



1. Prestador del servicio

Este Servicio ha sido definido y es prestado por BILKY EUROPE, S.L. (en adelante, BILKY), con domicilio social en Calle Dalia 381 C-5 – 28109 Alcobendas – Madrid, CIF: B87345153, entidad inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 28784, Folio 108, Sección 8ª, Hoja M-518263, Inscripción 1ª.

Email: support@bilky.es

2. Definiciones

Definiciones de los conceptos contenidos en el presente documento:

Cliente: Empresario individual o persona jurídica que contrata el Servicio, independientemente de que sean empresas que utilizan el Servicio para entregar los documentos a sus empleados, u otros intermediarios como gestorías o asesores que actúan en representación de dichas empresas.

Usuario simple: Persona física que hace uso del Servicio, sin registrarse para tener su área personal.

Usuario Registrado: Persona física que hace uso del Servicio, completando el registro para tener su área personal.

Logs: Se denominan así los registros archivados de todas y cada una de las operaciones realizadas por el sistema informático propiedad de BILKY.

3. Descripción operativa del Servicio

El Servicio que prestará BILKY consiste en lo siguiente:

El cliente dispone de un servicio para poder entregar documentos a los Usuarios de forma segura, desde el momento de la carga del documento hasta su entrega al Usuario correspondiente.

Por su parte el Usuario podrá acceder y almacenar sus documentos en función de la modalidad escogida:

o Simple: El Usuario Simple recibirá en el correo electrónico indicado por el Cliente un correo electrónico con un enlace cifrado a un sitio web. Este enlace sólo tendrá una vigencia de 24 horas desde su envío, y sólo será conocido por el Usuario. Para acceder al documento en formato PDF, el Usuario deberá acceder al enlace e introducir su número de DNI o documento oficial equivalente. El Usuario Simple podrá descargar el documento durante 24 horas tras el envío del correo electrónico.

o Registrado: Además de las funcionalidades disponibles para el Usuario Simple, el Usuario Registrado podrá crear su propia área personal donde alojar sus documentos de forma automática. Este alojamiento tendrá una duración indefinida en el tiempo hasta que el Usuario borre los documentos o se dé de baja del servicio. El servicio no implica ningún pago por parte del Usuario.

Para ello, el usuario debe registrarse como Usuario Registrado y aceptar estas condiciones.

4. Compromisos de BILKY

Con respecto al Cliente, BILKY se compromete a:

Ofrecer acceso a un área de gestión securizada, desde donde el Cliente podrá realizar la carga y envío de los documentos y servicios añadidos.

Entregar de forma segura los documentos al Usuario conforme a lo establecido en las presentes Condiciones.

Mantener un registro de las operaciones realizadas por el Cliente y por sus Usuarios.

Con respecto a los Usuarios, BILKY se compromete a:

Mantener la confidencialidad de los documentos.

Proveer el Servicio conforme a lo indicado en las presentes Condiciones.

BILKY, en calidad de encargado del tratamiento realizará para el cliente una prestación servicios de puesta a disposición de una aplicación, consistente en un portal que pone a disposición de distintos usuarios con distintos permisos la información que les corresponde. BILKY desarrollará, mantendrá y dará soporte técnico a los distintos clientes y usuarios, y se encargará de realizar las copias de seguridad del aplicativo.

Cederá el uso de la plataforma a los usuarios y garantizará el correcto funcionamiento del sitio, realizará la



programación de nuevas funcionalidades, o bien, modificación de las actuales, y en definitiva, todas las tareas que se pueden desprender de los servicios contratados.

Las tareas conllevan la recogida de datos, su registro, estructuración, actualización y modificación,

conservación, extracción, consulta, comunicación por transmisión, interconexión, cotejo, y eliminación de la información.

Cuando acaben las tareas encomendadas, al ser un portal en el que cada usuario es dueño de su información, en el caso de rescindir el contrato, cada uno de los clientes y usuarios, tendrán la información almacenada, con acceso total a la misma, pero con la funcionalidad de subir nueva documentación limitada.

