

# Términos y Condiciones

07/11/2019 – Versión 2.1.

## 1. Introducción

- 1.1. HELPME GROUP LTD. es una sociedad con domicilio en 2 Communications Road, Greenham Business Park, Newbury, Berkshire, RG19 6AB, UK, registrada en el Registro Mercantil del Reino Unido con el número 08946691 y número de IVA intracomunitario: EU372027558 (“**Elptoo**”), que gestiona a través del sitio web alojado bajo el nombre de dominio [www.elptoo.es](http://www.elptoo.es) y la aplicación móvil Elptoo una plataforma que ofrece un servicio de asistencia personal (la “**Plataforma**”) a los usuarios que se creen un perfil (los “**Perfil**”) en la Plataforma, de acceso rápido e ilimitado tanto por chat, correo electrónico o teléfono (los “**Servicios**”).

## 2. ¿Cómo contactar con Elptoo?

- 2.1. Todo aquel que esté interesado o tenga una duda o pregunta sobre la Plataforma o los Servicios puede contactar con Elptoo mediante alguna de las siguientes formas:
  - 2.1.1. por correo ordinario a la dirección postal de Elptoo recogida en la Cláusula 1 de los Términos y Condiciones;
  - 2.1.2. por correo electrónico a la siguiente dirección de correo electrónico: [contact@elptoo.es](mailto:contact@elptoo.es); o
  - 2.1.3. por teléfono al número 937 37 11 03, salvo aquellos días que sean festivos en España (“**Días y Horas de Apertura**”). Las llamadas de teléfono que efectúen los Clientes a este número serán gratuitas.

## 3. ¿Cómo hacerse Cliente de Elptoo?

- 3.1. Todo usuario que se registre en la Plataforma y pague la cuota de suscripción correspondiente (“**Cuota de Suscripción**”) se convierte automáticamente en cliente de Elptoo (“**Cliente**”).
- 3.2. Para crear un Perfil en la Plataforma, todos los Clientes deben: (i) ser personas físicas mayores de 18 años; (ii) no actuar en el marco de su actividad profesional; y (iii) tener capacidad para contratar que no esté legal o contractualmente limitada o impedida.
- 3.3. Todos aquel que se registre, acceda o utilice de cualquier otra forma la Plataforma, incluso por medios no previstos o autorizados, debe leer y acepta conocer y quedar vinculado a los presentes términos y condiciones de uso de la Plataforma (“**Términos y Condiciones**”), la política de privacidad (“**Política de Privacidad**”) y la política de reembolso y cancelación (la “**Política de Reembolso y Cancelación**”). Todo aquel que no esté conforme con los Términos y Condiciones, la Política de Reembolso y Cancelación

o la Política de Privacidad deberá abstenerse de registrarse, acceder o de cualquier modo utilizar la Plataforma.

#### **4. Registro en la Plataforma**

- 4.1. El registro en la Plataforma y la creación del Perfil en la Plataforma debe realizarse a través del siguiente enlace.
- 4.2. Al crear el Perfil, los Clientes deben:
  - 4.2.1. proporcionar la siguiente información personal: (i) nombre; (ii) apellidos;
  - 4.2.2. introducir una única dirección de correo electrónico de contacto que sea válida y esté operativa; y
  - 4.2.3. escoger una contraseña de acceso a la Plataforma que sea compleja y segura, y mantener y proteger la confidencialidad de su contraseña.
- 4.3. Una vez los Clientes hayan terminado el proceso de registro y creación del Perfil, Elptoo enviará un correo confirmatorio de la creación del Perfil a su dirección de correo electrónico de contacto, en el que se incluirá el nombre de usuario y contraseña de acceso al Perfil del Cliente.
- 4.4. Todos los Clientes deben mantener actualizada la información de contacto proporcionada durante el proceso de registro a la Plataforma, incluyendo la dirección de correo electrónico de contacto. Los Clientes pueden realizar las modificaciones de la información en su Perfil.
- 4.5. Si un Cliente proporciona, o existen motivos razonables para sospechar que ha proporcionado información falsa, inexacta, no actualizada o incompleta, Elptoo se reserva el derecho de suspender y rechazar cualquier acceso actual o futuro a la Plataforma.
- 4.6. Si Elptoo tiene alguna razón para creer que un Cliente puede crear cuentas fraudulentas o cometer algún tipo de comportamiento engañoso mientras utiliza la Plataforma, puede suspender y rechazar cualquier acceso actual o futuro a la Plataforma.

