual por domiciliación bancaria

### 5.3- RECLAMACIONES

Las reclamaciones eventuales formuladas en las condiciones expuestas a continuación en el artículo 10.2 no eximen al Cliente del abono de los recibos bajo las modalidades arriba indicadas.

Por otra parte, en el caso de falta de pago de la totalidad o de una parte del recibo, SFAM podrá rescindir de forma automática y de pleno derecho el Contrato en las condiciones previstas a continuación en el artículo 8.

## 6- FECHA DE ENTRADA EN VIGO Y DURACIÓN DEL CONTRATO

El Contrato entra en vigor en su suscripción, en su caso de forma simultánea a la suscripción de la fórmula de seguro de SFAM por el Cliente, y tiene una duración indeterminada

## 7- MODIFICACIÓN DE FÓRMULA O DE CONTENIDO DEL PACK DURANTE EL CONTRATO

El Cliente puede cambiar de fórmula de prestaciones de servicios entre las que propone SFAM en cualquier momento durante el Contrato dirigiendo su solicitud a SFAM por teléfono al número 91 901 68 99 (atención en castellano) o 93 186 00 04 (atención en catalán), (llamada sin recargo) o por correo a la siguiente dirección. SFAM - 1 Rue Camille Claudel – 26100 ROMANS SUR ISERE.

El Suscriptor puede modificar su fórmula de prestaciones de servicios o el contenido de su Pack durante el transcurso de su Contrato y elegir otra fórmula de SFAM, o bien, añadir o suprimir un Plan siempre que los servicios específicos de la fórmula PRIVILÈGE + no hayan sido previamente aplicados.

El cliente puede también modificar su fórmula en el transcurso del contrato en caso de modificación de su fórmula de seguro.

El Cliente puede efectuar la solicitud de modificación a SFAM en cualquier momento durante el Contrato por teléfono al número 91 901 68 99 (atención en castellano) o 93 186 00 04 (atención en catalán), (llamada sin recargo) o por correo a la siguiente dirección. SFAM - 1 Rue Camille Claudel – 26100 ROMANS SUR ISERE.

A recepción de la solicitud, SFAM dirigirá al Suscriptor las condiciones generales aplicables a la fórmula elegida y especificará las consecuencias de ese cambio, en particular las que afectan a la duración o al importe de las prestaciones.

Dicha modificación se reflejará en un anexo al Contrato

SFAM confirmará el cambio de fórmula/Plan por correo electrónico.

El cambio de fórmula/plan y sus consecuencias entrarán en vigor al mes siguiente a la confirmación del cambio por parte de SFAM.

## 8 – Rescisión del contrato

Se podrá rescindir el contrato de pleno derecho:

Por parte de SFAM dirigiendo un correo certificado solicitando una certificación de entrega al cliente

- en el caso de una rescisión del contrato de seguro suscrito por el Cliente del que es accesorio, por parte del asegurador o SFAM

- en el caso de falta de pago de un recibo por el cliente

- en el caso de fallecimiento del cliente.

Por el Cliente en cualquier momento dirigiendo a SFAM una carta a la dirección siguiente: SFAM - 1 Rue Camille Claudel - 26100 ROMANS/ISERE o por teléfono al 91 901 68 99 (atención en castellano) o 93 186 00 04 (atención en catalán), (llamada sin recargo)

La rescisión entrará en vigor un mes después de que SFAM reciba la notificación por el Cliente. Cuando el contrato quede rescindido en las condiciones establecidas anteriormente, el Cliente está obligado solamente al pago de la parte de la cuota correspondiente al periodo durante el que continuó beneficiándose de los servicios, calculándose este periodo hasta la fecha de entrada en vigor de la rescisión.

Una vez recibida la solicitud de rescisión, SFAM comunicará la rescisión por cualquier soporte duradero al Cliente informándole de la fecha de entrada en vigor de ésta última. En el supuesto de que el cliente haya optado por un pago anual, SFAM reembolsará en su caso, el saldo al cliente en un plazo de treinta días a partir de la fecha de rescisión.

