

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA EL PRESTATARIO

Los siguientes Términos y Condiciones Generales forman parte del contrato suscrito entre el Prestatario y FIANCEO o aquella empresa a la cual se le transfiera el crédito. Este contrato está afianzado por el Avalista, de forma solidaria y con renuncia a los beneficios de orden, división y excusión, así como de cualquier otro que pudiera establecer el ordenamiento jurídico en su favor.

El capital del préstamo concedido se abonará en la cuenta bancaria del Avalista, con el fin de prevenir fraudes. Una vez recibido el capital total del préstamo concedido. Se requerirá al Avalista para efectuar el ingreso directo en la cuenta del Prestatario en su beneficio, de acuerdo con las instrucciones de este.

Algunos de los términos de este contrato están definidos en la sección titulada "Definiciones".

Información precontractual

Antes de aceptar este contrato, FIANCEO ha proporcionado y ha recomendado leer, la información detallada en los artículos 7 y 8 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, de Comercialización a Distancia de Servicios Destinados a los Consumidores, así como la prevista en los artículos 10 y 12 de la Ley 16/2011, de 24 de junio de Contratos de Créditos al Consumo, según el caso, constará en el correspondiente Modelo y serán puesta a disposición del Prestatario/ Avalista con antelación suficiente y, en todo caso, con anterioridad a la solicitud del préstamo. El modelo junto con la información preceptiva de conformidad con los artículos 10 y 12 de la Ley 16/2011, de 24 de junio resultará de aplicación a cualquier relación contractual correspondiente a cualquier préstamo rápido por importe superior a 200 Euros.

Una vez aceptado el préstamo, este contrato será legalmente vinculante, sin perjuicio del derecho de desistimiento. De modo que, en caso de duda acerca de su contenido, el momento de resolverla es antes de su aceptación.

Consentimiento y perfeccionamiento del contrato

El contrato se formaliza a distancia y a través de los medios electrónicos facilitados por FIANCEO a través de la página web www.fianceo.com Tanto el Prestatario como el Avalista han quedado vinculados a los términos y condiciones del presente contrato de préstamo con afianzamiento solidario, al hacer "clic" en el lugar correspondiente debidamente indicado en la página web, prestando su consentimiento inequívoco y aceptando todas las condiciones, y ello sin perjuicio del derecho de desistimiento.

Entrega del capital prestado

El Prestatario acepta y otorga su consentimiento expresamente para que el capital del préstamo concedido sea abonado en la cuenta bancaria del Avalista, con el fin de prevenir fraudes. Una vez recibido el capital del préstamo concedido, y en virtud del propio contrato, será responsabilidad del Avalista efectuar el ingreso directo en la cuenta del Prestatario o en su beneficio, de acuerdo con las instrucciones de este.

Obligación de pago

Mediante la aceptación del presente contrato se obliga al Prestatario a devolver el capital prestado, más los intereses, en las cuotas y en la fecha de pago mensual acordadas. Estos pagos son obligatorios, de modo que, en caso de impago, se estaría incumpliendo el contrato.

Responsabilidad del Avalista

El Avalista se compromete y obliga a:

- Ingresar al Prestatario el importe prestado y/o seguir las instrucciones que este le facilite.
- Responder frente a FIANCEO de forma solidaria con el Prestatario y con renuncia expresa a los beneficios de orden, división y exclusión, así como a cualquier otro beneficio que pudiera establecer el ordenamiento jurídico a tu favor.
- Si el Prestatario no realiza el pago en la forma y la fecha de pago convenida en virtud del acuerdo firmado, se le requerirá de inmediato que se efectuó el pago de lo adeudado.

La responsabilidad solidaria que asume por la garantía otorgada es directa, respondiendo de forma autónoma e independiente al Prestatario. Esto quiere decir que FIANCEO no está obligada a reclamar, ni a adoptar medidas previamente contra el Prestatario o cualquier otra persona, a efectos de hacer efectivo el pago por parte del Avalista.