#### **5. Uso del Perfil y de la Plataforma**

- 5.1. El Perfil es personal e intransferible. Los Clientes deben impedir el acceso de terceros no autorizados a su Perfil o a la Plataforma.
- 5.2. Todos los accesos y usos que se realicen de un Perfil se presumen realizados de pleno derecho bajo la exclusiva responsabilidad del Cliente que se haya registrado en dicho Perfil.
- 5.3. El Cliente se compromete a comunicar por escrito a Elptoo cualquier pérdida, robo o acto fraudulento que se realice en o a través de su Perfil tan pronto tenga conocimiento

de ello. En caso de pérdida, robo o acto fraudulento los Clientes se obligan a colaborar de la forma que Elptoo le requiera.

## 6. Descripción de los Servicios

- 6.1. Todos los Clientes podrán contratar los Servicios, así como mantenerse en contacto con su asistente personal de Elptoo a través de Plataforma.
- 6.2. Los Clientes pueden contactar con su asistente personal en función de sus necesidades particulares entre más de cincuenta áreas de Servicios disponibles, y realizar la solicitud de Servicios ("**Solicitud**") a través de los siguientes medios:
  - 6.2.1. Chat en línea disponible en la Plataforma;
  - 6.2.2. Asistencia telefónica al número 937 37 11 03; o
  - 6.2.3. Correo electrónico a la siguiente dirección de correo electrónico [contact@elptoo.es](mailto:contact@elptoo.es).
- 6.3. Los Clientes podrán realizar una Solicitud a través de cualquiera de los medios citados en esta Cláusula que será atendida y valorada por parte de Elptoo en los Días y Horas de Apertura.
- 6.4. En la medida de lo que sea posible en cada caso, Elptoo tratará de atender las preferencias e instrucciones que el Cliente incluya en las Solicitudes.
- 6.5. Elptoo se compromete a confirmar al Cliente la recepción de la solicitud de Servicios y su disponibilidad para llevar a cabo los Servicios objeto de Solicitud a la mayor brevedad posible, atendiendo a las características y grado de urgencia de cada Solicitud recibida ("**Propuesta de Servicios**").
- 6.6. La Propuesta de Servicios incluirá: (i) detalle de los plazos estimados de entrega o realización de los Servicios objeto de Solicitud; (ii) precio del producto o servicio objeto de la Solicitud; (iii) en su caso, el proveedor del producto o servicio propuesto por Elptoo; y (iv) cualesquiera otras condiciones que apliquen según la naturaleza y características concretas de cada Solicitud (por ejemplo, condiciones aplicables a la cancelación de la Solicitud, procedimiento de facturación o plazos de entrega del producto o servicio objeto de Solicitud). El Cliente debe aceptar y expresar su conformidad con la Propuesta de Servicios para que Elptoo proceda a su ejecución.
- 6.7. Los Clientes asumen que la Propuesta de Servicios puede estar sujeta a modificaciones. Elptoo comunicará al Cliente en caso de que se produzcan variaciones o modificaciones en la Propuesta de Servicios. Elptoo suspenderá la ejecución de la Propuesta de Servicios hasta que el Cliente acepte expresamente las variaciones o modificaciones que se produzcan en la Propuesta de Servicios.
- 6.8. Los Clientes aceptan que los Servicios no supondrán en ningún caso un asesoramiento profesional o jurídico por parte de Elptoo.

## **7. Precio y forma de pago de la Suscripción**

- 7.1. La condición de Cliente está sujeta al pago de la Cuota de Suscripción mensual que en cada caso aplique.
- 7.2. Los precios aplicables a la Cuota de Suscripción se expresan en euros y son los indicados en el Plataforma, incluyendo todos IVA (Impuesto sobre el Valor Añadido).
- 7.3. El Cliente podrá efectuar el pago de la Cuota de Suscripción con tarjeta de crédito o de débito, y la Cuota de Suscripción correspondiente a cada mes se cargará a través del mismo método de pago utilizado para el pago de la primera Cuota de Suscripción por el Cliente.

