

## TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL USO

### “Chat en línea “proporcionado por KRUK ESPAÑA, S.L. Unipersonal

#### §1 DISPOSICIONES GENERALES

1. Los Términos y Condiciones Generales que se indican a continuación (en adelante, las “Condiciones”) regulan los términos y condiciones de utilización del canal o servicio de comunicación de mensajería instantánea Charla en Línea (en lo sucesivo, “Chat en línea”), por parte del Usuario (persona física que acepta las presentes condiciones, en adelante el “Usuario”), puesto a disposición electrónicamente por KRUK España, S.L. Unipersonal (en adelante, el Administrador del Servicio o la Empresa) en su página Web.
2. La vigente redacción de las Condiciones se pone a disposición del usuario y resulta de obligada lectura y aceptación como mínimo, en el momento de primera utilización del Chat en Línea. Asimismo, las presentes Condiciones se encuentran disponible para los usuarios en la Web de la Empresa, en formato que permite la descarga de este contenido.
3. KRUK ESPAÑA, S.L. Unipersonal se reserva la facultad de modificar total o parcialmente, y en cualquier momento, los Términos y Condiciones generales de utilización del servicio ‘Chat en Línea’, informando en este caso de ello al usuario mediante la publicación en el sitio web. En todo caso, se recomienda que consulte periódicamente los Términos y Condiciones generales del presente servicio o canal de mensajería instantánea. La modificación, no requiere comunicación previa al usuario, y entrará en vigor al momento de la publicación de la nueva versión en el sitio web. Si el Usuario no acepta o esta disconforme con las modificaciones, puede dejar de utilizar el servicio de Chat en línea en cualquier momento.
4. Al acceder al sitio Web de la Empresa para el uso del Chat en Línea, el usuario acepta estar sujeto tanto a los Términos y Condiciones Generales como a la normativa y regulación que resulte de aplicación.

#### § 2 DEFINICIONES

##### 1. Administrador del Servicio de Chat en Línea:

KRUK ESPAÑA, S.L. Unipersonal, con número de identificación fiscal B-84497494,  
Domicilio Social: C/ Juan Ignacio Luca de Tena, 14. 28027. Madrid  
Datos mercantiles: Sociedad unipersonal, Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 21957, folio 99, sección 8ª, hoja M-391256.

##### 2. Datos de contacto:

Contacto por teléfono: 91 038 93 87  
Contacto por correo electrónico: info@es.kruk.eu  
Contacto por correo postal:

- i. KRUK España, S.L. unipersonal
- ii. Calle Juan Ignacio Luca de Tena 14
- iii. 28027 Madrid

3. **Chat en línea:** servicio de mensajería instantánea que constituye una herramienta de comunicación adicional, a través de la página de internet <https://es.kruk.eu>, que permite al usuario la posibilidad de comunicarse mediante mensajería instantánea (chatear) con un asesor de la Empresa.
4. **Asesor:** empleado de KRUK España, S.L. unipersonal que chatea con el usuario a través del servicio de chat en línea.
5. **El Grupo KRUK:** grupo de empresas del que forma parte Kruk España, S.L. Unipersonal como filial, siendo la empresa matriz KRUK SA..
6. **Términos y Condiciones Generales:** el presente documento que rige y regula el modo de uso del servicio de mensajería instantánea "Chat en línea", las condiciones del servicio prestado en línea y el procedimiento relacionado con las quejas sobre el servicio de Chat en Línea.
7. **Usuario:** persona física que se pone en contacto con el administrador del servicio utilizando el servicio de Chat en línea, bien sea en su nombre o en nombre de otra persona, siempre que este autorizado para hacerlo (pudiendo el administrador del servicio requerir la documentación oportuna que acredite la autorización) , incluyendo las personas con pagos pendientes a favor del Acreedor, así como también aquellas que estén interesadas en utilizar productos, servicios o programas de fidelización ofrecidos por KRUK España, S.L. unipersonal.
8. **Acreedor:** Entidad con la que el Usuario o la persona en cuyo nombre contacta (siempre que cuenta con la debida autorización) tiene obligación de pago (deuda) y cuya reclamación está siendo gestionada por KRUK España, S.L. unipersonal sobre la base de un contrato de prestación de servicios de recuperación para empresas del Grupo KRUK o para terceros.