Intereses

Una vez concedido el préstamo, el Prestatario tendrá que devolver el capital prestado más los intereses, según, la información que ha enviado FIANCEO con carácter previo a la concesión del préstamo y a sus efectos. EL prestatario declara haberlo recibido, leído y comprendido.

El interés será calculado diariamente en base al capital pendiente de pago. El interés será añadido al importe del capital pendiente de pago en los vencimientos mensuales. El tipo de interés pactado seguirá aplicándose a las sumas pendientes antes y durante su reclamación judicial y hasta su completo pago.

Forma de pago. Autorización de pago con tarjeta

El Prestatario, acepta y presta su consentimiento expreso para poder realizar los cobros mensuales con cargo a la tarjeta(s) de crédito/débito facilitada(s). Únicamente cobraremos el vencimiento mensual o las cantidades adeudadas.

El Prestatario podrá cancelar esta autorización en cualquier momento, previa notificación, en cuyo caso, deberá ofrecer una alternativa de pago (por ejemplo, una domiciliación bancaria). Cuando no sea posible el contacto con el Prestatario y/o Avalista, FIANCEO ejercitara su derecho de cobro de forma diaria hasta el vencimiento del próximo recibo en base a la autorización de pago con tarjeta prestada previamente.

En caso de no poder realizar el cobro mensual en la fecha prevista a través del medio de pago establecido como principal, FIANCEO ejercitara su derecho de cobro en base a la autorización de pago con cargo a la tarjeta de débito/crédito ese mismo día. Si el importe pendiente no se hace efectivo, este se intentará de nuevo al día siguiente. Si después de estos intentos no ha sido posible regularizar la situación de impago, FIANCEO contactará tanto con el Prestatario como con el Avalista para solventar los motivos del mismo y procederá al cobro de lo adeudado.

Cuando no sea posible el contacto con el Prestatario y/o Avalista, FIANCEO ejercitara su derecho de cobro de forma diaria, incluyendo los vencimientos posteriores que no hayan sido atendidos en base a la autorización de pago con tarjeta prestada previamente.

Aceptado un plan de pagos, si el Prestatario y/o Avalista no pueden cumplirlo, FIANCEO ejercitará su derecho al cobro de forma diaria, hasta el cobro del importe adeudado, incluidos los vencimientos posteriores que no sean atendidos.

Cuando se adeude más de un vencimiento, FIANCEO ejercerá su derecho al cobro de todas las cuotas atrasadas, así como de los recibos pendientes.

Por motivos de seguridad, FIANCEO verificara que la tarjeta(s) de débito/crédito que ha proporcionado el Prestatario está operativa y corresponde con los datos que ha facilitado.

El Prestatario autoriza a FIANCEO a realizar una prueba de comprobación en caso de ser necesario. Esta prueba no supone una deuda y no será cobrado ningún importe. Sin embargo, dicha cantidad podrá aparecer como un pago pendiente, el cual estará disponible de nuevo en pocos días. Una vez activado el préstamo, este proceso se podrá repetir cada nueve (9) meses en aras de asegurar que la tarjeta sigue siendo válida.

Fecha de pago

La fecha de pago será la indicada en este contrato como fecha del primer vencimiento.

En caso de que el día de pago coincida con un día inhábil, se cargará al día hábil siguiente.

En cualquier momento el Prestatario podrá solicitar el cambio de la fecha de pago mensual. FIANCEO considerará dicha petición, pero no estará obligado a realizar el cambio.

Obligación de informar sobre cualquier cambio

El Prestatario tiene la obligación de notificar a FIANCEO en el plazo de siete (7) días, cualquier cambio del domicilio, nombre, email o teléfono de contacto. Esta notificación se puede realizar:

- Por escrito a la siguiente dirección, Plaza de los Luceros, 17, piso 9, Pta. 1, 03004, Alicante o a través de la dirección de correo electrónico cobros@fianceo.com
- Mediante llamada telefónica al 965 02 14 11.