## **8. Pago de los Productos o Servicios objeto de Solicitud**

- 8.1. Cada Propuesta de Servicios expresará el precio de los Servicios objeto de Solicitud por parte del Cliente, en caso de que tengan un coste adicional asociado.
- 8.2. Cada Propuesta de Servicios ha de ser aceptada por el Cliente, incluyendo el precio de los Servicios.
- 8.3. Al aceptar la Propuesta de Servicios, el Cliente autoriza a Elptoo a cobrar el precio de los Servicios incluido en la Propuesta de Servicios través del mismo método de pago utilizado para el pago de la primera Cuota de Suscripción pagada por el Cliente.

## **9. Periodo de Prueba**

- 9.1. En caso de que un Cliente se registre en la Plataforma en un periodo de prueba gratuito, dicho periodo de prueba se convertirá automáticamente en una suscripción sujeta al pago de la Cuota de Suscripción una vez el periodo de prueba finalice sin que el Cliente cancele su suscripción.
- 9.2. Si un Cliente se registra por un periodo de prueba gratuito y cancela la suscripción, no podrá beneficiarse de otro periodo de prueba gratuito, salvo que la Plataforma expresamente permita lo contrario.

## **10. Duración y Terminación**

- 10.1. La condición de Cliente está sujeta al pago de la Cuota de Suscripción que en cada caso corresponda. La Política de Reembolso y Cancelación aplicable a la Plataforma se encuentra disponible en el sitio web.
- 10.2. La Cuota de Suscripción se cobra mensual y sucesivamente desde la fecha en la que Elptoo envíe al Cliente el correo electrónico confirmatorio de creación del Perfil en la Plataforma ("**Fecha de Facturación**").

- 10.3. La relación entre Elptoo y un Cliente podrá terminarse por baja voluntaria del Cliente o unilateralmente por Elptoo:
- 10.3.1. Baja voluntaria del Cliente. Los Clientes pueden darse de baja voluntariamente de la Plataforma en cualquier momento. Una vez recibida la solicitud de baja de un Cliente, Elptoo procederá a darle de baja y enviará un correo electrónico confirmatorio de la baja a la dirección de correo electrónico de contacto del Cliente. La cancelación de la cuenta será efectiva desde la fecha de envío de dicha notificación. Para evitar que Elptoo cobre la siguiente Cuota de Suscripción que corresponda, el Cliente debe darse de baja de la Plataforma al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la Fecha de Facturación.
  - 10.3.2. Desistimiento del Cliente. Los Clientes que sean ciudadanos de la Unión Europea podrán solicitar gratuitamente el reembolso de la totalidad del importe de la Cuota de Suscripción durante un plazo de catorce (14) días naturales desde la Fecha de Facturación.
  - 10.3.3. Resolución unilateral de Elptoo. La Plataforma podrá resolver la relación con los Clientes de la Plataforma en caso de incumplimiento por el Cliente de sus obligaciones bajo estos Términos y Condiciones, mediante aviso por escrito a la dirección de correo electrónico de contacto del Cliente. Elptoo cobrará la Cuota de Suscripción que corresponda al mes en el que se ha resuelto la relación con el Cliente, y la siguiente Cuota de Suscripción en caso de que la resolución no se haya realizado al menos cuarenta y ocho (48) horas antes de la Fecha de Facturación.
  - 10.3.4. Cierre de la Plataforma. Elptoo no se compromete a mantener operativa la Plataforma por un periodo concreto de tiempo. Si por cualquier razón la Plataforma se cerrase, la relación entre Elptoo y los Clientes regulada en estos Términos y Condiciones terminaría. Elptoo cobrará la parte de la Cuota de Suscripción proporcional a los días que el Cliente haya tenido activo el Perfil en la Plataforma.
- 10.4. Tras la terminación de la relación por cualquier causa, el Perfil del Cliente se desactivará, por lo que no podrá acceder a él.

