

## **AVISO LEGAL Y CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN**

### **1.- Ámbito de aplicación.**

El presente documento tiene como finalidad el establecer y regular las normas de uso del Sitio <http://iberianonline.com> (en adelante el "Sitio"), entendiéndose por Sitio todas las páginas y sus contenidos propiedad de Iberian Servicios Funerarios, S.L. a las cuales se accede a través del dominio <http://iberianonline.com> y sus subdominios, así como las Condiciones Generales de Contratación en las ventas desde nuestra tienda *online*.

La utilización del Sitio atribuye la condición de Usuario del mismo e implica la aceptación de todas las condiciones incluidas en el presente Aviso Legal. El Usuario se compromete a leer atentamente el presente Aviso Legal en cada una de las ocasiones en que se proponga utilizar el Sitio, ya que éste y sus condiciones de uso recogidas en el presente Aviso Legal pueden sufrir modificaciones.

Todos los avisos pueden ser revisados en cualquier momento por el usuario a través de nuestra página web.

El usuario podrá descargarse las presentes condiciones desde **aquí**. En caso de querer que se las remitamos en otro formato solicítelo en el apartado de observaciones al tramitar su pedido.

Se entenderá que el seguimiento de todos los pasos previstos para contratar un servicio a través de nuestra web, así como su solicitud, implica la adhesión plena y sin reservas del usuario a todas y cada una de las condiciones generales publicadas en la página web.

Las presentes Condiciones serán de aplicación desde el inicio del procedimiento de contratación de nuestros servicios como de la finalización de los plazos de desistimiento y garantías legalmente establecidas, según proceda.

### **2.- Titularidad del Sitio Web.**

El titular del presente Sitio es Iberian Servicios Funerarios, S.L. con domicilio en Plaza Baja, 10, C.P. 29120, de Alhaurín el Grande (Málaga), y con CIF: B93156107. Inscrita en el Registro Mercantil de Málaga al Tomo 4940, Libro 3847, Folio 138, Sección 8, Hoja MA111175, Inscripción 1ª.

Ud. puede ponerse en contacto con nosotros en los siguientes números de teléfono o e-mail:  
Tfno: 0034 900 104 351 y 952 595 691, e-mail: [info@iberianonline.com](mailto:info@iberianonline.com)

### **3.- Propiedad intelectual e industrial.**

Los derechos de propiedad intelectual de este sitio, son titularidad de Iberian Servicios Funerarios, S.L., o de terceros de los que dispone autorización cuando sea necesaria.

La reproducción, distribución, comercialización o transformación, total o parcial, no autorizadas del contenido del Sitio, constituye una infracción de los derechos de propiedad intelectual de Iberian Servicios Funerarios, S.L.. Igualmente, todas las marcas o signos distintivos de cualquier clase contenidos en el Sitio están protegidos por Ley.

La utilización no autorizada de la información contenida en este Sitio, así como los perjuicios ocasionados en los derechos de propiedad intelectual e industrial de Iberian Servicios Funerarios, S.L., pueden dar lugar al ejercicio de las acciones que legalmente correspondan y, si procede, a las responsabilidades que de dicho ejercicio se deriven.

En el caso de que los productos de nuestra tienda online fueran susceptibles de protección por Propiedad Intelectual, Iberian Servicios Funerarios, S.L. garantiza estar autorizado para gestionar la adquisición y el cobro del producto al consumidor.

### **4.- Exclusión de responsabilidad.**

El contenido, programas, información o consejos expresados en este Sitio deben entenderse como simplemente orientativos. Iberian Servicios Funerarios, S.L., no responde de ninguna forma de la efectividad o exactitud de los mismos, quedando exenta de cualquier responsabilidad contractual o extracontractual con los Usuarios que haga uso de ellos, ya que son éstas las que deberán decidir según su criterio la oportunidad de los mismos.

En este Sitio se pueden publicar contenidos aportados por terceras personas o empresas, Iberian Servicios Funerarios, S.L., no responde de la veracidad y exactitud de los mismos, quedando exenta de cualquier responsabilidad contractual o extracontractual con los Usuarios que hagan uso de ellos.