BILKY se reserva el derecho a, en cualquier momento, dar un periodo temporal para que ese cliente o usuario descargue su documentación, o de lo contrario, podrán eliminar los contenidos almacenados. Este supuesto se comunicará mediante correo electrónico, al mail identificado por el usuario en el portal, y también mediante avisos en el portal.

5. Compromisos del Cliente

El Cliente se compromete a:

El Cliente se obliga a satisfacer puntualmente todos los pagos debidos en virtud de lo establecido en este contrato. En caso de incumplimiento por el Cliente de los plazos de pago establecidos, Bilky podrá, transcurridos siete días hábiles desde el vencimiento del plazo, suspender el servicio y considerar resuelto de pleno derecho el presente contrato, siendo exigible el importe de los servicios efectivamente prestados.

Asociar las cuentas de correo correspondientes a cada uno de sus Usuarios a sus respectivos documentos.

Cumplir con sus obligaciones sociales, laborales y administrativas.

Tramitar adecuadamente las bajas de sus propios Usuarios.

Cuidar y velar por la confidencialidad y seguridad de sus contraseñas de acceso al Servicio. En caso de pérdida o robo de la contraseña deberá avisar a BILKY a la mayor brevedad posible.

No hacer un uso ilegal, o ilícito del Servicio.

Obligaciones del cliente como responsable del tratamiento: En caso de que un usuario por error envíe o comparta a través de BILKY, documentación con otro usuario, o con un tercero, y detecte que la misma es errónea, o que no debía haberla compartido con ese usuario; el usuario emisor deberá ponerse en contacto con el usuario receptor o con el tercero, a través bien del mail que suministró, o bien desde cualquier otro medio identificativo de ese usuario o tercero, para solicitarles que borre la documentación enviada o compartida de forma errónea. El usuario, declara haber informado, y tener consentimiento para enviar a los destinatarios, de los cuales aporta el mail en BILKY, las informaciones que envíe. En caso de no haber solicitado consentimiento, se hará plenamente responsable de las denuncias o reclamaciones que el cliente dirija. Además deberá:

- a) Entregar al encargado los datos necesarios para la prestación del servicio.
- b) Realizar una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el encargado.
- c) Realizar las consultas previas que corresponda.
- d) Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD.
- e) Supervisar el tratamiento, incluso realizando inspecciones y auditorías.

6. Compromisos del Usuario

El Usuario se compromete a:

Aceptar como legalmente válida la comunicación y entrega de los documentos a través del mecanismo indicado en las presentes Condiciones.



Aceptar los logs de acceso al correo electrónico de notificación o al propio Servicio como prueba de la notificación.

No hacer un uso ilegal, o ilícito del Servicio.

En caso de ser Usuario Registrado, cuidar y velar por la confidencialidad y seguridad de sus contraseñas de acceso al Servicio. En caso de pérdida o robo de la contraseña deberá avisar a BILKY a la mayor brevedad posible.

En caso de ser Usuario Registrado, facilitar datos veraces, exactos y actualizados en el momento de su registro.

7. Precio y forma de pago

El precio para los CLIENTES es el establecido en el apartado precios/tarifas de la web.

La forma de pago será a través de la plataforma de pago online elegida por el Usuario, entre las ofrecidas por BILKY.

8. Duración

El presente acuerdo entrará en vigor desde el momento en que el usuario o cliente se registra en el portal.

El Servicio tiene una duración indefinida en el tiempo. No obstante, si BILKY tuviese que cerrar el Servicio, avisará a los Clientes y Usuarios con tiempo suficiente para que puedan descargarse la información que tuviesen alojada en el Servicio. Este hecho no generará ningún derecho a compensación por parte de Clientes o Usuarios.