## **11. Propiedad Industrial e Intelectual**

- 11.1. Los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre las creaciones, marcas, logos, y cualquier otro contenido o signo susceptible de protección contenidos en la Plataforma de Elptoo corresponden en exclusiva a Elptoo y, en su caso, a los terceros que hayan autorizado su inclusión en la Plataforma. El acceso a la Plataforma no concede ningún derecho a los Clientes sobre los derechos de propiedad intelectual e industrial que corresponden a Elptoo o a los terceros que hayan autorizado su inclusión en la Plataforma a Elptoo.
- 11.2. La reproducción, distribución, comercialización o transformación no autorizadas de dichas creaciones, marcas, logos, contenido o signo constituye una infracción de los derechos de propiedad intelectual e industrial de Elptoo o del titular de los mismos, y

podrá dar lugar al ejercicio de cuantas acciones judiciales o extrajudiciales le puedan corresponder a Elptoo o al tercero en cuestión en el ejercicio de sus derechos.

- 11.3. Asimismo, el Cliente puede tener acceso a productos, servicios, información, documentos o contenido a través de la Plataforma que estén protegidos por derechos de propiedad industrial, intelectual o de cualquier otra índole. Elptoo no será responsable en ningún caso de las infracciones de cualesquiera derechos de terceros que los Clientes realicen en o a través de la Plataforma.

## **12. Declaraciones y Garantías**

- 12.1. Los Clientes declaran y garantizan haber leído y aceptado los Términos y Condiciones, la Política de Privacidad y la Política de Reembolso y Cancelación.
- 12.2. Los Clientes declaran conocer y cumplir en todo momento con toda la legislación aplicable.
- 12.3. Los Clientes declaran y garantizan la veracidad de toda la información proporcionada a Elptoo en el proceso de registro y que el Perfil se corresponderá con la identidad del Cliente que lo crea. En particular, los Clientes declaran y garantizan que no crearán Perfiles falsos o irreales en la Plataforma.
- 12.4. Los Clientes declaran y garantizar ser responsables del uso que realicen de la Plataforma, y que su Perfil en la Plataforma no se utilizará con fines o efectos ilícitos o lesivos de derechos o intereses de terceros.
- 12.5. Los Clientes declaran y garantizan que el uso que realicen de la Plataforma y su Perfil será conforme a la legislación vigente, la moral, el orden público y las buenas costumbres.

## **13. Limitación de Responsabilidad**

- 13.1. Elptoo actúa como asistente personal de los Clientes, gestionando en nombre y por cuenta de los Clientes las Solicitudes recibidas.
- 13.2. A pesar de que Elptoo se compromete a prestar los Servicios de buena fe y conforme a las mejores prácticas de mercado, el Cliente conoce y acepta que Elptoo no asume ninguna responsabilidad sobre la autenticidad, exactitud, funcionamiento, defectos o legalidad de los Servicios solicitados que consistan en productos o servicios de terceros ajenos a Elptoo.
- 13.3. Al aceptar los Términos y Condiciones, los Clientes aceptan que cualquier reclamación o acción judicial o extrajudicial directa o indirectamente relacionada con productos o servicios (o su uso) ajenos a Elptoo deben dirigirse directamente al tercero en cuestión, que es quien presta los Servicios.

- 13.4. Mediante la aceptación de los Términos y Condiciones, y en la medida que lo permita la ley aplicable, el Cliente exime a Elptoo de cualquier responsabilidad que pueda derivarse de los productos y servicios de terceros.

#### **14. Protección de Datos**

- 14.1. La privacidad de los Clientes de la Plataforma es fundamental para Elptoo, por lo que todos los Clientes deben leer y aceptar nuestra Política de Privacidad, de manera que puedan comprender cómo Elptoo protege, recopila y utiliza la información personal de los Clientes, y cómo los Clientes pueden publicar, enviar, recibir y compartir su información en la Plataforma.

#### **15. Confidencialidad**

- 15.1. Los Clientes se comprometen a: (i) proteger y no desvelar aquella información confidencial que esté protegida por un deber de confidencialidad con terceras partes ajenas a la Plataforma; (ii) proteger la información de Elptoo que se identifique como confidencial o que deba razonablemente considerarse confidencial o cuyo conocimiento por terceras partes pueda suponer una desventaja competitiva para Elptoo; y (iii) utilizar la información proporcionada por Elptoo legal y diligentemente, con el único fin de cumplir con los derechos y obligaciones establecidos en virtud de los Términos y Condiciones.

