



MINISTERIO
DE ECONOMÍA, COMERCIO
Y EMPRESA



T. (+34) 913 497 100 | www.icex.es

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PERSONALIZADOS

1. Consideraciones Preliminares

Las presentes Condiciones Generales regularán expresamente la relación surgida entre ICEX España Exportación e Inversiones, E.P.E. (en adelante, ICEX) y el Cliente que contrate Servicios Personalizados, constituyendo el marco jurídico en el que se desarrolla la relación contractual.

ICEX analizará las solicitudes de Servicios Personalizados que serán atendidas en función de su adecuación a las prioridades y objetivos recogidos en su Plan Estratégico en relación con la internacionalización de las empresas españolas, en el marco del Plan de Internacionalización de la Economía Española.

2. Datos de Identificación de ICEX

ICEX es una entidad pública empresarial adscrita al Ministerio de Industria, Comercio y Turismo a través de la Secretaría de Estado de Comercio, creado y regulado por el Real Decreto-Ley 4/2011, de 8 de abril y el Real Decreto 1636/2011, de 14 de noviembre, con NIF Q2891001F y domicilio en Paseo de la Castellana 278, 28046 Madrid (España). Tel.: 91 349 61 00; c.e.: icex@icex.es.

3. Aceptación y Disponibilidad

Mediante la aceptación de las presentes Condiciones Generales, el Cliente se obliga a la adhesión plena y sin reservas de todas las cláusulas dispuestas en el momento de la contratación y concretamente garantiza:

- Que es una persona mayor de edad y con capacidad para contratar los Servicios Personalizados que va a solicitar; y
- Que ha leído, comprende y acepta las presentes Condiciones Generales.

El Cliente tendrá acceso siempre y en todo caso, con carácter previo al inicio del procedimiento de contratación de los Servicios Personalizados, a las presentes Condiciones Generales, pudiendo ser almacenadas y/o reproducidas en un soporte duradero. ICEX no archivará el contrato electrónico.

4. Legislación aplicable a la contratación de Servicios Personalizados, jurisdicción competente e idioma del contrato.

La prestación de Servicios Personalizados se rige por la Ley Española.

En concreto, las contrataciones de Servicios Personalizados se realizan de conformidad con la Ley 47/2002, de 19 de diciembre, de reforma de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, para la transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva 97/7/CE, en materia de contratos a distancia; la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto

T. (+34) 913 497 100 | www.icex.es

refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre; la Ley 7/1998 sobre Condiciones Generales de Contratación; el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias; Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

El Real Decreto 1720/2007, por el que se aprueba el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de Datos; y el Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

Toda cuestión litigiosa que incumba a los Servicios Personalizados se someterá a los Juzgados y Tribunales de Madrid capital, renunciando las partes al fuero que pudiere corresponderles.

La contratación de los Servicios Personalizados se formalizará únicamente en lengua española (castellano).

5. Modificación de las Condiciones de Contratación

ICEX podrá modificar las presentes Condiciones Generales siempre que exista causa o motivo suficiente para ello. Se entiende que existe causa o motivo suficiente para la modificación, con carácter enunciativo y no limitativo, cuando ésta tenga por finalidad:

- Ampliar la gama o número de Servicios Personalizados que se ponen a disposición de los Clientes o mejorar los existentes; y
- Modificar, sustituir o actualizar los precios o descripciones de los Servicios que se ofrecen.

Por este motivo, el Cliente deberá leer atentamente las presentes Condiciones Generales cada vez que proceda a la contratación de algún Servicio Personalizado.

6. Proceso de contratación de Servicios Personalizados.

Los canales de contratación son múltiples y cambiantes. En todo caso, los Clientes siempre podrán contratar los Servicios Personalizados a través de:

- La Oficina Económico y Comercial de España en el país de su interés: <http://www.oficinascomerciales.es>. Esta red de oficinas, que cuenta con más de 100, son los centros de actuación de ICEX en el exterior; o
- A través de Ventana Global ICEX en el teléfono (+34) 913 497 100, informacion@icex.es o utilizando su página de contacto.

Una vez recibida la petición del Servicio, la Oficina Económica y Comercial correspondiente enviará un email al Cliente con la siguiente información:

T. (+34) 913 497 100 | www.icex.es

- Número de referencia del Servicio, descripción del mismo, importe y plazo de entrega estimado.
- Un enlace a una página para la aceptación de las presentes Condiciones Generales y para el pago del Servicio y la correspondiente clave de acceso para acceder a la misma.
- Indicación del plazo de validez de la Oferta.