BILKY puede interrumpir el Servicio temporal o definitivamente en caso de producirse modificaciones relevantes en la situación del Cliente o de los Usuarios, o si se observa incumplimiento de las presentes Condiciones o de las Condiciones de Uso del website. En el caso aquellos clientes que tienen la obligación de realizar los pagos oportunos conforme a las condiciones particulares, en el caso de no abonarlas, BILKY se reserva el derecho a suspenderles el servicio.

BILKY se reserva el derecho de modificar las condiciones del Servicio, períodos, procedimientos técnicos de identificación y validación de los datos transmitidos. La falta de aceptación de estas modificaciones por parte de Clientes o Usuarios supondrá la resolución del Servicio.

La finalización de la relación comercial entre el CLIENTE y BILKY, o de la relación laboral del USUARIO con el CLIENTE, no determinará la extinción del Servicio prestado por BILKY a Usuarios Registrados. Estos Usuarios podrán mantener almacenados sus documentos relativos al CLIENTE durante el tiempo que dure el Servicio conforme a lo establecido en las presentes Condiciones.

En cualquier momento, CLIENTES y USUARIOS podrán darse de baja libremente del Servicio.

9. Exclusión de Responsabilidad

BILKY no será responsable:

Bilky se exime de cualquier tipo de responsabilidad derivada de la información transmitida o difundida a través de la plataforma y su sitio web, siempre que esta información haya sido manipulada o introducida por un usuario o tercero ajeno.

Por el uso de datos, documentos o emails incorrectos por parte de los Clientes.

Por accesos indebidos a la información alojada en el Servicio, con motivo del uso de una contraseña insegura por parte de CLIENTES o USUARIOS, o con motivo de una pérdida o robo de dicha contraseña.

Por fallos, errores o imposibilidad de acceso temporal al Servicio.

Por infracciones o ilícitos de cualquier naturaleza que correspondan a CLIENTES o USUARIOS.

Por daños fortuitos causados indirectamente o por reclamaciones de los daños causados a terceros.

10. Seguridad y Confidencialidad

Durante la vigencia del presente contrato, así como terminado el mismo por cualquier motivo, queda prohibido a las partes divulgar cualquier conocimiento comercial, técnico y/o financiero, conocido como consecuencia del desarrollo del mismo.

Las partes garantizan que mantendrán la más estricta confidencialidad y expreso cumplimiento del deber de

secreto profesional en relación durante la vigencia de la prestación de servicios y después de su terminación. BILKY garantiza que las personas autorizadas a tratar datos personales dentro de la empresa, se comprometen de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, informándoles de las misma, y garantiza que los empleados autorizados a tratar datos personales, han recibido la información necesaria en materia de protección de datos personales. El encargado durante y con posterioridad a la vigencia de este acuerdo tratará toda información propiedad del responsable de forma estrictamente confidencial, tomando las medidas necesarias para que su contenido no se divulgue a terceros, ni estos puedan tener acceso a los mismos sin autorización expresa del responsable. A los efectos del presente acuerdo, tendrá la consideración de información confidencial toda aquella susceptible de ser revelada por palabra, por escrito o por cualquier otro medio o soporte, tangible o intangible, actualmente conocido o que se invente en un futuro, ya sea intercambiada como consecuencia de esta relación contractual o que una parte señale o designe como confidencial a la otra.

11. Protección de datos personales

Obligaciones en materia de Protección de Datos personales, conforme al RGPD, en el marco del contrato de prestación de servicios.

11.2. Identificación de la información afectada. Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, el encargado del tratamiento tratará la información que los responsables incorporen a la plataforma, consistente en cualquier documentación que el cliente o el usuario necesite gestionar.

11.3. Cada usuario es dueño de pleno derecho de la documentación del servicio, la rescisión con cualquiera de los clientes o usuarios del contrato, no determina que el resto de clientes o usuarios depende tener acceso a su documentación. Por tanto, BILKY podrá hacer una devolución de los Datos del solicitante, pero no del resto de personas con las que haya compartido dicha información.