FIANCEO realizara el envío de todos las notificaciones, información y declaraciones a la última dirección proporcionada por el Prestatario. También se podrá enviar avisos por correo electrónico, mensaje de texto, Whatsapp o llamada telefónica en su lugar.

El Prestatario se obliga a notificar a FIANCEO, cualquier cambio bancario (nueva cuenta corriente, nueva tarjeta debito/crédito).

Incumplimiento del contrato

Se considerará incumplido este contrato por parte del Prestatario, cuando:

- No se efectuó el pago de cualquier vencimiento mensual en el día señalado.
- Se incumpla cualquier otra obligación establecida en este contrato. Por declaraciones falsas o engañosas al solicitar el préstamo. Si el Prestatario se declara insolvente. El Avalista cancele la garantía.
- FIANCEO no puede cobrar total o parcialmente la cuota íntegra llegado el día señalado para el vencimiento mensual.

Cuando se realiza un pago atrasado, este se usará para pagar el saldo pendiente, en el siguiente orden; en primer lugar, se atenderá los intereses devengados, el sobrante, en caso de haberlo, se aplicará al pago del capital pendiente; y, por último, a la eventual comisión por reclamación de cuota impagada.

En caso de incumplimiento de este contrato, transcurrido veintiuno (21) días en situación de impago, FIANCEO enviará un aviso tanto al Prestatario como el Avalista, mediante el cual se les concederá un plazo de diez (10) días naturales adicionales para atender todos los pagos atrasados.

Transcurrido el plazo establecido, si la situación de impago persiste, FIANCEO podrá:

- Declarar vencido anticipadamente la totalidad del préstamo y cerrar el expediente una vez transcurridos treinta (30) días naturales.
- Exigir el pago inmediato de la deuda completa.

FIANCEO se reserva expresamente la posibilidad de iniciar acciones judiciales contra el Prestatario y el Avalista. En cuyo caso, el importe pendiente se verá incrementado por los costes judiciales. FIANCEO podrá solicitar el embargo de sueldos, salarios o cualquier otro tipo de ingreso o retribución, en la proporción que legalmente corresponda, así

como de cualquier otro bien o derecho susceptible de ello.

El tipo de interés pactado seguirá aplicándose a las sumas pendientes antes y durante su reclamación judicial y hasta su completo pago.

Amortización anticipada del préstamo

El Prestatario tiene derecho a amortizar en cualquier momento parte o la totalidad del préstamo.

En caso de la amortización total del préstamo, el Prestatario podrá ponerse en contacto a través de la siguiente dirección: Plaza de los Luceros, 17, piso 9, Pta. 1, 03004, Alicante, España, al teléfono 965 02 14 11 o al e-mail cobros@fianceo.com y, en ese caso, se le remitirá una liquidación de lo adeudado.

En el supuesto de amortizaciones parciales, primero se cubrirán en todo caso los pagos atrasados o los intereses vencidos, si los hubiere. Una vez satisfechos estos conceptos se aplicará el monto restante de la amortización que se quiera realizar a los pagos pendientes, reduciendo así la duración del contrato y permaneciendo invariable el importe estándar de las cuotas.

Derecho de desistimiento

El Prestatario y el Avalista dispondrán de un plazo de catorce (14) días naturales para desistir del contrato a distancia, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna. El periodo de catorce (14) días empieza a partir del día posterior al día en que recibe una copia del contrato de préstamo.

En caso de desistimiento ni el Prestatario ni el Avalista tendrán que pagar a FIANCEO comisión o coste alguno en relación con dicho desistimiento.

En caso de desistimiento, el Prestatario o el Avalista deberán devolver el préstamo incluido sus intereses devengados hasta la fecha de devolución, no más tarde de treinta (30) días naturales a contar desde la fecha de desistimiento.

