

## CONDICIONES DE LOS SERVICIOS PRESTADOS A TRAVÉS DEL PORTAL POR SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, S.A.

### I.-Introducción

Centros Comerciales Carrefour, S.A., (en adelante, "CARREFOUR") con domicilio en Madrid, calle Campezo 16, Polígono de las Mercedes y con C.I.F. A-28425270, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo 14.654, Sección 8, Hoja M-6.318 es la titular del portal [www.carrefour.es](http://www.carrefour.es), a través del que se prestan los servicios de Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A. (en adelante, "SFC"), con los siguientes datos:

CIF: A-79456232

Juan Esplandiu 13, 10ª planta  
28007 Madrid

Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid  
Tomo 275, Folio 165, Hoja M5555 inscripción 1ª

Inscrita en el en el Registro de Entidades Financieras de Crédito con el número 8.795.

Asociada a ASNEF con el número 525.

SFC utiliza los nombres de dominio <http://www.carrefour.es/pass> y [www.pass.carrefour.es](http://www.pass.carrefour.es) (en adelante el "Portal") para su identificación en internet.

Asimismo, además de lo dispuesto en el presente aviso legal para los servicios prestados por SFC, a la navegación por el Portal en relación con servicios financieros le serán de aplicación los términos y condiciones y la política de cookies del Portal [www.carrefour.es](http://www.carrefour.es):

**Acceso al Portal** <http://www.carrefour.es/aviso-legal/mas-info/>

**Condiciones de utilización** <http://www.carrefour.es/aviso-legal/mas-info/>

**Política de cookies** <http://www.carrefour.es/politica-de-cookies/mas-info/>

Por lo tanto, la utilización por el usuario del Portal supone la aceptación expresa no solo de los términos y condiciones de este aviso legal sino de todos los términos y condiciones y cada una de las políticas referidas en el mismo.

SFC a través del Portal presta servicios a usuarios y a titulares de tarjetas PASS (en adelante ambos denominados individualmente "Usuario" o conjuntamente "Usuarios")

Todos los detalles relativos a los servicios y productos ofrecidos a través del Portal deben de ser consultados y aceptados con carácter previo al acceso a los servicios por parte del Usuario. SFC pone a disposición de los Usuarios los términos y condiciones de este aviso

legal de forma permanente y en el momento previo al inicio de cualquiera de los procesos de servicio.

## **II- Servicios accesibles desde el área pública del Portal.**

En particular, a través del Portal, SFC ofrece la posibilidad de (i) obtener información sobre distintos servicios que solo se podrán contratar a través de otros canales de comercialización, (ii) obtener simulaciones no vinculantes de los costes de determinados servicios financieros (Simulador), (iii) realizar la solicitud de determinados servicios financieros complementándose la operativa a través de medios físicos a efectos de concesión, (iv) Registro y acceso al área privada denominada “Zona clientes”.

Asimismo, se ofrece en todo momento a los clientes la posibilidad de contactar con SFC a través de diferentes medios para ampliar la información ofrecida en el Portal.

### **1. Simulador de Préstamo Personal**

Los Usuarios podrán realizar una simulación orientativa de las condiciones que supondría la concesión de un préstamo personal de SFC, adaptado a las necesidades manifestadas por cada cliente.

Posteriormente se pone a disposición de los clientes la información con la simulación de las condiciones económicas y contractuales con base en los datos facilitados. Debe tenerse en cuenta que las simulaciones de las condiciones que se ofrecen no son vinculantes y por lo tanto no constituyen una oferta en firme por parte de SFC. Por lo tanto, es posible que el precio final del producto variase desde el momento de la simulación hasta el momento de su contratación.

### **2. Solicitud de la Tarjeta Pass**

SFC pone a disposición de los Usuarios a través del Portal la posibilidad de solicitar la Tarjeta Pass a estos efectos y en cumplimiento con los requisitos de transparencia e información previa se suministra la [Información Normalizada Europea sobre el Crédito al Consumo](#) y las [Condiciones Generales de la Tarjeta Pass y PMT](#).

El Portal solicitará el suministro de una serie de datos con la finalidad de que SFC pueda realizar una previa evaluación de la solvencia del Usuario de conformidad con el art. 14 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

SFC dispensará un resultado derivado de la previa evaluación de la solvencia del consumidor, sobre la base de las informaciones suministradas voluntariamente por el Usuario. De ser afirmativa, el Portal generará en formato electrónico la documentación de solicitud de Tarjeta Pass para que el Usuario pueda comprobar, rectificar sus datos y remitir en forma física la solicitud a SFC. SFC una vez obtenida la documentación por medios físicos ofrecerá respuesta al Usuario en lo relativo a la posibilidad de concesión de la Tarjeta Pass.