11.4. BILKY cumplirá los siguientes aspectos en materia de protección de datos:

11.4.1. Usará los datos personales que los clientes y usuarios incorporen, sólo para el fin objeto del encargo. No utilizará los datos para fines propios, teniendo prohibido sus empleados acceder a la documentación del portal.

11.4.2. En el presente servicio, el responsable no facilita instrucciones a BILKY de cómo almacenar los datos, BILKY si se reserva el derecho a informar al responsable de si la información contenida en el servicio infringe cualquier normativa.

11.4.3. BILKY llevará por escrito, un registro de las categorías de actividades de tratamiento efectuadas.

11.4.4. BILKY no comunicarán los datos a terceras personas, salvo que cuenten con la autorización expresa del responsable del tratamiento, o en los supuestos legalmente admisibles. Si se comunican automáticamente los datos a otros encargados del tratamiento, o clientes y empleados del mismo responsable, conforme a los permisos que el responsable les habilite en la plataforma.

11.4.5. BILKY almacena toda su información en data center europeos, que cumplen escrupulosamente con la normativa del RGPD.

11.4.6. BILKY se compromete a no subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del encargado, incluyendo en los mismos los datacenter. Podrá consultar en la web el listado de proveedores. También se contratarán empresas de certificación de medios de comunicación telemática. El subcontratista tendrá la condición de encargado del tratamiento, obligándose a cumplir este documento igual que el encargado, y cumpliendo con los mismos requisitos formales.

11.4.7. Todo el personal de BILKY, mantendrá el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud de la prestación del presente, incluso después de que finalice su objeto.

11.4.8. El cliente, como responsable del tratamiento, está obligado a atender sus ejercicios los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición; limitación del tratamiento, portabilidad de datos; que le ejerciten. El ejercicio de los derechos corresponde plenamente al responsable del tratamiento, que podrá acceder y ejercitar los mismos en su perfil, eximiendo de responsabilidad a BILKY por el uso de los mismos. BILKY orientará al

titular de los datos para que ejercite los derechos ante el responsable del tratamiento, pero al no ser responsable del tratamiento, no puede decidir sobre su eliminación. BILKY no puede acceder a los contenidos alojados en el servicio, por tanto el usuario se deberá dirigir al titular del tratamiento que originó su alta en BILKY.

11.4.9. Corresponde al responsable del tratamiento, facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de los datos a sus empleados o clientes. BILKY proporcionará las informaciones necesarias conforme a los tratamientos que realice directamente con los usuarios o clientes.

11.4.10. BILKY notificará al cliente o usuario, antes del plazo máximo de 72 horas, a través del email facilitado en el registro en el servicio, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de dicha incidencia. No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas. Si no es posible facilitar la información simultáneamente, se facilitará de manera gradual sin dilación indebida. Si la violación suponga un grave riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas, BILKY redactará y enviará al cliente o usuario un modelo de comunicado, en lenguaje claro y sencillo, para facilitar a los titulares de los datos.

11.4.11. BILKY publicará en su sitio web toda la documentación relativa a protección de datos, con el ánimo de facilitar la mayor transparencia posible. BILKY pasará las auditorías pertinentes y obtendrá certificados de cumplimiento de la normativa, para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones.

11.4.12. BILKY evaluará los riesgos de seguridad en un informe que proporcionará al responsable si se le solicita, y adoptará las medidas adecuadas para preservar el secreto, confidencialidad e integridad de los datos, minimizándolos si es posible. Garantizará su seguridad, y evitará su alteración, tratamiento o acceso no autorizado. Las medidas abarcarán los sistemas y los tratamientos manuales, e incluyen mecanismos para:

- Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia de los sistemas y servicios.
- Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente.
- Verificar y evaluar regularmente la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas.
- Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