### § 3 Utilización del CHAT EN LÍNEA

A través del Chat en Línea puesto a disposición por KRUK ESPAÑA, S.L. Unipersonal, un cliente podrá realizar las siguientes gestiones<sup>1\*</sup>:

1. Plantear dudas acerca de su expediente.
2. Comunicarse con el gestor personal para llegar a acuerdos de pago.
3. Solicitar información acerca de cómo proceder al abono de cuotas impagadas.

<sup>1\*</sup>Es posible que, para dar respuesta a alguna de estas gestiones, se solicite a los usuarios el envío de documentación a través de otros canales de comunicación.

Algunas de las gestiones que puedan realizarse a través de este canal requerirán la identificación del Usuario, ya sea mediante acreditación de la identidad o mediante las políticas de identificación que KRUK ESPAÑA, S.L. Unipersonal emplee.

### § 4 CONDICIONES TÉCNICAS Y NORMAS DE USO DEL SERVICIO

1. La principal finalidad del servicio de Chat en Línea es garantizar la puesta en contacto de los usuarios con KRUK ESPAÑA, S.L. Unipersonal, a través de Internet, utilizando este canal en línea o servicio de chat que permite el envío de mensajes de texto de manera instantánea.
2. El uso del servicio de chat en línea es gratuito, sin perjuicio de los costes de conexión o comunicación a Internet que puedan repercutir a los usuarios terceras entidades por dichos servicios de comunicación o conexión a Internet.

3. Para poder utilizar el servicio Chat en línea, es necesario que el usuario tenga acceso a Internet y la posibilidad de usar uno de los siguientes navegadores: Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Internet Explorer o Safari.
4. Cuando se utiliza el servicio de chat en línea, se recomienda disponer de un software antivirus actualizado.
5. Si el usuario comienza a utilizar el servicio de Chat en línea, se entenderá que acepta los Términos y Condiciones de uso, los cuales serán vinculantes desde el momento de su aceptación por parte del Usuario. Si el usuario no acepta los Términos y Condiciones, no está autorizado a utilizar el servicio de Chat en Línea.
6. Utilizando el servicio de chat en línea, KRUK España, S.L. Unipersonal proporciona información actualizada sobre los casos relacionados con el usuario o con la entidad en nombre de la cual actúa,
7. El horario del servicio de Chat en Línea será de Lunes – Jueves de 08:30h a 19:00h. Viernes de 08:30h a 15:30h., quedando condicionada la atención por este canal a la disponibilidad de los gestores de KRUK ESPAÑA, S.L. Unipersonal que estén activos en el momento de contacto. Si no hubiera disponible algún gestor , el usuario podrá dejar un mensaje fuera de línea, y recibirá la respuesta más tarde a través de la dirección de correo electrónico que hubiera facilitado.
8. Para poder iniciar una conversación con un asesor, se solicitará a los Usuarios, su identificación, indicando el nombre y el apellido. No obstante, durante el uso del Chat, los usuarios no deben facilitar datos personales que no sean necesarios para la gestión que deseen realizar, y éstos les serán solicitados por el asesor.
9. Al iniciar una conversación por chat, el Usuario acepta los Términos y Condiciones Generales de uso del servicio Chat en Línea, y declara:
  - a) haber leído los Términos y Condiciones Generales de utilización;
  - b) utilizar el servicio de chat en línea de forma voluntaria;
  - c) haber proporcionado datos veraces.
10. , Asimismo, el Usuario se compromete a utilizar el servicio de Chat en Línea de conformidad con la ley, la moral y el orden público, así como a abstenerse de utilizar el servicio con fines o efectos ilícitos, prohibidos en las presentes condiciones, lesivos de los derechos e intereses de KRUK ESPAÑA, S.L. Unipersonal, o de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar el Servicio. En particular, se abstendrán de introducir virus informáticos, gusanos, troyanos u otra clase de los usuarios códigos maliciosos destinados a interrumpir, destruir o limitar las funcionalidades del chat o a alterarlos en cualquier forma, así como cualquier otra actuación que pudiera ocasionar un daño a KRUK ESPAÑA, S.L. Unipersonal.