Iberian Servicios Funerarios, S.L., se reserva el derecho de modificar el contenido del Sitio sin previo aviso y sin ningún tipo de limitación.

Asimismo, declina cualquier responsabilidad por los eventuales daños y perjuicios que puedan ocasionarse por la falta de disponibilidad o continuidad de este Sitio y de los servicios que se ofrecen en el.

Iberian Servicios Funerarios, S.L., no garantiza la ausencia de virus ni de otros elementos en la web que puedan producir alteraciones en su sistema informático. Iberian Servicios Funerarios, S.L., declina cualquier responsabilidad contractual o extracontractual con los Usuarios que hagan uso de ello y tuviera perjuicios de cualquier naturaleza ocasionados por virus informáticos o por elementos informáticos de cualquier índole.

Iberian Servicios Funerarios, S.L., declina cualquier responsabilidad por los servicios que eventualmente pudieran prestarse en el Sitio por parte de terceros.

Iberian Servicios Funerarios, S.L., declina cualquier responsabilidad por los servicios o información que se preste en otros Sitios enlazados con este. Iberian Servicios Funerarios, S.L., no controla ni ejerce ningún tipo de supervisión en Sitios Webs de terceros. Aconsejamos a los Usuarios de los mismos a actuar con prudencia y consultar las eventuales condiciones legales que se expongan en dichas webs.

Los Usuarios que remitan cualquier tipo de información a Iberian Servicios Funerarios, S.L., se comprometen a que la misma sea veraz y que no vulnere cualquier derecho de terceros ni la legalidad vigente.

## **5.- Condiciones de uso del portal para los usuarios.**

El acceso al presente Sitio es gratuito salvo en lo relativo al coste de la conexión a través de la red de telecomunicaciones suministrada por el proveedor de acceso contratado por los usuarios.

Queda expresamente prohibido el uso del Sitio con fines lesivos de bienes o intereses de Iberian Servicios Funerarios, S.L. o de terceros o que de cualquier otra forma sobrecarguen, dañen o inutilicen las redes, servidores y demás equipos informáticos (hardware) o productos y aplicaciones informáticas (software) de Iberian Servicios Funerarios, S.L., o de terceros.

En el caso de que el Usuario tuviera conocimiento de que los Sitios enlazados remiten a páginas cuyos contenidos o servicios son ilícitos, nocivos, denigrantes, violentos o contrarios a la moral le agradeceríamos que se pusiera en contacto con Iberian Servicios Funerarios, S.L..

## **6.- Contratación de servicios y responsabilidad.**

A través del portal <http://iberianonline.com>, los consumidores o usuarios pueden contratar servicios. Éstos se encuentran categorizados, entrando en el formulario, aparece la información disponible sobre el mismo a sus características y precio.

Antes de efectuar la contratación, el usuario deberá comprobarlo y valorar si éste se adecua a sus necesidades. Además, el usuario deberá tener cumplidos los 18 años de edad, proporcionar los datos necesarios y aceptar las presentes Condiciones.

El hecho de que el usuario cumplimente el formulario de pedido, no implica la aceptación automática del encargo por parte de Iberian Servicios Funerarios, S.L., sino que se entenderá que lo acepta cuando nos pongamos en contacto con el solicitante confirmando su solicitud.

Titular será la persona que contrata un plan funerario, para beneficio propio o de un tercero.

Persona autorizada es aquella designada en el plan por el titular que, no teniendo porque ser beneficiaria del mismo, queda autorizada en el acto de la firma a operar en el plan y a recibir información sobre el mismo.

#### 6.1.- Procedimiento de contratación:

El cliente deberá seguir las indicaciones del formulario e ir añadiendo las opciones a incluir en el servicio contratado, sin ningún compromiso. Puede visualizar los servicios contratados y el precio de los mismos, de forma que puede añadir o quitar en cualquier momento.

Si desea continuar con la contratación, deberá aceptar las condiciones, el aviso legal y aquellas condiciones particulares del servicio contratado.

Se pedirá al cliente su información personal con campos con un asterisco, que son obligatorios para realizar un correcto envío.

El cliente puede comprobar si los datos son correctos y en su caso corregir aquellos erróneos.

Para completar el proceso deberá pinchar en el botón “quiero contratar este plan”, que conlleva la compra con obligación de pago.