Dará cumplimiento de las siguientes Medidas de Seguridad:

a. Mantendrá la comunicación y seguirá las directrices del Responsable de Seguridad o DPO designado por el responsable del tratamiento. Designará y registrará en sus políticas de Seguridad, a un responsable de seguridad propio, para coordinar y controlar la aplicación de las medidas de seguridad, así como dispondrá de un Delegado de Protección de Datos.

b. Reportará al responsable toda incidencia de seguridad de la que tenga noticia, detallando el tipo el momento de ocurrencia y de detección, la persona que la detectó y las personas a las que se le ha comunicado; los efectos derivados y las medidas correctoras aplicadas, incluso aunque no sean susceptibles de comunicarse como brecha de seguridad.

c. Notificará al responsable del tratamiento antes de 72 horas por el email facilitado, las violaciones de seguridad de los datos a su cargo que tenga conocimiento, junto a toda la información para documentarla y comunicarla; salvo que sea improbable que la violación sea un riesgo para los derechos y las libertades de las personas. Cada parte comunicará sus violaciones a la Agencia, incluyendo lo descrito en el Art. 33 del RGPD, así como de cualquier norma que lo complemente o sustituya. Si además supone un grave riesgo para los derechos y libertades de las personas, el encargado del tratamiento redactará y enviará al responsable un modelo de comunicado, en lenguaje claro y sencillo, para facilitar a los titulares de los datos.

d. Deberán aplicarse medidas de seguridad lógicas: acceso a través de redes protección y borrado de ficheros temporales y copias de trabajo, control de acceso a servidores y equipos, bases de datos y aplicaciones identificación individual, autenticación y contraseñas. Uso de antivirus y firewall.

e. Gestión de soportes: El encargado cumplirá el procedimiento de gestión de soportes del responsable, incluyendo la identificación e inventario de soportes, el borrado irreversible o destrucción de soportes en su desecho, y la autorización para la salida de soportes y medidas de seguridad en su transporte encaminadas a evitar que sean manipulados.

f. El encargado cumplirá las directrices indicadas por el responsable en lo relativo a los procesos de copia de seguridad, facilitando que como mínimo se realice una copia diaria, salvo que no se hayan modificado los datos.

Para ello, deberá almacenar los datos sólo en los dispositivos o sistemas autorizados por el responsable. También podrá realizar la copia si se le encarga dicha tarea. Definirá en sus políticas de seguridad el tipo de copia, su descripción y la verificación periódica de dichos procesos.

g. El encargado dispondrá de un documento de seguridad en el que se detallan las medidas de seguridad relativas a alteración de datos, pérdida y tratamiento o acceso no autorizado; propio, con el siguiente contenido: Delegación de autorizaciones. Régimen de trabajo fuera de sus locales, incluyendo la prohibición de incorporar datos del responsable a dispositivos portátiles o de tratarlos fuera de los locales del responsable y del encargado. Definición de funciones y obligaciones del personal. Autorizaciones para la salida de soportes con datos, fuera de sus locales. Frecuencia de la renovación de las contraseñas.

Al custodiar datos especialmente protegidos, realizar tratamientos de alto riesgo, y tener un volumen masivo de datos, cumpliremos además con las siguientes medidas de seguridad:

a. El control de acceso físico a las salas donde se ubican los sistemas de información (servidores, etc.) estará restringido al personal designado por el responsable. En los sistemas propios, garantizará la seguridad física de la infraestructura de seguridad, incluyendo el control de acceso a los sistemas de información, limitado a los encargados de su supervisión y mantenimiento.

b. Los sistemas de control de acceso lógico incluirán mecanismos para limitar intentar reiteradamente el acceso no autorizado, y un registro de accesos detallando usuario, instante, acceso autorizado/denegado, tipo de operación y registro accedido.

c. Mantendrá una copia de seguridad un lugar distinto a donde se ubican los sistemas de información.

d. Registrará la entrada y salida de soportes automatizados y los cifrará en su distribución.