### **3. Acceso y registro en la Zona clientes.**

SFC pone a disposición de los Usuarios el servicio denominado “Zona clientes”. El acceso a la Zona clientes requerirá que el Usuario deba detentar previamente la condición de cliente de SFC y proceder a través del Portal al proceso de registro o alta en la Zona clientes a efectos de activación de la Zona clientes personal del Usuario. El proceso generará una clave de acceso propia e intransferible que el Usuario debe custodiar con la debida diligencia junto cualesquiera otras claves, firma electrónica, en su caso, o elementos que le identifiquen, y mantener las mismas en la más estricta confidencialidad, así como tomar todas las medidas a su alcance a fin de proteger los elementos de seguridad de que vayan provistos.

En caso de voluntad de desactivación de la Zona clientes se procederá según las instrucciones que se determinen. El acceso a la Zona clientes supondrá la utilización a nivel informativo de la misma para el solicitante, debiendo identificarse en cada momento de acceso con su número de usuario y clave. Cuando el Usuario tenga conocimiento de la ejecución incorrecta o no autorizada de una operación realizada a través de la Zona clientes, deberá comunicarlo sin tardanza injustificada a SFC, a fin de que ésta pueda proceder a la oportuna rectificación. Del mismo modo, en caso de extravío, sustracción, utilización no autorizada de las claves, firma electrónica u otros elementos identificativos o en caso de que el Usuario detectara el conocimiento de éstos por terceras personas, dicho Usuario estará obligado a notificarlo a SFC sin demoras indebidas, en cuanto tenga conocimiento o sospecha de tales circunstancias.

SFC se reserva el derecho a bloquear el acceso a la Zona clientes, o el perfil del Usuario en la Zona clientes, por razones objetivamente justificadas relacionadas con la seguridad o la sospecha de una utilización no autorizada o fraudulenta; el Usuario no podrá usar la Zona clientes afectada por el bloqueo. SFC no será responsable en caso de acciones operativas o de trámites no autorizados realizados a través de la Zona clientes, extravío o sustracción de las claves o datos. A estos efectos la Entidad pone a disposición del cliente el siguiente nº de teléfono 901 21 21 01 y 91 468 91 94.

El Usuario queda informado de que la operativa a través de la Zona clientes comporta ciertos riesgos derivados de la proliferación de prácticas delictivas en internet, cuyo propósito es la captura fraudulenta de las claves u otros elementos identificativos. Al objeto de evitarlos, el Usuario deberá adoptar las siguientes medidas de seguridad y cualesquiera otras que se publiquen en la página “web” de SFC: (i) Mantener en la más estricta confidencialidad la clave de acceso a la Zona clientes de la web de SFC y no facilitar nunca esta, ni las posiciones de su firma electrónica fuera de los canales de SFC. (ii) No facilitar información personal o financiera o acerca de sus claves en respuesta a un correo electrónico, SMS, llamada telefónica o medio equivalente (iii) No utilizar nunca, para acceder a la Zona clientes, enlaces a la página “web” de SFC incorporados en un correo electrónico o en páginas “web” de terceros. (iv) Ante cualquier duda sobre la autenticidad de las páginas visitadas o sobre el solicitante de los datos, contactar de manera inmediata con SFC, (v) Adicionalmente, se aconseja al Usuario que proteja su

ordenador personal, o dispositivo móvil, y la información contenida en ellos adoptando, las últimas actualizaciones de seguridad, “software” antivirus actualizado así como mantener copia de seguridad de la información en el dispositivo.

[Acceso a Zona clientes.](#)

### **III-Protección de Datos.**

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos Personales, SFC informa al Usuario, y este, por su parte, autoriza a SFC a la incorporación de sus datos personales, obtenidos por razón de cualquier trámite relacionado con los servicios ofrecidos por SFC, en un fichero automatizado del que es responsable SFC, así como tratar los mismos para fines estadísticos y/o al envío de cualquier información publicitaria o promocional sobre productos, servicios, ofertas y promociones especiales personalizadas por SFC a través de cualquier medio, ya sea tradicional, ya sea mediante el envío de sms al teléfono móvil facilitado, correo electrónico a la dirección indicada por Ud. o por otro medio de comunicación equivalente.