En todo caso, el usuario responderá de los daños y perjuicios de toda naturaleza que KRUK ESPAÑA, S.L. Unipersonal pudiera sufrir como consecuencia del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones previstas en las presentes condiciones o de la legislación aplicable en relación con la utilización del servicio.

11. Los datos de los usuarios están protegidos en conformidad con la legislación vigente, mediante el empleo de medios de protección técnica y electrónicos, por ejemplo: cifrado de conexiones con sitios web de Internet donde el servicio se pone a disposición mediante el uso de un protocolo SSL, y procedimientos estrictos que impiden el acceso a los datos personales del Usuario por parte de personas no autorizadas.
12. El usuario que tenga pagos atrasados a favor de los Acreedores y cuya reclamación esté siendo gestionada por KRUK ESPAÑA, S.L. , o tendrán derecho de acceso, a través del servicio de chat en línea, a la información que sea administrada por KRUK ESPAÑA, S.L. Unipersonal con respecto a su posición y la de la persona en nombre de quien actúa, una vez efectuada la verificación de identidad del Usuario.

13. La identificación del usuario o de la persona/entidad en cuyo nombre actúa el usuario, debe hacerse comunicando el número de producto o un número asignado en el contexto de un programa de fidelización (número de caso), así como los datos personales del Usuario o, los datos de la entidad en nombre de la cual actúa, (NIF, DNI o NIE, fecha de nacimiento, número de contrato firmados con el acreedor original o CIF en el caso de sujetos diferentes de la persona física).
14. Si no es posible la identificación del usuario y su asociación con alguno de los casos que gestione el Administrador de servicio, una vez terminada la conversación con el usuario, se procederá inmediatamente a la eliminación de forma permanente del historial de la conversación del chat en línea.
15. Un usuario puede dejar de usar el servicio de Chat en línea en cualquier momento.
16. Un asesor tiene el derecho de poner fin a la conversación en cualquier momento, si la conversación no está relacionada con el expediente/caso cuya gestión de recuperación tiene encomendada KRUK ESPAÑA, S.L. Unipersonal, y si:
  - el comportamiento del Usuario se puede enmarcar dentro de la definición de una falta o delito;
  - el comportamiento del Usuario viola o infringe la ley, la moral y el orden público.
17. Queda prohibida la publicación no autorizada por el administrados del servicio de los contenidos del Chat en Línea.
18. A los fines de la calidad y la seguridad de los servicios prestados, cada conversación vía Chat se registra en la computadora del servidor del Administrador del servicio, en forma de registros de chat en una base de datos. El inicio de una conversación a través del Chat en Línea se considera equivalente a la expresión de su consentimiento para la grabación del chat.
19. KRUK ESPAÑA, S.L. Unipersonal, como administrador del servicio tendrá la facultad de modificar o finalizar cualquiera de las funciones del servicio de Chat en Línea. Asimismo, se reserva la facultad de resolver las presentes condiciones en cualquier momento, pudiendo bloquear el uso del Chat en Línea.
20. La versión vigente de las presentes Condiciones en cada momento podrá ser consultada en la opción del menú "Términos y Condiciones de uso del chat" habilitado en el propio Chat en Línea.