e. Se empleará cifrado cuando los datos se transmitan a través de redes públicas o inalámbricas. Se intentarán cifrar los datos en reposo, o seudonimizarlos, siempre que sea posible.

f. El encargado apoyará al responsable en la realización de las auditorías de seguridad que correspondan. Realizará auditorías propias que estarán a disposición del responsable y registradas en el documento de seguridad, para comprobar el nivel de adecuación de las medidas de seguridad implantadas en los sistemas y archivos bajo su control. Serán bienales, salvo cambios relevantes en los sistemas.

g. Añadirá a sus políticas de seguridad, la identidad de los responsables de seguridad encargados de implantar las medidas de seguridad y las auditorías efectuadas de las medidas de seguridad.

h. Recogerá en el registro de incidencias propio, las restauraciones ejecutadas, detallando el personal y los datos involucrados, así como la persona que autorizó la restauración.

i. La copia de seguridad de los datos y su restauración, se realizarán en un lugar distinto al de los equipos.

El responsable podrá solicitar que se acredite que se cumplen todas las medidas de seguridad mediante una auditoría, evaluación de impacto, o cualquier control que la normativa imponga; en los locales del encargado.

j. Tenemos públicos los datos de contacto del Delegado de protección de datos. Podremos delegar las funciones de comunicación en otros usuarios, o cambiar de correo de contacto; siempre que lo autoricen debidamente y lo comuniquen a las partes con una semana de antelación.

11.5. Información sobre protección de datos a los intervinientes.

Los datos personales facilitados por las partes del presente contrato, para los casos en que éstos sean una persona física o en el caso de representantes de una persona jurídica serán incorporados a un fichero cuya titularidad corresponde a cada una de las partes respectivamente. La finalidad de la recogida y tratamiento de la información es la gestión y mantenimiento de las relaciones comerciales o profesionales establecidas, así como la de mantenerse informado de nuevas obligaciones, servicios y ofertas. Asimismo ambas partes se dan por informadas de la posibilidad de ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, respecto de sus datos personales, pudiendo ejercitar estos derechos por escrito mediante carta dirigida al domicilio de la parte que corresponda. Consulte más información aquí: <https://www.bilky.es/politica-de-privacidad/>

12. Generalidades.

a) Este contrato contiene el total acuerdo entre las partes sobre el mismo objeto y sustituye y reemplaza a cualquier acuerdo anterior, verbal o escrito, al que hubieran llegado las partes. En caso de contradicción con cualquier otro firmado con anterioridad, prevalecerá lo estipulado en el presente acuerdo.

b) Nada de lo estipulado en el presente acuerdo supone identidad de partes, o que una sea considerada el agente de la otra. Ninguna parte responderá de cualquier declaración, acto u omisión de la otra parte que fuese contrario a lo anterior.

c) Cualquier modificación del contenido de este acuerdo, sólo será efectiva si se realiza por escrito y con el consentimiento de ambas partes.

d) La no exigencia por cualquiera de las partes de cualquiera de sus derechos de conformidad con el presente acuerdo no se considerará que constituya una renuncia de dichos derechos en el futuro.

13. Toda notificación necesaria a los efectos del presente acuerdo se hará por escrito a la atención y dirección de quien consta en el encabezamiento del presente acuerdo.

14. El incumplimiento de las partes de las obligaciones del presente acuerdo comportará que respondan ante la Autoridades de Protección de Datos, o ante cualquier tercero, de las infracciones que se puedan haber cometido derivadas de la ejecución del presente acuerdo, o del incumplimiento de la legislación vigente.