El Contrato se rescindirá automáticamente en el caso de rescisión de la suscripción a la fórmula de seguro de SFAM que el Cliente suscribió

## 9- RESPONSABILIDAD

SFAM no asumirá ninguna responsabilidad en caso de incumplimiento o ejecución deficiente del contrato que se impute al cliente, al hecho de un tercero, o a un caso de fuerza mayor, lo que implicará la suspensión de las obligaciones de las Partes en virtud del contrato, a menos que el retraso resultante justifique la resolución de pleno derecho del contrato. En caso de fuerza mayor, SFAM deberá notificarlo inmediatamente al cliente, en cualquier soporte escrito. Las Partes examinarán la incidencia del acontecimiento y convendrán en su caso de las condiciones en que se podrá seguir con la ejecución del contrato. Si el caso de fuerza mayor tuviera una duración superior a cuatro semanas el contrato se rescindiría de pleno derecho. El cliente dispone también de la facultad de invocar un caso de fuerza mayor en las mismas condiciones. Tiene en todo caso la posibilidad de rescindir el Contrato en cualquier momento de conformidad con el artículo 8 arriba mencionado.

9.3 – El presente Contrato no constituye una garantía de continuidad de uso de un Equipo por el Cliente.

SFAM no incurrirá, bajo ningún concepto, en responsabilidad en el caso de discontinuidad del uso de un equipo por el Cliente o pérdida de datos de todo tipo, vinculadas a la aplicación de estos servicios.

## 10- DISPOSICIONES ADICIONALES

### 10.1 – CORRESPONDENCIA

Todas las solicitudes de información, datos adicionales, petición de aplicación de los servicios de la oferta se deberán dirigir exclusivamente a SFAM – BP141- 26100 ROMANS SUR ISERE.

Tel: 91 901 68 99 (atención en castellano) o 93 186 00 04 (atención en catalán), (llamadas sin recargo) Atención telefónica abierta de lunes a viernes desde las 9:00 hasta las 19:00 (excepto días festivos y/o legalmente no trabajados).

### 10.2 – RECLAMACIONES

En caso de litigio, el Cliente podrá dirigir una reclamación escrita a Service RECLAMATION de SFAM - 1 Rue Camille Claudel – 26100 ROMANS SUR ISERE o por correo electrónico (atencionalcliente@sfam.eu). SFAM se compromete a tramitar dicha reclamación y contestarla, salvo excepción, en el plazo de un mes a partir de su recepción. Se le informará también del avance de su situación durante la tramitación de su expediente.

De no quedar satisfecho el Cliente, posteriormente a sus intercambios con el departamento de reclamaciones de SFAM, puede solicitar por correo electrónico hojas de reclamaciones oficiales que están a su disposición, sin perjuicio de otras modalidades de acciones legales.

### 10.3 - DATOS PERSONALES Y CONFIDENCIALIDAD

#### Tratamiento de datos personales

SFAM debe recopilar información personal al suscribirse la Oferta (como el nombre, los apellidos, la dirección de correo electrónico, la dirección postal, el número de teléfono, los datos bancarios). Dichos datos personales son necesarios para la celebración, la gestión y la ejecución del Contrato.

Los datos personales recopilados durante la conclusión del Contrato están destinados a SFAM, el responsable del tratamiento y, en su caso, a sus subcontratistas y colaboradores, así como a las entidades del grupo del que SFAM forma parte para la ejecución del Contrato y / o para proponer a los Clientes servicios adicionales o similares a los suscritos a continuación (el consentimiento del Cliente se solicitará tal y como se solicitó en el momento de su suscripción).

Esos datos podrán ser transmitidos por SFAM a terceros para cumplir con obligaciones legales y reglamentarias.

Los datos personales del Cliente se mantienen bajo condiciones que cumplen con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, durante la vigencia del Contrato y tres años después de su resolución (bajo reserva de los datos necesarios para cumplir con una obligación legal y / o reglamentaria que se pudieran conservar para cumplir con tal obligación).

Se almacenan y procesan en Francia o más ampliamente en Europa.