Una vez recibido y comprobado el pago, Iberian Servicios Funerarios, S.L., se formaliza la contratación del plan y se informará mediante correo electrónico.

Si se realiza el pago con tarjeta de crédito, el cobro sobre la tarjeta se efectuará a través de TPV bancario. Todas las transacciones comerciales son realizadas en un entorno de servidor seguro bajo protocolo SSL (Secure Socket Layer), lo que garantiza la seguridad y privacidad de sus datos..

Iberian Servicios Funerarios, S.L. no responderá la publicación inexacta o errónea cuando sean consecuencia de hechos o circunstancias que estén fuera de su control, incluido, a título enunciativo y no limitativo, acción gubernativa, incendio, inundación, insurrección, terremoto, fallo técnico, hackeo, motín, explosión, embargo, huelga legal o ilegal, escasez de personal o de material, interrupción del transporte de cualquier tipo, retraso en el trabajo, o cualquier otra circunstancia fuera de su control.

Para cualquier información adicional acerca de su pedido o la facturación podrá contactar con el servicio de Atención al Cliente a través de la cuenta de correo [info@iberianonline.com](mailto:info@iberianonline.com).

## **7.- Prestación del servicio.**

El momento de la prestación de los servicios contratados en el plan, es el del fallecimiento del beneficiario o de alguna de las personas incluidas en el plan familiar, en caso de haber sido contratada esta opción. Para poder llevar a cabo la prestación del servicio según las indicaciones descritas en el plan, es necesario que Iberian Servicios Funerarios S.L tenga conocimiento de que el fallecimiento se ha producido. El servicio funerario se realizará conforme a lo previsto en el plan contratado, y para la localidad indicada en el mismo.

Será posible modificar la localidad en la que tendrá efecto el plan, siempre y cuando Iberian Servicios Funerarios S.L tenga conocimiento de dicho punto con antelación suficiente a la defunción, la cuantía en los costes sea equivalente e Iberian Servicios Funerarios S.L lo autorice expresamente. En caso contrario, se informará a los familiares de la cuantía a pagar en concepto de “sobrecoste” en el plan, para que Iberian Servicios Funerarios S.L pueda seguir adelante con el servicio ya que, en caso contrario, se procederá a la cancelación del plan por parte de Iberian Servicios Funerarios S.L según los términos y condiciones descritos en este documento.

Una vez aceptado el acuerdo, la compañía Iberian Servicios Funerarios, SL emitirá la tarjeta y el certificado de cliente incluyendo el número de referencia el cual servirá para

identificar el Funeral Plan, y en la que se encuentra el teléfono de asistencia 24 horas. Este teléfono es al que tiene que llamar la familia en caso de defunción. Todas las demás consultas se realizarán directamente a la oficina cuyo teléfono queda indicado en la documentación que se aporta al cliente.

El entierro o incineración tendrá lugar, como máximo, dentro de las 72 horas posteriores al óbito y, en su caso, se estará a lo que la normativa sanitaria vigente indique en cada momento siendo ésta de obligado cumplimiento. Habrá que atender también a la disponibilidad de las instalaciones e indicaciones de la funeraria, circunstancias que podrían provocar un retraso en el tiempo de la prestación de los servicios funerarios.

En caso de que la causa del fallecimiento fuese por **Covid-19** o cualquier otra enfermedad o patología que requiera al momento de fallecer una especial y concreta manipulación que para garantizar la salud y seguridad, implique elementos adicionales a los habitualmente usados como por ejemplo sudarios de especial protección, EPI para el personal o acciones de desinfección, dichos costes serán abonados al momento de ser necesarios por los familiares o el solicitante del servicio quedando Iberian Servicios Funerarios S.L. exenta de dicho pago.

Iberian Servicios Funerarios S.L. no tendrá más obligaciones con usted, el titular del Plan (si es diferente) o sus respectivos representantes, ya sean financieros o de otro tipo, salvo lo expresamente establecido en estas condiciones.

**Tanatorio:** En el caso de que en la localidad de destino, exista más de un tanatorio, será Iberian Servicios Funerarios o sus colaboradores quienes designen cuál será el autorizado para el servicio, si la familia solicitase uno diferente al indicado por Iberian, será necesaria una revisión en el precio del Plan funerario.