15. Las partes responderán de la totalidad de los daños y perjuicios en todos los supuestos de conducta negligente o culposa en el cumplimiento de las obligaciones que respectivamente les incumben, a tenor de lo pactado en el presente acuerdo. Ninguna de las partes asumirá responsabilidad alguna por la no ejecución o el retraso en la ejecución de cualquiera de las obligaciones en virtud del presente acuerdo si tal falta de ejecución o retraso resultara o fuera consecuencia de un supuesto de fuerza mayor o caso fortuito admitido como tal por la Jurisprudencia, en particular: los desastres naturales, la guerra, el estado de sitio, las alteraciones de orden público, la huelga en los transportes, el corte de suministro eléctrico o cualquier otra medida excepcional adoptada por las autoridades administrativas o gubernamentales.

13. Legislación aplicable y competencia jurisdiccional

Las Partes, de común acuerdo, se someten en todo lo que no esté expresamente regulado en el presente contrato a los preceptos contenidos en las leyes y demás disposiciones legales españolas.

Las Partes que no tengan la consideración de Consumidores y Usuarios conforme a su normativa específica, con expresa renuncia al foro que pudiera corresponderles, acuerdan que todo litigio, discrepancia, cuestión o reclamación resultantes de la ejecución o interpretación del presente acuerdo o relacionados con él, directa o indirectamente, se resolverá ante los Juzgados y Tribunales de Madrid capital.

Las Partes que tengan la consideración de Consumidores y Usuarios conforme a su normativa específica, podrán tramitar cualquier reclamación ante el Juzgado o Tribunal que le corresponda, **salvo 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.**

17. Validez de las Condiciones de Contratación

En el caso de que una disposición del presente contrato sea, deviniere o fuese declarada ineficaz, nula y/o irrealizable, ello no afectará a la eficacia de las restantes estipulaciones, las cuales subsistirán plenamente válidas y eficaces. La disposición en cuestión se entenderá sustituida por otra que sea válida, eficaz y realizable y que se acerque al máximo a la finalidad y espíritu de la disposición objeto de sustitución.

14.- Desistimiento.

Si no queda satisfecho con los productos, tiene derecho a desistir del contrato mediante la devolución de sus dinero. El plazo expirará a los 14 días naturales desde el día en que usted adquirió el servicio. Una vez rescindido el contrato, le abonaremos las cantidades pagadas.



El consumidor deberá comunicar su voluntad de desistir mediante cualquier medio admisible en derecho: llamando al 910 059 332, un email a support@bilky.es, o una carta a la dirección que se recoge en las presentes condiciones: calle Calle Dalia 381 C-5, C.P. 28109, Alcobendas, Madrid.

No obstante le facilitamos un formulario de desistimiento al final de este punto, cuyo uso no es obligatorio. Una vez recibida la comunicación de desistimiento, BILKY EUROPE SL procederá a devolver en un plazo máximo de 14 días las cantidades de dinero abonadas por el usuario, incluidos los impuestos, 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.

15.- 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/>

20- Descarga de Documentos:

Puede descargar este documento aquí (enlazar con el documento descargable en .pdf)

Puede descargar el formulario de desistimiento aquí (enlazar con el documento descargable en .pdf)

Condiciones actualizadas a 14 de octubre de 2020.

Modelo de ejercicio del derecho a desistimiento de una compra a distancia

(solo debe cumplimentar y enviar este formulario si como consumidor desea desistir del contrato)

A la atención de BILKY EUROPE SL - Dpto. De Atención al Cliente
Calle Calle Sierra de Cazorla 1, C.P. 28290, de Las Rozas, Madrid.

Que yo D/D^a _____ (nombre y apellidos), con domicilio en _____ (dirección completa) y con teléfono _____, y con correo electrónico _____, o un tercero indicado por mi (y distinto al transportista), adquirió la posesión material de los bienes objeto del presente contrato, con número de pedido _____.

Por la presente le comunico que desisto de mi contrato de venta del servicio _____ contratado el (fecha DD/MM/AA) ___/___/___ y recibido el mismo día, ya que estoy dentro del plazo que la ley me otorga para ello.

En (Ciudad) _____ a (día) _____ de (mes) _____ de (año) 20__.

Fdo. Don/Doña _____