Ud. presta su consentimiento expreso e inequívoco para que sus datos sean tratados por SFC y/o cualquier entidad perteneciente al Grupo Carrefour: CENTROS COMERCIALES CARREFOUR, S.A. (distribución al por menor), CORREDURIA DE SEGUROS CARREFOUR, S.A. (comercialización de productos de seguro), VIAJES CARREFOUR, S.L., Unipersonal (agencia de Viajes mayorista-minorista), CARREFOURONLINE, S.L.U. (comercialización por Internet de productos del Grupo Carrefour), SUPERMERCADOS CHAMPION, S.A. (supermercados e hipermercados) y GRUPO SUPECO MAXOR, S.L. Unipersonal (supermercados e hipermercados). Todas ellas con domicilio a estos efectos, en Ctra de Burgos, km 14.500. Edificio Sede, Alcobendas (28108, Madrid).

Durante los procesos de registro y de contratación de cada uno de los servicios ofrecidos por SFC se le permitirá la posibilidad de manifestar su negativa a la cesión de sus datos a las entidades del grupo Carrefour descritas en el párrafo anterior y al envío de información publicitaria o promocional a la que se refiere el párrafo primero de esta cláusula.

La no cumplimentación o cumplimentación parcial de los datos solicitados supondría que SFC no podría darle de alta en la zona de clientes PASS.

Asimismo Ud. ostenta respecto de sus datos personales aquí aportados los derechos de acceso, oposición, rectificación y cancelación, pudiendo ejercitarlos mediante el envío a SFC de una solicitud firmada y por escrito a la dirección arriba indicada, adjuntando fotocopia de su DNI.

### **IV – Información al consumidor: Ley de comercialización a distancia de servicios financieros**

SFC le informa de que de acuerdo con lo establecido en la Ley de 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, los clientes que contraten un préstamo o crédito con SFC a través de una técnica de

comunicación a distancia dispondrán de un plazo de catorce días naturales a contar desde la fecha de celebración de los Contratos para desistir de los mismos. En relación con los Contratos de Seguro contratados por usted, en los que SFC haya actuado como auxiliar, le informamos que podrá usted ejercer el derecho de desistimiento ante la Aseguradora en un plazo de treinta días naturales a contar desde el momento en que se informe al Titular y/o Prestatario de que el contrato ha sido celebrado. No podrá ejercerse el derecho de desistimiento si el contrato de que se trata se ha ejecutado en su totalidad por ambas partes a petición expresa del Cliente.

Para ejercer este derecho el titular deberá remitir escrito por correo, dirigido al DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE SERVICIOS FINANCIEROS CARREFOUR, C/ Juan Esplandiu N° 13 Planta 10, 28007 Madrid. La fecha de dicha comunicación deberá ser anterior al transcurso del plazo recogido en el párrafo anterior. La comunicación deberá estar debidamente firmada por el Cliente, indicando su nombre completo, el número de su Documento Nacional de Identidad (del que se adjuntará fotocopia) y la fecha de celebración del contrato. El Cliente deberá devolver a SFC cualquier cantidad que haya recibido de la misma con anterioridad al ejercicio de su derecho de desistimiento a la mayor brevedad y, en todo caso, en el plazo máximo de treinta días naturales a contar desde la notificación del desistimiento. Por su parte, SFC podrá retener las cantidades que haya recibido del Cliente que retribuyan los servicios financieros realmente prestados hasta el momento del desistimiento.

#### **V- Servicio de Atención al Cliente y resolución de quejas y reclamaciones**

Se informa al Solicitante de que SFC, dispone de un servicio de atención al cliente para la atención de cualquier consulta, queja y/o reclamación, así como para promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Los Usuarios y clientes de los servicios ofrecidos por SFC podrán presentar sus quejas o reclamaciones potestativamente mediante las hojas de reclamaciones a su disposición en los Stands de Servicios Financieros de cualquier hipermercado del Grupo Carrefour, también podrá enviarlas por correo dirigido a la dirección del Dpto. de Atención al Cliente (Calle Juan Esplandiu 13, 10ª planta, 28007 Madrid y en los números de teléfono 901 21 21 01 y 91 468 91 94 o en la dirección de e-mail atenciónclientesfc@carrefour.com cumpliendo los requisitos establecidos en la normativa sobre firma electrónica vigente. Si la respuesta no fuese satisfactoria o transcurrieran 2 meses sin obtener respuesta, podrá dirigirse directamente al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

El funcionamiento, actividad y competencias del servicio de atención al cliente, y el procedimiento completo de formulación de quejas y de respuesta de las mismas se regulan en el "[Reglamento de Funcionamiento para la defensa de los clientes de Servicios Financieros Carrefour E.F.C., S.A.](#)".