#### **§ 5. Alcance de la responsabilidad de los servicios del administrador**

1. El administrador del servicio se compromete a hacer todo lo posible para garantizar la plena y continua disponibilidad del servicio de chat en línea, pero no es responsable de la disponibilidad del servicio.
2. En concreto, el Administrador de servicios no es responsable de las interrupciones y anomalías en el uso del servicio para chatear, si son causadas por:
  - a) Cortes o interrupciones necesarias para la reparación, sustitución, ampliación, modificación o mantenimiento de software o equipos; incidencias o interrupciones en el normal funcionamiento de la red.
  - b) las razones que están más allá del control del Administrador del Servicio (fuerza mayor, actos/omisiones de terceras partes).
3. El administrador del servicio no es responsable de la forma en que el servicio de Chat en línea se utiliza por los miembros, ni del contenido proporcionado por los miembros y la validez de tales contenidos.

4. El administrador del servicio tampoco será responsable de la falta de funcionamiento o el funcionamiento inadecuado del servicio de chat en línea causado por terceros (en especial: servicio de proveedor de telecomunicaciones, proveedores de acceso Internet y proveedores de energía energética).

El administrador del Servicio no será responsable de los daños causados por actos u omisiones de un Usuario o Tercera persona que actúe en nombre de un deudor o se haga pasar por el mismo y, en particular, por el uso indebido del servicio de Chat en Línea con fines maliciosos, que vulnere las disposiciones contenidas en las presentes Condiciones, y/o contravengan la normativa aplicable, así como tampoco responderá de aquellos daños resultante del envío por parte del Usuario de información y/o datos incompletos o inexactos.

## **§ 6 PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES**

1. Los usuarios tienen derecho a presentar una queja sobre el servicio Chat en Línea. Podrán acceder a los principios para examinar las quejas por parte del Administrador del servicio en el siguiente enlace: <https://es.kruk.eu/reclamaciones>.

## **§ 7 DATOS PERSONALES**

1. El responsable del tratamiento de los datos facilitados por el Usuario es:
  - a) En el caso de que el Usuario mantenga una deuda en favor de un acreedor, el acreedor, tal y como se le ha informado por otros medios. En caso de duda, visite <https://es.kruk.eu/proteccion-datos> o contacte con el DPO en [dpo@es.kruk.eu](mailto:dpo@es.kruk.eu).
  - b) En el caso de que el Usuario no mantenga una deuda, el responsable del tratamiento es KRUK ESPAÑA, S.L. Unipersonal, con domicilio en Juan Ignacio Luca de Tena, 14, 28027, Madrid.

Sus datos personales se tratan con la finalidad dar respuesta a su consulta, duda o sugerencia con base en el interés legítimo del responsable del tratamiento.

Sus datos se conservarán únicamente durante el tiempo necesario para la finalidad para la que fueron recabados, y se mantendrán bloqueados a efectos de posibles reclamaciones futuras durante el periodo máximo establecido por Ley, según los plazos de prescripción de acciones legales.

En nuestra actividad, Usted puede ejercitar los derechos que en calidad de interesado le corresponden de conformidad con lo establecido en el RGPD.

En este sentido, Usted tiene derecho a solicitar el acceso a sus datos personales, su rectificación, supresión, limitación, portabilidad y oponerse a su tratamiento. Recuerde además que en el caso de que la base jurídica del tratamiento de sus datos personales sea el consentimiento, puede retirarlo en cualquier momento.

Podrá ejercitar su derecho de acceso para solicitar información sobre cómo tratamos sus datos personales, incluyendo las finalidades de tratamiento, categorías de datos, destinatarios de los datos, plazo de conservación de los datos, la posibilidad de rectificar o suprimir sus datos, derecho a presentar una reclamación, origen de sus datos, existencia de decisiones automatizadas y demás información que, igualmente, puede encontrar en este texto.

Podrá ejercitar su derecho de rectificación para solicitar la corrección de cualquiera de sus datos cuando estén obsoletos, incompletos o incorrectos, de manera que tengamos sus datos lo más actualizados posible.

Podrá solicitar la supresión de sus datos personales cuando estos ya no sean necesarios para las finalidades para las que fueron recogidos, cuando retire el consentimiento (en el caso de que lo hubiera otorgado previamente), cuando se oponga a su tratamiento y no prevalezcan otros motivos legítimos para el tratamiento o cuando los datos hayan sido tratados ilícitamente o por cumplimiento de una obligación legal.