En el caso de que la opción fuese enterramiento, el plan indicará el tipo de concesión administrativa para el nicho en cuestión, y en caso de no especificarse ninguna será esta por defecto como la más económica establecida por el ayuntamiento de la localidad designada en el contrato.

## **EXCLUSIONES Y LIMITACIONES**

Quedan excluidos de este plan todos aquellos servicios o coberturas que no estén especificados expresamente en el plan como, por ejemplo, los gastos por traslados nacionales, internacionales, embalsamamiento, etc. Si serán asumidos por Iberian Servicios Funerarios S.L los gastos de traslado dentro de la misma provincia necesarios para la prestación del servicio concertado.

Los costes de los elementos que en el plan se describen como “elementos opcionales” además de los costes de cementerio (nicho), crematorio o tanatorio serán costeados por Iberian Servicios Funerarios S.L en tanto en cuanto el coste de los mismos no se vea incrementado en mas de un veinticinco por ciento (25%) entre el momento de la firma y el momento de la defunción del beneficiario del plan. En este caso, serán las personas responsables del fallecido las que deberán hacerse cargo de estos gastos. En el caso de que los responsables del fallecido no acepten dicho incremento, Iberian Servicios Funerarios S.L procederá a la rescisión y cancelación del plan.

## **7.- Precio, forma de pago, y documentación acreditativa.**

Los pagos realizados para el plan son depósitos que permanecen en custodia de Iberian Servicios Funerarios S.L a las espera de que se produzca la defunción, y que serán destinados a asumir los costes del servicio funerario, según lo estipulado en el plan en cuanto a coberturas, servicios y localidad de destino del finado.

Todas las aportaciones recibidas por la compañía, constituyen un prepago en relación con el coste final del funeral, o como provisión del servicio funerario de acuerdo con los términos y condiciones establecidos y descrito para el Plan y que se depositan en nuestra entidad bancaria. Ni el titular del Plan (si fuese distinto) ni sus respectivos representantes legales tendrán derecho a la aplicación de ningún tipo de interés sobre lo entregado o beneficio de lo entregado como parte del precio final que debe ser pagado a la compañía en relación con el Plan. Cualquier devolución se regirá por los términos y condiciones establecidos para ello.

El precio de los productos está definido en Euros, y será el establecido en las correspondientes páginas del Sitio para cada producto, siendo válidos durante el tiempo que los mismos permanezcan accesibles en el sitio web. Los impuestos aplicables se entienden incluidos en el precio del producto.

La forma de pago del bien será a través de domiciliación bancaria, una vez que nos envíe la solicitud de contratación del servicios se le mandará el documento SEPA, para que lo remita firmado.

El precio del plan puede ser satisfecho en un solo pago, o de manera fraccionada hasta en 72 meses sin intereses. En la opción de pago fraccionado se requerirá un primer pago como depósito en la cuantía establecida en el contrato, la cantidad restante será dividida entre los meses de elegidos por el cliente, dando esta operación como resultado la cuota a pagar. Si los pagos no se realizan de acuerdo con el contrato del Plan y los pagos no se han completado en el plazo máximo de 72 meses, la empresa se reserva el derecho de aplicar un interés del 8% anual del precio del plan original.

Si se produjese impago por mas de 3 cuotas, Iberian Servicios Funerarios S.L se reserva el derecho de cancelar el Plan. En todo caso el cliente puede solicitar la cancelación del plan, según las condiciones establecidas para ello. Si se produce una defunción y el plan no ha sido abonado en su totalidad, Iberian Servicios Funerarios S.L se reserva el derecho a paralizar el servicio hasta que se realice la totalidad del pago del Plan, tras lo cual podrá continuar el servicio. Si de esta situación se ocasionaran gastos que no estén contemplados en el Plan, éstos correrían por cuenta del cliente o sus familiares.

