

# CONDICIONES GENERALES, POLÍTICA DE CANCELACIONES, REEMBOLSOS, DEVOLUCIONES, QUEJAS Y/O RECLAMACIONES



La Asoc. Economía Circular (en adelante “AEC”), refleja en sus contratos los aspectos que hacen referencia a las condiciones generales, política de cancelaciones, reembolsos, devoluciones y caducidad, cesiones, quejas y/o reclamaciones, así como cualquier derecho que pudiese generarse fruto de una relación contractual con el consumidor (en adelante cliente), incluidos el de desistimiento y revocación.

A continuación, se refleja el contenido en dichas materias:

## A- CONDICIONES GENERALES:

- AEC prestará al cliente los servicios para los que ha sido contratado durante el periodo de tiempo a convenir entre las partes. Se establece una duración indefinida hasta que cualquiera de las partes manifieste la voluntad de no continuar.
- Los servicios se desarrollarán por un voluntario de AEC, o bien, profesional cualificado, cuyo perfil, formación y conocimientos se adaptarán a las necesidades del cliente.
- El acuerdo se formalizará mediante un contrato de prestación de servicios firmados por el cliente y AEC.
- El precio dependerá de la tarifa o servicios contratados por el cliente, y podría cambiar posteriormente si el cliente y AEC así lo reflejasen.
- El pago se realizará dependiendo de la tarifa y forma de pago elegida, en cualquier caso, siempre se reflejará el importe a pagar y forma de pago en el presupuesto que irá anexo al contrato de prestación de servicios. La forma de pago será mediante transferencia bancaria y bizum.
- Siempre que no se haya comenzado con la prestación de los servicios, es decir, que no se hubiese comenzado con la prestación de servicios, el cliente tendrá derecho de revocación y derecho de desistimiento; donde se dispondrá de un plazo de 14 días naturales, contados desde la firma del contrato, para desistir el mismo, con derecho al reintegro de la totalidad de las cantidades abonadas, sin cumplimentar formalidad alguna, y sin que ello suponga penalización alguna.
- En el caso que el cliente solicitase un cambio de profesional por cualquier tipo de casuística, incluida que la calidad de los servicios no fuese la esperada. AEC garantizará un cambio de profesional sin ningún tipo de penalización, siempre que se solicitase un profesional con cualificaciones similares y se respete la política de cancelaciones (reflejada más abajo). En cualquier caso, dependiendo de la petición del cliente, podría suponer o no, un cambio en el precio, se evaluará personalmente cada situación. Otros tipos de cambios en el contrato, como cambio en la ubicación o de modalidad, podrían estar sujetos a cambios en el precio inicialmente pactado.

# CONDICIONES GENERALES, POLÍTICA DE CANCELACIONES, REEMBOLSOS, DEVOLUCIONES, QUEJAS Y/O RECLAMACIONES



- AEC se compromete y espera de todos los miembros de su comunidad, mantener un comportamiento ético en las relaciones que surjan entre sus intervinientes, así como fomentar un desarrollo sostenible, promover valores como el respeto, la equidad e integridad, respetar los derechos laborales de los trabajadores y llevar a cabo prácticas que minimicen el impacto medio ambiental.
- La formalización del contrato entre AEC y del cliente, se producirá con la firma de ambas partes, que podrá realizarse a través de cualquier medio, ya sea presencial, electrónico, o cualquiera que ambas partes aceptasen como vinculante. En ausencia o retraso del contrato, se considerará formalizado y aceptadas sus condiciones, en el momento en que el cliente hubiese recibido dicho contrato por email, no haya mostrado disconformidad y AEC hubiese comenzado con la prestación de sus servicios.

## **B- POLÍTICA DE CANCELACIONES:**

- En el caso que se solicitase la cancelación por parte del cliente, tendrá que ser informada a través del email: [info@economia-circular.es](mailto:info@economia-circular.es).
- Las cancelaciones deberán de realizarse respetando las condiciones reflejadas en el contrato de prestación de servicios.
- Dependiendo de los servicios contratados, los mismos podrían ser puntuales, mensuales, trimestrales o anuales, por ello, la antelación con la que el cliente podrá cancelar los mismos, dependerá de la tipología de estos, detallado en cada acuerdo de manera personalizada. Pero en general, se intentará avisar con la máxima antelación posible.

## **C- POLÍTICA DE REEMBOLSOS, DEVOLUCIONES Y CADUCIDAD:**

- Podrían ser reembolsables los servicios contratados y no recibidos, únicamente en los casos en los que se atribuya que AEC no haya impartido los mismos con la calidad y profesionalidad esperada por parte del cliente, de manera demostrada.
- Como norma general, se aplicará la norma que, si un cliente contrata los servicios de AEC, donde existe un descuento u oferta, el mismo no podría ser reembolsable, salvo que se detalle la excepción en el contrato de prestación de servicios.
- En cualquier caso, serán 100% reembolsables, los servicios que no puedan ser ofrecidos por causas atribuibles a AEC, tales como no poder ofrecer el servicio contratado por el cliente.
- En ningún caso, los servicios que AEC ofrece tendrán caducidad, salvo que en el contrato de prestación de servicios así lo detalle, y en cualquier caso, si aplicase la misma nunca se produciría sin un aviso previo por parte de AEC.

# CONDICIONES GENERALES, POLÍTICA DE CANCELACIONES, REEMBOLSOS, DEVOLUCIONES, QUEJAS Y/O RECLAMACIONES



## D- POLÍTICA DE CESIONES:

- Si el cliente desea realizar una cesión de sus servicios contratados a una tercera persona, tendrá que solicitar a AEC la misma. Si el perfil, los servicios y condiciones fuesen similares, AEC aceptaría la misma.
- Si la cesión se solicitase entre clientes con un perfil y necesidades distintas, será AEC quién decidirá si se aceptará la cesión, con un mismo precio, distinto precio (superior o inferior al reflejado en el contrato de prestación de servicios), o bien, desestimar la petición.

## E- POLÍTICA DE QUEJAS Y/O RECLAMACIONES:

- AEC tiene a disposición de los clientes hojas de quejas y/o reclamaciones de AEC, así como las que pone a su disposición el organismo autonómico competente.
- Las hojas de quejas y/o reclamaciones de AEC serán tratadas a efectos internos, donde AEC se compromete a darle una respuesta en un plazo máximo de 30 días naturales.
- Las mismas podrán ser solicitadas, cumplimentadas y enviadas al email: [reclamaciones@economia-circular.es](mailto:reclamaciones@economia-circular.es).
- Sin perjuicio de ello, la presentación de este documento no excluye la posibilidad de formular su reclamación de cualquier otra forma legalmente prevista, incluido el uso del formulario de reclamación de la Comunidad de Madrid que tiene disponibles en su web ([www.madrid.org](http://www.madrid.org)), que va dirigido a la D. G. Comercio y Consumo, Consejería de Economía, Empleo y Competitividad de la Comunidad de Madrid, y que podría presentar, tanto presencial como telemáticamente.