En el supuesto de que, pasado el plazo referido, ni el Prestatario ni el Avalista hubiesen devuelto el préstamo, el préstamo se entenderá reactivado automáticamente, siendo de aplicación al mismo todos los términos y condiciones previstos en el contrato.

Para ejercer el derecho de desistimiento y para cancelar el contrato, el Prestatario o el Avalista tendrán que notificar por escrito, ya sea por correo electrónico a cobros@fianceo.com o bien a la dirección, Plaza de los Luceros, 17, piso 9, Pta. 1, 03004, Alicante, España. Puede utilizar el formulario que hemos puesto a su disposición y que puede descargar en este enlace: [Comunicación de desistimiento de contrato](#).

El desistimiento se estimará efectuado si, antes de la fecha límite para desistir, el Prestatario o el Avalista hubiesen enviado la comunicación de desistimiento a FIANCEO al domicilio social o al correo electrónico arriba indicado.

Derechos del Prestamista

- FIANCEO mantendrá sus derechos, aun en caso de demora en su ejercicio.
- FIANCEO podrá aceptar tanto pagos parciales a cuenta de vencimientos desatendidos como el pago del importe íntegro. En ningún caso las facilidades de pago serán consideradas como novaciones del préstamo.

Pago a intermediarios

Esta cláusula solo se aplicará para aquellos casos en que el Prestatario haya contactado con FIANCEO a través de un intermediario o afiliado. Es posible que se hubiera generado un acuerdo previo con el intermediario para tramitar la solicitud, y por el cual se haya pagado una comisión, antes de ser autorizada la concesión del préstamo. FIANCEO no se hará responsable de cualquier acuerdo previo por parte del Prestatario y/o Avalista con dichos intermediarios.

Otras Condiciones

- Los Términos y Condiciones sólo podrán ser modificados por escrito entre las Partes.
- FIANCEO se reserva la facultad de modificar el apartado concerniente a los costes relacionados con el préstamo, previo aviso de dos (2) meses de antelación y que deberá ser aceptado por las Partes.
- Es caso de que por causas ajenas o de fuerza mayor, FIANCEO no pueda atender sus obligaciones, como, por ejemplo, fallo en el sistema de ordenadores, causas imputables a terceros (fallos en servicios de correo), conflicto laboral o huelga, etc. FIANCEO queda exonerado de cualquier tipo de responsabilidad y en ningún caso se podrá alegar incumplimiento de sus obligaciones.
- El afianzamiento solidario prestado es personal e intransferible, por lo que no se puede disponer ni de sus derechos ni de sus obligaciones.
- Por razones empresariales o comerciales, FIANCEO podrá transferir sus préstamos sin permisos del Prestatario / avalista siempre y cuando se adopten las medidas razonables para asegurar que los derechos y obligaciones de las Partes no se vean perjudicados
- En cualquier momento del préstamo y de forma gratuita el Prestatario, podrá solicitar información sobre el estado del expediente. Se incluirán los detalles de cada pago, la fecha de vencimiento, la cantidad y sus condiciones. Se desglosará cada pago, mostrando el capital prestado y su interés. De igual modo podrá solicitar una liquidación con el estado actual del préstamo en cualquier momento, solicitud que se atenderá a la mayor brevedad posible.
- Se podría incurrir en algún coste adicional en relación con el cumplimiento del contrato, como costes por servicios de terceros que no se encuentran bajo el control del Prestamista, tales como el coste de las transferencias bancarias o de los mensajes de texto, etc.
- El prestatario y el Avalista aceptan que, la cantidad total a devolver y el número de periodos (vencimientos) establecidos en la sección "CONDICIONES PARTICULARES" del presente contrato, podrán experimentar variaciones, en función de la fecha de puesta a disposición del préstamo que se producirá tras la aprobación definitiva de la operación, la fecha del primer vencimiento y al tipo de interés establecido en el presente contrato, calculado diariamente en base del capital pendiente de pago.
- El préstamo solamente podrá concederse y amortizarse en euros.
- El Prestatario y el Avalista autorizan a grabar o monitorear las llamadas telefónicas. Asimismo, aceptan que la grabación y su transcripción sirva de prueba en caso de