## **Departamento de Servicio de Atención al Cliente:**

Jose María Otero Prada

CI Juan Esplandiu, nº 13, 10ª planta

28007 Madrid

Para formular reclamaciones existe un Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios del Banco de España. En todo caso, deberá acudir al Departamento de Servicio de Atención al Cliente con carácter previo a la formulación de reclamaciones ante el citado Comisionado.

La Dirección postal del Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios es:

BANCO DE ESPAÑA

Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios

C/Alcalá, 48 28014 Madrid

[WEB de Servicio Reclamaciones del Banco de España](#)

Telf: 901 545 400/91 338 8830

[Acceso al Servicio Reclamaciones del Banco de España](#)

### **VI- Veracidad de los datos.**

Es Ud. responsable de la veracidad de las respuestas dadas en los cuestionarios y de los datos introducidos a través la página web en la contratación de los productos ofrecidos por SFC, y, si los datos no fueran suyos, de que el titular de los datos introducidos conozca y apruebe el contenido de este aviso. Para evitar errores debe comprobar que toda la información suministrada es correcta

### **VII- Exclusión de responsabilidad.**

#### **1. Responsabilidad por el uso de la página web**

SFC, únicamente responderá de los daños que el Usuario pueda sufrir como consecuencia de la utilización tanto del Portal general de Carrefour como de la utilización de la sección del Portal destinada a SFC cuando dichos daños sean imputables a una actuación dolosa de esta compañía.

El Usuario reconoce y acepta que la utilización del Portal general de Carrefour y de la sección del Portal destinada a SFC, así como la prestación de los servicios en él ofrecidos se realiza bajo su entero riesgo y su entera responsabilidad.

SFC no se hace responsable de los perjuicios que se pudieran derivar de, con carácter meramente enunciativo y no limitativo (i) Inferencias, omisiones, interrupciones, virus

informáticos, averías y/o desconexiones en el funcionamiento operativo de este sistema electrónico o en los aparatos y equipos informáticos de los Usuarios, motivadas por causas ajenas a SFC, que impidan o retrasen la prestación de los servicios o la navegación por el Sistema; (ii) Retrasos o bloqueos en el uso causados por deficiencias o sobrecargas de Internet o en otros sistemas electrónicos; (iii) Que puedan ser causados por terceras personas mediante intromisiones ilegítimas fuera del control de SFC y que no sean atribuibles a SFC; (iv) De la imposibilidad de dar el Servicio o permitir el acceso por causas no imputables a SFC, debidas al Usuario, a terceros, o a supuestos de fuerza mayor.

SFC no controla, con carácter general, la utilización que los Usuarios hacen del Portal. En particular SFC no garantiza bajo ningún extremo que los Usuarios utilicen el Portal de conformidad con la ley, las Condiciones Generales del uso del Portal, la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público, ni tampoco que lo hagan de forma diligente y prudente.

## **2. Responsabilidad por la incorrección de los datos suministrados**

SFC no es responsable de los daños y/o perjuicios causados por la incorrección de los datos que le hayan sido suministrados para la contratación de los productos ofrecidos. SFC tampoco es responsable de los daños causados por la inobservancia por parte de los interesados y de la consecuente caducidad de los plazos de desistimiento, reclamación o de cualesquiera otros trámites.

## **VIII- Contratación electrónica**

El presente contrato se celebrará y formalizará por medios electrónicos. Mediante la celebración de los contratos por este medio manifiesta usted su conformidad a que todos los trámites relacionados con la contratación se realicen de forma electrónica y a que la constancia documental de la contratación se realice en un soporte electrónico duradero. La presentación o contratación de documentos vinculados a SFC a través de los stand de Servicios Financieros Carrefour no afectará a su conformidad para que el proceso se verifique de forma electrónica.

## **IX- Ley y jurisdicción**

Las presentes condiciones se rigen por la legislación española que serán de aplicación en lo no dispuesto en las mismas en materia de interpretación, validez y ejecución.

Para la interpretación de las mismas tanto SFC como usted se someten a la jurisdicción de los juzgados y tribunales de Madrid capital renunciando a cualquier otro foro que pudiera corresponderle.