Si el Cliente está conforme con las condiciones fijadas, deberá acceder al enlace facilitado, introducir su clave de acceso, aceptar las presentes Condiciones Generales y realizar el pago mediante la modalidad de pago elegida. Si el Cliente no realizara el pago en el plazo de validez de la oferta indicada, se entenderá que no acepta la Oferta de Servicios hecha por la Oficina Económica y Comercial y que, por tanto, desiste del Servicio solicitado. Asimismo, la Oficina Económica y Comercial no iniciará los Servicios Personalizados solicitados hasta que no reciba el pago de los mismos.

Una vez realizado el pago, ICEX confirmará la recepción del mismo y del Servicio Personalizado contratado y lo comunicará a la Oficina Económica y Comercial correspondiente para que inicie la prestación del Servicio.

Una vez comprobada la recepción del pago ICEX procederá al envío al Cliente de la factura correspondiente.

7. Precio del Servicio

Una vez recibida la petición del Servicio del Cliente, la Oficina Económica y Comercial correspondiente enviará un email al cliente informando del precio total a pagar (impuestos incluidos).

Asimismo, en el momento en el que el Cliente acceda al enlace para realizar el pago, se desglosará el precio del Servicio informando al Cliente de los descuentos e impuestos aplicados, así como, en su caso, gastos adicionales incluidos.

8. Formas de pago:

El Cliente deberá pagar el Servicio Personalizado solicitado por adelantado. Los Servicios no se iniciarán, hasta que el Cliente acepte las presentes Condiciones Generales y realice el pago del Servicio.

El pago de los Servicios Personalizados se realizará en euros, mediante:

- Tarjeta de crédito vía on-line.
- Transferencia bancaria.
- Ingreso directo en cuenta bancaria.

9. Seguridad en el pago.

Para el pago mediante tarjeta de crédito vía on-line, ICEX pone a disposición del Cliente una pasarela electrónica de pago (TPV) con instituciones bancarias de reconocida solvencia. En el momento de realizar el pago del Servicio Personalizado contratado el Cliente accede directamente al servidor de la citada institución bancaria a través de un canal seguro, por tanto, la transmisión de los datos bancarios (Ejemplo: número de tarjeta, número de cuenta, etc.), la validación del pago y el adeudo de la cantidad en su cuenta se realiza directamente en el sistema de la institución bancaria.

ICEX no guarda registro alguno de la información transmitida, ni es responsable de la pérdida de datos o la interceptación de la comunicación establecida por ICEX y la institución bancaria a través de la pasarela de pago, por lo que se exime de cualquier responsabilidad derivada de posibles contingencias en la transmisión.

10. Cancelaciones, Modificaciones de los Servicios y Devoluciones.

Una vez contratado el Servicio Personalizado y pagado éste por el Cliente, el Cliente no podrá cancelar el Servicio y solicitar la devolución del importe pagado, a excepción del Servicio Personalizado de elaboración de agendas de reuniones, donde el Cliente podrá cancelar el Servicio comunicando por escrito dicha cancelación con anterioridad a los 14 días naturales previos al plazo estimado de entrega, y teniendo en ese caso derecho a la devolución del importe pagado, siempre y cuando la Oficina Económica y Comercial no haya realizado una entrega total o parcial del trabajo al Cliente.

Sin perjuicio de lo anterior, las partes podrán acordar, de forma escrita, cuantas modificaciones de carácter no sustancial o adiciones sean necesarias para la mejor prestación del Servicio Personalizado contratado, siguiendo el mismo procedimiento que el indicado para la contratación del Servicio y, debiendo abonarse en su caso, la diferencia en el precio.

11. Derechos y Obligaciones de las partes.

11.1 Obligaciones de ICEX

ICEX se compromete a cumplir con las siguientes obligaciones contractuales derivadas de la relación comercial con el Cliente consecuencia de la contratación los Servicios por parte del mismo:

- a) Prestar con las máximas garantías al Cliente, el Servicio solicitado por este conforme a lo dispuesto en las condiciones de contratación, sin faltar a la buena fe contractual.
- b) Informar expresamente al Cliente y poner a su disposición las presentes condiciones con carácter previo al inicio del procedimiento de contratación.
- c) Informar al Cliente con carácter previo a la contratación y de manera concreta, clara, precisa e inequívoca, de las características específicas de los Servicios solicitados, tales como el precio de los mismos y los impuestos que le sean de aplicación.

- d) Confirmar al Cliente la perfección de la contratación, una vez recibido el pago de los Servicios.

11.2 Obligaciones del Cliente

Por su parte, el Cliente se compromete a:

- a) Llevar a cabo el íntegro cumplimiento de lo establecido en las presentes condiciones de los Servicios facilitados por ICEX.
- b) Garantizar la veracidad de los datos e información facilitada a ICEX para la correcta ejecución del Servicio solicitado.
- c) Facilitar de forma correcta los datos bancarios solicitados.
- d) Pagar el precio de los Servicios Personalizados contratados.