- tener que acudir a los tribunales, tanto para acreditar la aceptación de los términos y condiciones del presente contrato, como para acreditar cualquier otro extremo.
- El Prestatario y el Avalista han accedido y leído con detenimiento la "información normalizada europea sobre el crédito al consumo" y la "política de privacidad sobre protección de datos personales y uso de cookies", y han aceptado los términos en ellas contenidos de manera consciente y plenamente informado.
 - En caso de nulidad de alguna cláusula de este contrato, no afectará al resto de su contenido.

Política de datos personales

A los efectos de lo que dispone en el Reglamento 2016/679, General de Protección de Datos de Carácter Personal y la normativa nacional que lo desarrolla, le informamos que sus datos personales van a ser incluidos en nuestro fichero, creado bajo la responsabilidad de Money Garantizado S.L.U. (FIANCEO). Estos datos han sido facilitados voluntariamente para llevar a cabo una correcta gestión de la solicitud del préstamo.

Le informamos que, los datos se podrán ceder a Logalty Servicios de Tercero de Confianza S.L, quien actúa en calidad de prestador de servicios de Confianza, cuya intervención se hace necesaria, generando prueba de interposición y archivando las declaraciones de voluntad que integran los contratos de carácter electrónico, consignando la fecha y hora en las que ha tenido lugar dicha interposición.

Los datos facilitados podrán cederse a Richmond Group Limited o sus filiales. Así como a otros prestadores de servicios cuya intervención sea necesaria o conveniente para poder prestar nuestros servicios, con las que siempre firmamos el correspondiente contrato de encargo de tratamiento de datos y acuerdo de confidencialidad conforme a la Política de Privacidad y uso de Cookies que, se han aceptado debidamente en el momento de realizar la solicitud de préstamo.

Los datos de carácter personal, soportes o documentos que los contengan, serán conservados mientras debamos garantizar que el servicio sea correctamente prestado y serán destruidos una vez prestado el servicio y transcurrido los plazos legales que exija su conservación. En cualquier caso, para determinar los periodos de conservación de los datos, FIANCEO contempla las leyes locales, las obligaciones contractuales y las expectativas y requisitos de nuestros clientes.

En el momento en el que el Avalista ejerza el derecho de supresión, oposición, limitación correspondiente o cuando se considere que ya no es necesario el tratamiento de los datos facilitados, se procederá, en el caso que sea posible, a la eliminación o destrucción de forma segura, a no ser que sea necesario su conservación por establecerlo alguna disposición legal, en cuyo caso se informará y se mantendrán bloqueados los mismos.

Los datos personales serán tratados para el envío de comunicaciones comerciales hasta que se muestre su disconformidad.

El Prestatario, tiene derecho a acceder de forma gratuita a la información que le concierne y que se encuentra recopilada en los ficheros de los que FIANCEO es responsable. Podrá solicitar su rectificación de ser errónea, su cancelación o supresión, oponerse a ella, limitar su tratamiento o solicitar la portabilidad de sus datos personales, conforme a nuestra "Política de privacidad" referida, dirigiéndose por escrito a:

Delegado de Protección de Datos es Jessica Andrea Giraldo Medrano, cuyos datos identificativos son los siguientes:
Dirección postal: Plaza de los Luceros, 17, piso 9, Pta. 1, 03004, Alicante
Correo electrónico: dpo@fianceo.com
Teléfono: 965 02 13 52

El Prestatario, tiene el derecho a presentar una reclamación ante la autoridad de control, la Agencia de Protección de Datos. Para el caso de que el Prestatario ejerza debidamente alguno de estos derechos, se procederá al bloqueo de sus datos, manteniéndose, hasta que transcurran los plazos legales para su conservación, momento en el que serán destruidos definitivamente de forma segura.