Caso de que no se realice la comunicación, esto podría ocasionar que se produjesen gastos adicionales en el servicio, e incluso la no prestación del mismo por parte de Iberian Servicios Funerarios S.L. Sólo la documentación presentada por Iberian Servicios Funerarios S.L o sus representantes y colaboradores debe ser firmada (no hay otros documentos que deban ser firmados por usted). Si firma documentos no presentados por nuestra funeraria o sus colaboradores, el solicitante quedará legalmente obligado por esa firma y no se realizara por parte de Iberian Servicios Funerarios S.L ningún reembolso o pago en relación a la diferencia de costes. Dichos costes adicionales correrán a cargo del cliente o sus familiares.

## **8.- Obligaciones del usuario.**

Es imprescindible para la activación del plan comunicar la defunción al teléfono 24 horas de Iberian Servicios Funerarios S.L, habida cuenta de que es el teléfono del departamento responsable de llevar a cabo los tramites para la realización del servicio y desarrollo del plan. La designación de una funeraria distinta a la autorizada por Iberian

Servicios Funerarios, SL por parte de los clientes implicará la cancelación del plan por incumplimiento de estos términos y condiciones.

Si el titular del plan cambia su dirección permanente, debe notificarla a la empresa para que de esta manera las opciones del plan puedan ser revisadas con el fin de comprobar que sigue siendo válido.

El usuario se obliga a abonar el precio del producto y a hacer un uso del mismo conforme a la ley y a las presentes condiciones generales.

El usuario se obliga a mantener la confidencialidad de su contraseña y a notificarnos, de forma inmediata, su sospecha de cualquier uso no autorizado de su cuenta o el acceso a su contraseña.

El usuario se compromete a no utilizar la cuenta, el nombre de usuario o la contraseña de otro Usuario.

## **9.- Obligaciones de Iberian Servicios Funerarios, S.L.**

Una vez realizado el pago total del valor del plan indicado en el documento de contratación acuerdo, Iberian Servicios Funerarios S.L proporcionará el servicio descrito en dicho Plan en el momento necesario y siempre conforme a los términos y condiciones que se detallan a las que queda sujeto dicho acuerdo, así como las posibles exclusiones y limitaciones que también se describen.

Si alguno de los servicios estipulados en el Plan no estuviese disponible en el momento de producirse el obito, Iberian Servicios Funerarios S.L garantizará, en la medida de lo posible, que dichos servicios sustitutivos sean lo más parecidos posibles al plan que ya no esté disponible, en tanto sea posible su equivalencia a los servicios indicados en el Plan. Se compromete a poner a disposición del usuario la información necesaria relativa al plan y una vez efectuada la contratación, a enviarle una comprobación vía email, que manifieste la recepción del pedido realizado, y la confirmación del pago.

Asimismo, elaborará una factura que facilitará al consumidor junto con su pedido.

## **10.- Desistimiento.**

Tanto si ha elegido realizar el pago en cuotas o en un único pago, el titular o sus representantes tienen el derecho de cancelar el Plan, tras informar fehacientemente a Iberian

Servicios Funerarios S.L dentro de los 14 días posteriores a que Iberian Servicios Funerarios S.L haya firmado la conformidad del acuerdo, y emitiera el certificado del Plan.

Todos los pagos realizados a la fecha de terminación le serán devueltos al titular o sus representantes (sin intereses). Después de dicho período de 14 días, puede solicitar a la Compañía el reembolso del 80% del coste del Plan en caso de que este importe hubiese sido abonado con lo cual la Compañía reembolsará el importe pagado menos los gastos de administración del 20% del precio del plan.

La cancelación se producirá sin revisión ni actualización alguna, al contratante o en su defecto a sus herederos y sin que , en este caso, las partes nada más tengan que reclamarse por ningún concepto. Si no queda satisfecho con los productos comprados en nuestra tienda online, tiene derecho a desistir del contrato mediante la devolución de sus compras, conforme a lo dispuesto en los párrafos siguientes.

El consumidor deberá comunicar su voluntad de desistir mediante cualquier medio admisible en derecho: llamando al 900108343, un email a [info@iberianonline.com](mailto:info@iberianonline.com), o una carta a la dirección que se recoge en las presentes condiciones.

No obstante le facilitamos un formulario de desistimiento al final de este punto, cuyo uso no es obligatorio.