11.3 Derechos del Cliente.

El Cliente se encuentra amparado por los siguientes derechos:

- a) Toda la información proporcionada al Cliente tendrá el carácter de vinculante para ICEX en los términos establecidos por la legislación vigente.
- b) Todo Cliente tiene derecho a que los bienes o Servicios que adquiera sean conformes con lo contratado.

12. Propiedad Intelectual

ICEX cede al Cliente, de forma no exclusiva, siempre que el Servicio así lo permita, todos los derechos de explotación sobre cuantas creaciones pueda desarrollar en el ejercicio o con ocasión de la prestación de los Servicios Personalizados contratados.

13. Confidencialidad y seguridad

ICEX se compromete a tratar de forma confidencial toda la información y/o documentación sensible que reciba del Cliente en el marco de la presente relación contractual para el cumplimiento de sus obligaciones, cualquiera que sea la duración del vínculo contractual entre ICEX y el Cliente. ICEX también será responsable del cumplimiento de esta obligación por parte de los subcontratistas, en los supuestos de subcontratación.

ICEX únicamente permitirá el acceso de la información confidencial a aquellas personas que tengan necesidad de conocerla para el desarrollo de las actividades y Servicios contratados.

14. Tratamiento de los datos personales

Los datos personales recogidos serán objeto de tratamiento automatizado e incorporados a un registro de actividades de tratamiento automatizados titularidad y responsabilidad de ICEX, con la finalidad de atender el Servicio Personalizado solicitado: confirmación del Servicio, determinación de su precio, emisión de factura, prestación o entrega efectiva, así como, en su caso, y previa aceptación expresa por parte del Cliente, envío de la información sobre otros servicios o actividades que pudieran resultar de su interés.

De conformidad con la legalidad vigente, el Cliente tiene reconocidos, y podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad de sus datos para lo cual deberán enviar una carta o correo electrónico, adjuntando copia de su DNI u otro documento de identificación equivalente, a la siguiente dirección:

Paseo de la Castellana 278
28046 Madrid
delegadoprotecciondatos@icex.es

En el caso de que, para la prestación de los Servicios, ICEX tuviera que ceder los datos del Cliente a terceros, ICEX informará expresamente al Cliente sobre la cesión de sus datos de carácter personal a terceros, indicando la identidad de los cesionarios y la finalidad de la cesión de los datos de carácter personal.

No obstante lo señalado en el párrafo anterior, el Cliente consiente que se utilizará la información de sus datos personales cuando así sea requerido por las Autoridades administrativas competentes o por mandato judicial.

Debido a que los Servicios Personalizados que ICEX gestiona se llevan a cabo en países extranjeros, es posible que para su desarrollo ICEX tenga que comunicar ciertos datos del Cliente que pudieran tener, a efectos de la normativa europea, la consideración de carácter personal (emails o teléfonos) a consultores externos y demás empresas y organismos extranjeros con los que ICEX tuviera que interactuar en la ejecución de los Servicios contratados. La cesión de estos datos se limitará única y exclusivamente a aquellas cuestiones necesarias para la prestación de los Servicios Personalizados contratados, velando ICEX en todo momento porque se cumplan con los estándares en el tratamiento de los datos y que no sean utilizados para otros fines distintos.

La aceptación del Cliente para que sus datos puedan ser cedidos tiene siempre carácter revocable, sin efectos retroactivos.

Puede consultar la Política de Privacidad de ICEX recogida en su web www.icex.es

15. Servicio de Atención al cliente.

ICEX pone a su disposición un servicio de Atención al Cliente a través de su VENTANA GLOBAL al que podrá remitir cualquier duda, reclamación o sugerencia sobre el proceso de contratación de Servicios Personalizados, llamando al teléfono (+34) 913 497 100, o bien utilizando el formulario de solicitud de información disponible en el enlace "[Contacta con nosotros](#)", por correo electrónico a informacion@icex.es o, en su caso, dirigiendo un escrito a la dirección postal, Paseo de la Castellana 278, 28046 Madrid (España).

16. Nulidad e ineficacia de las condiciones

Si alguna de las condiciones incluidas en estas condiciones fuese declarada total o parcialmente nula o ineficaz, tal nulidad afectará tan sólo a dicha disposición o la parte de la misma que resulte nula o ineficaz, subsistiendo en todo lo demás las condiciones.

17. Ley Aplicable y Fuero

Estas Condiciones Generales se rigen por la Ley Española.

Para cualquier controversia que pudiera derivarse de la aplicación de los Servicios o interpretación o aplicación de las Condiciones Generales, ICEX y el Cliente, con renuncia expresa a su fuero propio se someten al de los Juzgados y Tribunales de Madrid (España).