En cuanto a los datos personales referentes a otras personas físicas, el Avalista deberá, con carácter previo a su comunicación, informarles de los extremos contenidos en los párrafos anteriores.

El Prestatario enterado y conforme con lo expuesto en los apartados anteriores, consiente expresamente y autoriza a FIANCEO para que trate y mantenga sus datos personales que voluntariamente facilita, según las finalidades expuestas en este documento y para cederlos a las entidades públicas y privadas que sean necesarias en caso de que ello fuera exigible. Esta autorización tiene validez hasta su revocación expresa por parte del titular de los datos y en tanto en cuanto ello sea necesario para el íntegro cumplimiento del presente contrato y demás normativa aplicable. El Avalista, tiene el derecho a presentar una reclamación ante la autoridad de control, la Agencia Española de Protección de Datos.

Agencias de referencia crediticia (Ley de prevención blanqueo de capitales/Ley de contratos del crédito al consumo)

FIANCEO está obligado a verificar su identidad y la solvencia de todo aquel que pretenda establecer relaciones de negocio o intervenir en cualquier operación en la que forme parte esta mercantil.

El Prestatario garantiza expresamente la veracidad, realidad, vigencia y autenticidad de la información que se facilita, particularmente la relativa a su identidad, titularidad real, actividad económica y origen de fondos. En este sentido, FIANCEO puede estar obligado a informar al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo e Infracciones Monetarias (SEPBLAC) sobre hechos respecto al que existan indicios o certezas de estar relacionados con el blanqueo de capitales o financiación del terrorismo conforme a lo establecido en la Ley 10/2010 de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

El Prestatario, enterado y conforme con lo expuesto en los apartados anteriores, consiente expresamente y autoriza a FIANCEO para que trate y mantenga sus datos personales que voluntariamente facilita, según las finalidades expuestas en este documento y para cederlos a las entidades públicas y privadas que sean competentes en caso de que ello fuera legalmente exigible.

Esta autorización tiene validez hasta su revocación expresa por parte del titular de los datos y en tanto en cuanto, ello sea necesario para el íntegro cumplimiento del presente contrato y demás normativa aplicable.

Con igual finalidad, FIANCEO podrá consultar los ficheros de solvencia patrimonial y crédito, dado que en caso contrario no podrá prestarse el servicio.

Antes de que se perfeccione el contrato, FIANCEO cumpliendo con su obligación, evaluará la solvencia del consumidor sobre la base de una información suficiente, obtenida por los medios adecuados a tal fin, entre ellos, los datos facilitados por el Prestatario, o mediante la consulta de ficheros de solvencia patrimonial y crédito para recabar información relativa a sus antecedentes de crédito y posiciones de riesgo, tales como ASNEF-EQUIFAX. Durante la duración de este contrato, FIANCEO también podrá realizar búsquedas de solvencia adicionales.

Esta información relativa a su solvencia será añadida a la proporcionada en la solicitud de préstamo. Asimismo, en caso de impago, FIANCEO comunicará a las Agencias de servicios de crédito que añadan a sus registros los detalles del contrato de préstamo firmado, los pagos realizados de este préstamo y cualquier cumplimiento, o incumplimiento

de sus términos que serán vistos por otras entidades que realicen búsquedas sobre su solvencia patrimonial y de crédito.

En base a los resultados de búsqueda de solvencia, FIANCEO, podrá utilizar dicha información, por ejemplo, para:

- Tomar decisiones sobre servicios crediticios y relacionados con éstos.
- Rastrear deudores y Avalistas, prevenir fraudes y administrar la garantía que ofrece. Verificar detalles sobre propuestas y reclamaciones de seguros.
- Verificar su identidad para prevenir el blanqueo de capitales.

Definiciones

"Préstamo" es el contrato por el cual el Prestamista entrega un importe determinado al Prestatario a través de la web www.fianceo.com quien se obliga a devolverlo sujeto a los términos y condiciones generales y particulares que se pacten.