#### **16. Cláusulas Generales**

- 16.1. Modificaciones en los Términos y Condiciones y la Política de Privacidad. Los Términos y Condiciones y la Política de Privacidad podrán ser modificados en cualquier momento. En caso de que se introduzcan cambios materiales en los Términos y Condiciones o en la Política de Privacidad, notificaremos a los Clientes por escrito a su dirección de correo electrónico de registro en la Plataforma. Elptoo decidirá discrecionalmente qué constituye un cambio material, atendiendo a las normas de la buena fe y de acuerdo con la legislación aplicable. Las modificaciones que se realicen en los Términos y Condiciones y en la Política de Privacidad entrarán en vigor en el siguiente periodo de facturación al Cliente que en su caso corresponda. Si un Cliente no está de acuerdo con las modificaciones efectuadas, debe cancelar su suscripción en la Plataforma de acuerdo con lo establecido en la Cláusula 11 de los Términos y Condiciones.
- 16.2. Comunicaciones. Las comunicaciones con los Clientes podrán realizarse: (i) mediante un aviso en la Plataforma, (ii) por correo electrónico a la dirección de contacto proporcionada en el registro; o (iii) por mensaje de texto al número de teléfono móvil del Cliente que haya sido proporcionado en el registro.
- 16.3. Interpretación. Salvo que expresamente se especifique lo contrario: (i) los encabezamientos, títulos, subtítulos y el índice utilizados en los Términos y Condiciones y en la Política de Privacidad se incluyen únicamente con fines de referencia, y no afectarán a su interpretación, (ii) las palabras en singular incluyen el plural y viceversa;

y (iii) toda frase que comience por "incluido", "incluyendo", "en particular", "entre otros" u otra expresión similar deberá interpretarse ilustrativo y no limitará el sentido de las palabras que procedan a tales términos, como si se incluyeran las palabras "sin limitarse a".

16.4. Relación entre las Partes. Los Clientes son partes ajenas e independientes a Elptoo, y en ningún caso podrán considerarse o interpretarse como empleados, socios, agentes o asociados de Elptoo. Ninguna de las partes (ni Elptoo ni el Cliente) está legitimada para asumir o generar, expresa o implícitamente, responsabilidades u obligaciones en nombre o representación de la otra parte.

16.5. Nulidad parcial. En caso de que un tribunal o autoridad competente determinara que una o varias Cláusulas de los Términos y Condiciones es ilegal, nula o inaplicable por cualquier razón, dicha Cláusula deberá modificarse en lo estrictamente necesario para que resultase válida y exigible, y ello no tendrá ningún efecto sobre la validez o aplicabilidad del resto de Cláusulas.

16.6. Cesión:

16.6.1. La condición de Cliente es personal e intransferible. Los Clientes no podrán ceder, novar, transmitir o subcontratar ninguno de sus derechos y obligaciones establecidos en los Términos y Condiciones.

16.6.2. Elptoo podrá ceder, novar, transmitir o subcontratar cualquiera de sus derechos y obligaciones a favor de cualquier otra persona, entidad, sociedad o tercero.

## **17. Jurisdicción y ley aplicable**

17.1. La interpretación y cualquier disputa o reclamación derivada o relacionada con los Términos y Condiciones o la Política de Privacidad se regirá por el Derecho español común.

17.2. Los Juzgados y Tribunales que conozcan de cualquier controversia relativa a la interpretación o aplicación de los Términos y Condiciones serán los que disponga la normativa legal aplicable en materia de jurisdicción competente, en la que se atiende, tratándose de consumidores finales, al lugar del cumplimiento de la obligación o al del domicilio de la parte compradora.

17.3. El Cliente, en caso de actuar en condición de consumidor, podrá igualmente someter cualquier disputa derivada de o relacionada con las presentes Condiciones de Uso a un procedimiento de resolución de conflictos alternativo ("ADR"). El listado de plataformas ADR disponibles de la Comisión Europea puede consultarse en el siguiente enlace: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>



17.4. Sin perjuicio de lo anterior, Elptoo no se compromete ni está obligado a tomar parte en procesos de resolución de litigios en línea ante el órgano de arbitraje del consumidor.