

Condiciones comerciales generales – clientes

Disposiciones iniciales e interpretativas

La sociedad Stěhuju.cz s.r.o., número de identificación 11767855, con domicilio en Branická 213/53, Braník, 147 00 Praga 4, inscrita en el Registro Mercantil administrado por el Tribunal Municipal de Praga, Sección C, Número 354260 (en adelante, el «**Intermediario**»), emite las presentes Condiciones comerciales generales – clientes, que regulan las condiciones de los servicios del Intermediario prestados a través del portal web <https://mimudanzas.es/>.

Cliente: una persona física o jurídica que haya realizado una solicitud no vinculante o una propuesta vinculante para celebrar un contrato de mudanza.

Socio: una persona física empresaria o una persona jurídica que, como empresario independiente, presta servicios en el ámbito de la mudanza y con la que el Intermediario ha celebrado un contrato de intermediación en virtud del cual el Intermediario intermedia para el Socio la celebración de contratos de mudanza con los Clientes.

Contrato de mudanza: siempre se celebra únicamente entre el Cliente y el Socio. El Intermediario no es parte del Contrato de mudanza.

Portal web: el portal web se entiende como la página web <https://mimudanzas.es/>.

La finalidad del Portal web, del cual el Intermediario es operador, es intermediar la celebración de un Contrato de mudanza entre el Cliente y uno de los Socios. La intermediación de la celebración del Contrato de mudanza tiene lugar sobre la base de una propuesta vinculante para celebrar el Contrato de mudanza formulada por el Cliente, y el Contrato de mudanza se celebra posteriormente mediante la aceptación de dicha propuesta vinculante del Cliente por parte de uno de los Socios.

Propuesta para la celebración del Contrato de mudanza

A la propuesta vinculante para la celebración del Contrato de mudanza le precede la creación de una solicitud no vinculante. El Cliente crea la solicitud no vinculante a través del Portal web, rellenando el formulario de solicitud de presupuesto no vinculante o el formulario de contacto. No obstante, el Cliente también puede crear una solicitud no vinculante enviando al Intermediario la información básica relativa a la mudanza prevista a la dirección de correo electrónico info@mimudanzas.es o comunicando dicha información básica al Intermediario por vía telefónica, llamando a los números de teléfono indicados en el Portal web.

Inmediatamente después de crear la solicitud no vinculante, el Intermediario contactará al Cliente. El Intermediario solicitará al Cliente información adicional sobre cuya base se pactarán ya condiciones completamente concretas de la mudanza y de la propuesta vinculante para la celebración del Contrato de mudanza, de modo que dicha propuesta, de conformidad con el artículo 1732 de la Ley no 89/2012, Código Civil (en adelante, el «**Código Civil**»), contenga los elementos esenciales y pueda ser aceptada por el Socio mediante una aceptación sencilla e incondicional.

Los elementos esenciales de la propuesta para la celebración del Contrato de mudanza (en adelante, los «**elementos esenciales**») son, en particular, los siguientes: la información relativa al tipo y alcance de la mudanza (si se trata de una mudanza de una parte del hogar, de un conjunto de bienes o de una mudanza completa de un piso, casa u oficina); la

dirección del lugar de carga (incluido el piso/planta y si hay ascensor disponible); la dirección del lugar de descarga (incluido el piso/planta y si hay ascensor disponible) y, en su caso, las direcciones de las distintas paradas; la fecha en la que debe realizarse la mudanza; el nombre y apellidos de la persona de contacto, incluidos los datos de contacto de dicha persona (correo electrónico, teléfono) y el precio de la mudanza.

Una vez pactados los elementos esenciales, el Intermediario enviará al Cliente un **correo electrónico de confirmación** que contiene la confirmación de los elementos esenciales acordados junto con la propuesta de Contrato de mudanza. Si el correo de confirmación contiene la información correcta y el Cliente está de acuerdo con la propuesta de Contrato de mudanza, el Cliente confirmará esta circunstancia de uno de los modos siguientes:

- haciendo clic en el botón marcado como «**propuesta vinculante para la celebración del contrato de mudanza**», que se muestra al Cliente tras abrir el enlace que forma parte del correo de confirmación;
- enviando una confirmación por correo electrónico a la dirección info@mimudanzas.es, en la que el Cliente confirme tanto que los elementos esenciales acordados son correctos como su consentimiento con la propuesta del Contrato de mudanza;
- enviando un mensaje SMS de confirmación a uno de los números indicados en el Portal web, debiendo contener dicho SMS los mismos datos que el correo electrónico de confirmación mencionado en el punto anterior;
- mediante confirmación telefónica por parte del Cliente. No obstante, el Intermediario solo aceptará dicha confirmación en casos excepcionales y únicamente bajo la condición de que el Cliente confirme posteriormente su consentimiento mediante alguno de los modos mencionados anteriormente.