Cuando impugne la exactitud de sus datos o se oponga al tratamiento de sus datos Usted tiene derecho a la limitación del tratamiento de sus datos mientras verificamos su exactitud con respecto a su situación particular (por ejemplo, si ha sufrido un fraude). Igualmente puede limitar el tratamiento cuando sea ilícito y se oponga a la supresión de sus datos.

Puede oponerse al tratamiento de sus datos personales por motivos de su situación particular. El ejercicio de este derecho, en principio, evitará el procesamiento de sus datos. Sin embargo, tenga en cuenta que no se producirán estos efectos en el supuesto en el acreditemos que existen motivos legítimos ineludibles para el tratamiento y que prevalezcan sobre su solicitud, o para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones.

Por ello, tenga en cuenta que no podremos eliminar o dejar de tratar aquellos datos personales en la medida en que su tratamiento los necesitemos para defender o hacer valer de nuestros derechos con base en el contrato firmado con su acreedor, como puede ser reclamar el pago de una deuda o cuando por prescripción legal debamos conservarlos. Si a petición suya limitamos el tratamiento de sus datos, podemos continuar tratándolos para gestionar reclamaciones.

Para ejercitar cualquiera de los derechos anteriores, deberá remitir una carta indicando expresamente el derecho que desea ejercitar a la siguiente dirección: C/Juan Ignacio Luca de Tena, 14, 28027, Madrid, o escribir un correo electrónico a [info@es.kruk.eu](mailto:info@es.kruk.eu), y un correo electrónico y un domicilio postal a efectos de notificaciones. En caso de dudas razonables sobre su identidad, le podremos solicitar el documento que acredite su identidad.

Recuerde que si no está satisfecho con la respuesta o cree que no se están tratando sus datos correctamente siempre puede contactar con nuestro Delegado de Protección de Datos para una aclaración, o puede interponer directamente una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, con domicilio en calle Jorge Juan, 6, 28001, Madrid ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)).

Para información más específica respecto al tratamiento de sus datos personales, por favor visite: <https://es.kruk.eu/proteccion-datos>.

## § 8 DISPOSICIONES FINALES

1. El propietario del servicio del Chat en Línea es EBROS Mariusz Rosa, Olimpijska 27, 05-220 Zielonka, quien presta el servicio de Chat en línea para el administrador del servicio (KRUK ESPAÑA, S.L. Unipersonal)
2. Todas las sugerencias relacionadas con el servicio de Chat en línea deben ser enviados a través de la dirección de correo electrónico: [info@es.kruk.eu](mailto:info@es.kruk.eu).

3. KRUK ESPAÑA, S.L. Unipersonal como administrador del servicio se reserva, en todo caso, la posibilidad de derivar a los usuarios del Chat en Línea a cualquier otro canal de comunicación con la entidad.
4. KRUK ESPAÑA, S.L. Unipersonal no se hace responsable de los daños y perjuicios que pudiesen sufrir los usuarios como consecuencia de la utilización del servicio, así como aquellos que puedan deberse a la falta de vigencia, exhaustividad, veracidad, y/o autenticidad de la información que los usuarios proporcionan acerca de sí mismos.
5. Asimismo, KRUK ESPAÑA, S.L. Unipersonal, no se hace responsable por los daños y perjuicios que puedan deberse a la suplantación de la personalidad de un tercero efectuada por un usuario en cualquier clase de comunicación, en caso de haber llevado a cabo correctamente las políticas de identificación correspondientes.
6. Para la resolución de cualquier controversia o discrepancia que pudiera surgir en la interpretación o ejecución los presentes Términos y Condiciones de uso del Chat en Línea del administrador del servicio, KRUK ESPAÑA, S.L. Unipersonal, las partes se someten, con expresa renuncia al fuero que pudiera corresponderles, a la jurisdicción y competencia del lugar de residencia del usuario, en España, y se regirán por la legislación y normativa españolas.