Una vez recibidas la comunicación de devolución, Iberian Servicios Funerarios, S.L. procederá a devolver en un plazo máximo de 14 días las cantidades de dinero abonadas por el usuario, incluidos los impuestos y gastos de envío, sin realizar descuento o penalización alguna. La devolución se hará por el mismo medio por el que usted pagó, salvo que nos indique lo contrario.

El Derecho de desistimiento sólo es válido para los consumidores, incluidas las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial. Los comerciantes o empresarios que adquieran productos en el marco de una actividad comercial o empresarial no se podrán acoger al derecho de desistimiento.

#### **11.- Facultad de denegación del pedido.**

Iberian Servicios Funerarios, S.L. se reserva la facultad de excluir o no permitir la contratación del producto, cuando considere que se infringe la normativa vigente, las

condiciones generales, la moral, las costumbres generalmente aceptadas, el orden público, cuando se perjudique a un tercero, o cuando por razones derivadas de la propia imagen y reputación de la página web Iberian Servicios Funerarios, S.L. no lo considere oportuno. En este caso, si el pago se hubiera realizado, se procederá a su devolución.

## **12.- Información y modificación.**

Iberian Servicios Funerarios, S.L. garantiza que ha expuesto las presentes condiciones generales a la generalidad de los posibles interesados, en fecha anterior a que éstos pudiesen contratar los productos, cumpliéndose por tanto con el período de información previo. El usuario podrá consultar en cualquier momento las presentes Condiciones Generales a través de nuestra página web.

La vigencia temporal de este condicionado coincide con el tiempo de su exposición, hasta el momento en que sean modificados total o parcialmente los términos y condiciones aquí estipuladas de forma unilateral, quedando obligado el usuario a consultar nuestras Condiciones Generales de Contratación cada vez que acceda a nuestra tienda online.

Si alguna cláusula se declara nula, se tendrá por no puesta sin afectar al resto de condiciones.

## **13.- Cesión y subrogación.**

Iberian Servicios Funerarios, S.L. podrá contratar prestadores de servicios, y colaborar o ceder los contratos formalizados a terceras entidades, para llevar a cabo el suministro de la totalidad o parte de los productos a que se compromete en virtud a las diferentes operaciones que se vayan formalizando.

## **14.- Extinción y resolución.**

El presente contrato se extinguirá cuando ambas partes cumplan con las obligaciones a las que se comprometen en el mismo o cuando sea resuelto por alguna de ellas si concurre alguna de las causas previstas para la resolución, o si la contraparte incumple de forma grave alguna de las obligaciones establecidas en el contrato.

## **15.- Ley aplicable, jurisdicción y vigencia.**

Iberian Servicios Funerarios, S.L. le informa que el presente Aviso legal y las Condiciones Generales de Contratación se rigen en todos y cada uno de sus extremos por la legislación española. El presente contrato está establecido en idioma español.

Al gozar el consumidor de normativa de protección, podrá reclamar o demandar desde el fuero de su domicilio.

Ambas partes se someten, con renuncia expresa a cualquier otro fuero, a los Juzgados y Tribunales de Málaga, en los siguientes casos:

- Que la parte compradora tenga su domicilio fuera de la Unión Europea y en dicho país no exista convenio bilateral o multilateral con España que impida la posibilidad de fijar la sumisión expresa del fuero;
- Si se trata de una compraventa realizada por una empresa que actúe en el marco de su actividad empresarial o profesional,

#### **16.- Contacte con nosotros.**

Si tiene Ud. cualquier pregunta sobre las presentes condiciones, o si le gustaría hacer cualquier sugerencia o recomendación, por favor diríjase a nosotros a través de la siguiente dirección de correo electrónico: [info@iberianonline.com](mailto:info@iberianonline.com).

#### **17.- Resolución de Disputas en Línea.**

Según lo dispuesto en el Reglamento UE 524/2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo (ODR - Online Dispute Resolution), le informamos de que como consumidor, tiene a su disposición un procedimiento para resolver los diversos litigios derivados de la venta online de mercancías y servicios en la UE.

Tiene a su disposición la plataforma RLL (resolución de litigios en línea) de la UE:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Puede consultar más información en el siguiente enlace:

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0524>

#### **18- Descarga de Documentos:**

Puede descargar este documento [aquí](#).

Puede descargar el formulario de desistimiento [aquí](#).