Con ello se forma una propuesta vinculante para la celebración del Contrato de mudanza (en adelante, la «**propuesta vinculante**»).

Si el denominado correo de confirmación no contiene la información correcta, el Cliente informará de este hecho al Intermediario. El Intermediario adaptará posteriormente el correo de confirmación de manera que contenga los elementos esenciales que respondan a todos los requisitos del Cliente y enviará de nuevo al Cliente el correo de confirmación así modificado. Si el correo de confirmación ya corregido contiene la información correcta, el Cliente lo confirmará conforme al párrafo anterior; si la información indicada en el correo de confirmación no corresponde a los requisitos del Cliente, el procedimiento conforme a este párrafo se repetirá.

En el caso de que el Cliente detecte que ha creado una propuesta vinculante que contiene elementos esenciales incorrectos, estará obligado a informar de este hecho sin demora al Intermediario. El Intermediario verificará posteriormente en qué estado se encuentra la propuesta vinculante, es decir, si la propuesta vinculante ha sido ya presentada a los Socios o si ya se ha producido la aceptación de la propuesta vinculante por alguno de los Socios, y por tanto la celebración del Contrato de mudanza.

Si no se ha producido la aceptación de la propuesta vinculante por parte de ningún Socio, el Intermediario cancelará la propuesta vinculante del Cliente y enviará al Cliente un nuevo correo electrónico de confirmación que contenga los elementos esenciales modificados, a fin de que pueda crearse una nueva propuesta vinculante. En caso de que ya se haya

producido la aceptación de la propuesta vinculante por parte de alguno de los Socios y, por tanto, la celebración del Contrato de mudanza, el Cliente estará obligado a dirigirse con su solicitud de modificación del contenido de la obligación directamente al Socio.

En relación con lo anterior, el Cliente acepta que el Intermediario registre y conserve la propuesta vinculante creada por él hasta el momento de la ejecución exitosa del Contrato de mudanza.

Celebración del Contrato de mudanza

Tras la creación de la propuesta vinculante, dicha propuesta se envía al Intermediario, quien la presenta a los Socios a través del denominado sistema de socios. Los Socios tienen la posibilidad de aceptar o rechazar la propuesta vinculante. **El momento de la aceptación de la propuesta vinculante por parte del Socio que, en primer lugar, notifique al Intermediario que acepta la propuesta vinculante será el momento de la celebración del Contrato de mudanza.**

Inmediatamente después de la celebración del Contrato de mudanza, el Cliente será informado de este hecho por el Intermediario mediante correo electrónico, adjuntándose a dicho correo un resumen de las condiciones concretas de la mudanza y el contrato de mudanza firmado por el Socio seleccionado.

El Cliente es consciente, y al crear la propuesta vinculante expresa su consentimiento, de que en caso de que, tras la celebración del Contrato de mudanza, el Socio rescinda este contrato, el Intermediario estará legitimado para volver a presentar la propuesta vinculante a sus Socios a través del denominado sistema de socios, a fin de que la mudanza pueda ser realizada por alguno de los demás Socios. En relación con lo anterior, el Cliente acepta igualmente que no tiene derecho a insistir en un Socio concreto y que está obligado a aceptar el cambio de Socio, y que el nuevo Contrato de mudanza celebrado sustituye siempre al Contrato de mudanza anterior.

Ejecución del Contrato de mudanza

En virtud del Contrato de mudanza celebrado, el Socio llegará, en la fecha acordada, al lugar de carga y prestará al Cliente sus servicios de mudanza. El Cliente reconoce que, si durante la mudanza se producen cambios en los elementos esenciales (por ejemplo, si el Cliente exige más paradas; si el lugar de carga/descarga, en contra de la información facilitada por el Cliente, no tiene ascensor; si el Cliente solicita servicios adicionales, etc.), el Socio puede modificar el precio de la mudanza.

El día anterior a la realización de la mudanza, el Intermediario enviará al Cliente, por correo electrónico, un enlace al acta de entrega online; una vez rellenado y enviado al Intermediario, se considerará confirmada la ejecución del Contrato de mudanza y el cumplimiento de todas las condiciones establecidas en dicho Contrato.

El acta de entrega sirve tanto a los Clientes, que mediante dicho documento confirman el cumplimiento de todas las condiciones del Contrato de mudanza, pudiendo al mismo tiempo indicar sus reservas, observaciones o reclamar daños frente al Socio debidos al posible daño de los bienes objeto de la mudanza o de los lugares de carga o descarga, etc., como también a los Socios, que pueden indicar en ella, en particular, si durante la mudanza se produjeron cambios en los elementos esenciales y, en relación con ello, una modificación del precio de la mudanza.