SFAM se compromete a tomar todas las medidas necesarias para garantizar un nivel suficiente de protección de los datos personales. Como tal, proporciona medios técnicos y de organización para garantizar un nivel de seguridad de los datos, en función de las finalidades del tratamiento y de los riesgos asociados.

SFAM implementa medidas de seguridad para reducir el riesgo de pérdida, alteración, mal uso, acceso no autorizado, divulgación y modificación o destrucción de datos.

#### Derechos del Cliente sobre sus datos personales.

De conformidad con las disposiciones legales vigentes, el Suscriptor tiene derecho a acceder a sus datos, puede solicitar una modificación de dichos datos o una limitación de su tratamiento o su supresión, dentro de las condiciones legales establecidas para este fin. El Cliente también puede solicitar la portabilidad de sus datos (es decir, la posibilidad de recuperar parte de sus datos en un formato informático). El Cliente puede, por razones legítimas, oponerse al procesamiento de sus datos personales, especialmente con fines de prospección comercial. Finalmente, puede establecer pautas sobre el destino de sus datos después de su fallecimiento.

El Cliente puede ejercer estos derechos y/o obtener la comunicación de sus datos personales dirigiendo una carta a SFAM a la siguiente dirección: Service RECLAMATION de SFAM 1 rue Camille Claudel - 26100 ROMANS SUR ISERE o por e-mail (atencionalcliente@sfam.eu) indicando su nombre y apellidos y su número de contrato.

De conformidad con las disposiciones legales vigentes, SFAM proporcionará la información y / o las medidas tomadas en respuesta a la solicitud realizada por el Cliente tan pronto como sea posible y, en cualquier caso, dentro del plazo de un mes desde la recepción de la solicitud. (este período puede extenderse por dos meses, particularmente en vista de la complejidad de la solicitud); En este caso el Cliente recibirá la información pertinente. En caso de denegar la solicitud del Cliente, SFAM le informará de las razones de su denegación y de la posibilidad de que este último presente una queja ante una autoridad de supervisión (AEPD) y forme un recurso judicial. El Cliente se beneficia en cualquier caso del derecho a presentar una queja ante la autoridad de supervisión competente (Agencia Española de Protección de Datos) si considera que el procesamiento de sus datos personales no cumple con las normas europeas y españolas.

#### Lista de oposición a la venta telefónica:

Si el Número de teléfono del Cliente se recogiese cuando suscribiese a la Oferta, SFAM precisa que sus datos telefónicos se utilizarán exclusivamente para el cumplimiento correcto del servicio o para contactar con él y ofrecerle nuevos servicios. Sin perjuicio de lo anterior, de acuerdo con las disposiciones legales, puede registrarse de forma gratuita en la lista de oposición a la venta telefónica (Lista ROBINSON). Por consiguiente, se le prohibirá a cualquier profesional, directamente, o a través de un tercero que actúe en su nombre, que contacte por teléfono con el Cliente registrado en esta lista, excepto en el caso de relaciones contractuales preexistentes (es decir, si un contrato está en vigor con el profesional en el momento de la llamada telefónica).

### 10.4 - DERECHO E IDIOMA APLICABLE

Toda suscripción al presente contrato, así como las relaciones precontractuales se rigen por el derecho español sin perjuicio de las disposiciones imperativas de la ley del país de residencia habitual del Cliente y salvo las disposiciones de orden público internacional. Se aplica el idioma español.

## FORMULARIO DE RENUNCIA

(Por favor, rellene y remita el presente formulario sólo si desea renunciar al contrato).

**A la atención de: SFAM – 1 Rue Camille Claudel– 26100 ROMANS SUR ISERE**

Le notifico por la presente mi desistimiento al contrato de prestaciones PRIVILÈGE + mencionado a continuación:

Referencia nº: \_\_\_\_\_

Suscrita a día: \_\_\_\_\_

Nombre y Apellidos del Cliente: \_\_\_\_\_

Dirección del cliente \_\_\_\_\_

Firma del cliente (sólo en el caso de notificación del presente formulario en papel):

Fecha: \_\_\_\_\_