"Solicitud de préstamo" es la manifestación de la voluntad por parte de una persona cumplimentada a través de la web de querer contratar un préstamo personal con aceptación de los términos y condiciones.

"Prestamista" se refiere a FIANCEO, que es quien presta el capital al Prestatario.

"Prestatario" se refiere a la persona de entre 18 y 75 años residente en España, que ha solicitado un préstamo a FIANCEO y le ha sido concedido, cuyo nombre y firma aparecen en el acuerdo del Prestatario.

"Expediente" hace referencia a la cuenta existente con FIANCEO en el momento de aceptar este contrato.

"Contrato" hace referencia al Contrato de Préstamo que se suscribe con FIANCEO. Dicho contrato está regido por la Ley 16/2011, de 24 de junio de contratos de crédito al consumo.

"Deuda" significa el capital pendiente de devolución más los intereses devengados en cada momento.

"Vencimiento" es el pago mensual compuesto por el capital prestado y los intereses, acordado para la devolución del préstamo al concederlo.

"Garantía" aval o afianzamiento" se refiere al acuerdo con el Avalista por el que se compromete a responder de forma solidaria de la deuda, en caso de incumplimiento de este contrato.

"Avalista" es la persona de entre 18 y 75 años residente en España, cuyo nombre y firma aparece en el contrato firmado por el Avalista y que ha sido aceptado garantizando de forma solidaria y con renuncia a los beneficios de orden, división y excusión, así como de cualquier otro que pudiera establecer el ordenamiento jurídico en su favor, el reembolso total del préstamo con sus intereses en caso de incumplimiento.

"Condiciones generales" Son los términos generales del contrato de préstamo con garantía que se recogen en el presente documento.

"Condiciones particulares" Se refiere a las características particulares de cada operación y comprenden, el importe prestado, el plazo de duración y sus vencimientos, el tipo de interés TIN, la TAE, el coste total del préstamo.

Ley, jurisdicción competente e idioma del contrato

Este contrato se rige por el ordenamiento jurídico español, destacando la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de créditos al consumo, Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, Real Decreto Legislativo 1/2007, 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.

FIANCEO no se constituye como una institución financiera, por lo que no se encuentra supervisado por el Banco de España.

Cualquier discrepancia que pudiera surgir en relación con la existencia, validez, interpretación, alcance, contenido, ejecución, cumplimiento, suspensión, y/o resolución del Contrato suscrito o de cualquier Anexo o documento complementario que lo desarrolle, será resuelto por los Juzgados y Tribunales del domicilio del Prestatario o el Avalista. Asimismo, como entidad adherida a Confianza Online y en los términos de su [Código Ético](#), en caso de controversias relativas a la contratación y publicidad online, protección de datos y protección de menores, el usuario podrá acudir al sistema de resolución extrajudicial de controversias de Confianza Online. Asimismo, se informa de la existencia de la plataforma de resolución de litigios en línea a la que puede acceder a través del siguiente enlace ec.europa.eu/consumers/odr.

El lenguaje de este contrato y cualquier otra comunicación será en castellano.

Quejas y/o reclamaciones

FIANCEO se compromete a atender todas las quejas y/o reclamaciones que se formulen de manera justa y completa en un plazo razonable. En caso de desacuerdo con el contrato o cualquier otro extremo, podrá remitirlo:

- Por escrito a la siguiente dirección, Plaza de los Luceros, 17, piso 9, Pta. 1, 03004, Alicante o a través de la dirección de correo electrónico quejas@fianceo.com o;
- Mediante llamada telefónica al 965 02 13 52.

Una vez recibida su queja y/o reclamación se le enviará una confirmación de recepción y se tratará de resolver dentro de los siguientes siete (7) días laborables. En caso de que no se pueda resolver su queja y/o reclamación dentro de los siete (7) días laborables, FIANCEO continuará investigando y enviará una respuesta final dentro de las próximas ocho (8) semanas.