El Cliente puede rellenar y confirmar el acta de entrega online se únicamente después de que el Socio haya rellenado el acta de entrega online. Una vez que el Socio confirme que el Contrato de mudanza se ha ejecutado correctamente, se enviará al Cliente un enlace actualizado al acta de entrega online, ya con la opción de rellenar los datos por parte del Cliente.

Si el Socio no procediera a rellenar y confirmar la exitosa realización de la mudanza y, por tanto, se impidiera al Cliente rellenar el acta de entrega online, el Cliente podrá dirigirse al Intermediario por correo electrónico, indicando en el mismo todas sus reservas y observaciones.

Responsabilidad y compensación de daños

El Cliente acepta que el Intermediario no es parte contractual del Contrato de mudanza. Por lo tanto, en caso de que el Cliente detecte cualquier error en la ejecución del Contrato de mudanza por parte del Socio o de que, como consecuencia de la actuación del Socio, se le cause cualquier perjuicio, el Cliente estará legitimado a dirigir sus reclamaciones únicamente contra el Socio.

Si el Cliente se dirige al Intermediario con una solicitud de compensación de daños o reparación de perjuicios, el Intermediario facilitará al Cliente toda la información relativa al Socio y, al mismo tiempo, intentará intermediar la comunicación entre el Cliente y el Socio, a fin de que el asunto se resuelva de manera agradable.

Protección de datos personales

El Intermediario trata los datos personales de los Clientes estrictamente de conformidad con la normativa aplicable, en particular el Reglamento (UE) 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 y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante, el «**RGPD**») y la Ley no 110/2019., sobre el tratamiento de datos personales.

El interesado en el sentido del artículo 4, apartado 1, del RGPD es cada Cliente que sea una persona física cuyos datos personales sean tratados por el Intermediario en el sentido del artículo 4, apartado 2, del RGPD. El responsable del tratamiento de datos personales en el sentido del artículo 4, apartado 7, del RGPD es el Intermediario.

Los datos personales de los Clientes tratados por el Intermediario son los siguientes: nombre y apellidos, fecha de nacimiento, domicilio, dirección de correo electrónico y número de teléfono de contacto. El Intermediario trata estos datos personales únicamente en relación con la intermediación del Contrato de mudanza y con el fin de cumplir los derechos y obligaciones derivados de dicho contrato, y solo en la medida necesaria, de conformidad con el artículo 6, apartado 1, letra b), del RGPD.

El Cliente puede ejercer en cualquier momento su derecho de acceso a sus datos personales (art. 15 RGPD), su derecho de rectificación (art. 16 RGPD), su derecho de supresión (art. 17 RGPD), su derecho a la limitación del tratamiento (art. 18 RGPD) y su derecho a la portabilidad de los datos (art. 20 RGPD). Asimismo, el Cliente puede revocar en cualquier momento y de forma gratuita su consentimiento con el tratamiento de los datos personales.

Resolución extrajudicial de litigios

Para la resolución extrajudicial de litigios de consumo es competente la Inspección Checa de Comercio (Česká obchodní inspekce), con domicilio en Štěpánská 567/15, 120 00 Praga 2, número de identificación 000 20 869, dirección de Internet: <https://adr.coi.cz/cs>. Asimismo, es posible utilizar la plataforma para la resolución de litigios en línea disponible en la dirección de Internet: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

El Centro Europeo del Consumidor República Checa, con domicilio en Štěpánská 567/15, 120 00 Praga 2, dirección de Internet: <http://www.evropskyspotřebitel.cz>, es el punto de contacto con arreglo al Reglamento (UE) no 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013 sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) no 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Reglamento sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo).

El Intermediario está autorizado a prestar sus servicios sobre la base de una licencia comercial (autorización de actividad empresarial). La inspección del ejercicio de dicha actividad se lleva a cabo, dentro de su ámbito de competencia, por la oficina de licencias comerciales correspondiente. La Inspección Checa de Comercio realiza, en el ámbito definido, entre otros, el control del cumplimiento de la Ley no 634/1992, sobre protección del consumidor.

Disposiciones finales

Las cuestiones que no estén reguladas expresamente por estas Condiciones se rigen por el ordenamiento jurídico vigente de la República Checa, en particular por el Código Civil.

Si alguna disposición de estas Condiciones generales fuese inválida o ineficaz, o llegara a serlo, en lugar de la disposición inválida o ineficaz se aplicará la disposición cuyo sentido se acerque lo máximo posible a la disposición inválida. La invalidación o ineficacia de una disposición no afectará a la validez de las demás disposiciones.

Estas Condiciones comerciales entran en vigor el 28 de febrero de 2025.