

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DECREDITOH Y DE LOS SERVICIOS

Las presentes condiciones generales de uso e información legal (en adelante, las “Condiciones Generales”) regulan el uso del Sitio web y de la aplicación móvil (en adelante, la “Plataforma”) de CREDITOH FINANCIAL ADVISORS, S.L. (en adelante, “Creditoh” o el “Proveedor”, indistintamente). La Plataforma es propiedad de Creditoh.

En cumplimiento del artículo 10 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Proveedor de la Información y Comercio Electrónico (en adelante, “LSSICE”), a continuación, se indican los datos identificativos del prestador de los servicios a través de la Plataforma:

Denominación social: CREDITOH FINANCIAL ADVISORS, S.L.

Dirección: Ronda Maiols 1, 08192, Sant Quirze del Vallés

N.I.F.: B67406793

Datos de inscripción en el Registro Mercantil: inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, al Tomo 46878, Folio 56, Hoja 533976, Inscripción 1ª.

Actividad principal del Proveedor: intermediación en la concesión de préstamos y créditos

Importe de cobertura asegurado: límite por reclamación: 460.000,00€; límite por año: 750.000,00€.

Registrada en el Registro de Intermediarios Financieros previsto en la Ley 2/2009, de 31 de marzo, con el nº 938/2019 de la sección segunda

Inscrito como intermediario de crédito inmobiliario en el Banco de España: número D399

Email: info@creditoh.com

Teléfono: 900 808 720

Al utilizar la Plataforma, el usuario (en adelante, el “Usuario”) muestra la conformidad con las presentes Condiciones Generales. El Usuario declara haber leído atentamente y comprendido las presentes Condiciones Generales y determina de forma libre y voluntaria, que desea que se le presten los servicios de la Plataforma. A estos efectos, el registro de un Usuario en la Plataforma supone la aceptación libre, inequívoca, específica e informada por el Usuario de la totalidad de las presentes Condiciones Generales y de la obligación de cumplir la totalidad de estas, y la asunción por parte de la persona que efectúa o en cuya representación se efectúa el registro de dicha posición contractual. Además de ello, la utilización de la Plataforma está sometida a la **“Política de Privacidad” de Creditoh**, accesibles en todo momento en la Plataforma, y supone la aceptación y la adhesión voluntaria del Usuario a las mismas.

La versión de las presentes Condiciones Generales será la que esté en vigor en el momento del acceso del Usuario a la Plataforma. La versión vigente de las Condiciones Generales puede ser consultada en todo momento en el correspondiente apartado de la Plataforma. Sin perjuicio de ello, le corresponde al Usuario almacenar la presente versión de las Condiciones Generales, en caso contrario estará a lo dispuesto en la versión vigente más reciente correspondiente a las Condiciones Generales.

1. Ámbito de aplicación

La relación entre el Usuario y el Proveedor estará sujeta a estas Condiciones Generales. Las presentes Condiciones Generales se aplicarán a todos los Servicios que se detallan en los apartados 5 a 10 siguientes de las presentes Condiciones Generales.

Adicionalmente, las presentes Condiciones Generales también serán de aplicación a los servicios regulados en las siguientes condiciones, en aquello que no contradigan las disposiciones de las últimas:

- Condiciones Generales del Servicio de Ahorro Financiero.
- Condiciones Generales del Servicio de Intermediación para la obtención de Préstamo Hipotecario o para la mejora de Condiciones Hipotecarias.
- Condiciones Generales del Servicio de Intermediación de Préstamos Personales.
- Condiciones Generales del Servicio de Intermediación para la obtención de Micropréstamos.

2. Objeto de los Servicios

Los Servicios ofrecidos a través de la Plataforma, consisten en la monitorización de la posición financiera del Usuario mediante la que se genera un perfil financiero a fin de detectar oportunidades de financiación, así como de generar ahorro en su portfolio de productos financieros (el **“Servicio de Ahorro Financiero”**), para posteriormente poder ofrecer información sobre diversos productos financieros disponibles en el portfolio del Proveedor ajustados al perfil y necesidades del Usuario, entre los que se encuentran la intermediación para la obtención de un préstamo hipotecario o para la mejora de condiciones hipotecarias (el **“Servicio de Intermediación Hipotecaria”**), la intermediación para la obtención de préstamos personales (el **“Servicio de Intermediación de Préstamos Personales”**) y la intermediación para la obtención de micropréstamos (el **“Servicio de Intermediación para la Obtención de Micropréstamos”**) (en adelante, el

Servicio de Intermediación de Préstamos Personales y el Servicio de Intermediación para la Obtención de Micropréstamos se denominarán conjuntamente como el “Servicio de Intermediación de Préstamos y Micropréstamos”). En adelante, el Servicio de Ahorro Financiero, el Servicio de Intermediación Hipotecaria y el Servicio de Intermediación de Préstamos y Micropréstamos, serán denominados conjuntamente como los **“Servicios”**.

La Plataforma recopila, conserva y ordena la información de la posición financiera global del Usuario, formada por sus activos y pasivos financieros, categorizando los activos de caja disponible entre los productos de inversión (acciones, divisas, materias primas, derivados, fondos de inversión, planes de pensiones, etc.) y productos de ahorro (cuentas de ahorros y depósitos), y los pasivos entre productos de financiación a corto plazo (tarjetas de crédito, préstamos a corto plazo y microcréditos) y a largo plazo (créditos y préstamos a medio / largo plazo y préstamos hipotecarios), a fin de poder ofrecer y prestar los Servicios.

A través de la información categorizada, la Plataforma realiza un resumen de ingresos (fijos y extraordinarios), un resumen de gastos (fijos o variables) y un resumen de la actividad neta (el restante una vez descontados los gastos a los ingresos), y que pueden agruparse de forma semanal, mensual, trimestral o anual. Gracias a la información recopilada y categorizada, se podrá informar al Usuario sobre el Servicio de Intermediación Hipotecaria, el Servicio de Intermediación de Préstamos Personales y el Servicio de Intermediación para la Obtención de Micropréstamos que estén potencialmente disponibles en función del perfil del Usuario. Esta intermediación, sin perjuicio de formar parte de los Servicios y estar aprobadas al prestar el consentimiento a las presentes Condiciones Generales, se llevará a cabo conforme a sus propias condiciones específicas, que deberán ser aceptadas por el Usuario para que se le puedan prestar dichos Servicios.

El perfil financiero del Usuario se realiza mediante la monitorización del comportamiento financiero del Usuario a través de la agregación de los distintos productos financieros del Usuario, a fin de determinar su puntuación crediticia a través de variables sociodemográficas, laborales y económicas, así como su evolución en el tiempo. Gracias al perfil financiero, se obtendrá una puntuación crediticia “CreditScoring”, que será utilizada por la Plataforma para, en su caso, poder informar al Usuario sobre los posibles productos, tales como créditos preconcedidos a través de los partners financieros del Proveedor (en adelante, los **“Partners”**), a través del Servicio de Intermediación de Préstamos Personales y del Servicio de Intermediación para la

Obtención de Microcréditos.

Adicionalmente, a través de la monitorización de los productos financieros de financiación del Usuario, el Usuario podrá beneficiarse del Servicio de Intermediación Hipotecaria, en el que, además de la búsqueda de financiación hipotecaria a instancia del Usuario, se compararán de forma automática las condiciones de la financiación hipotecaria actual del Usuario con las ofertas existentes en el mercado para dichas necesidades de financiación que el Proveedor tenga a su disposición. Las mejores ofertas disponibles se podrán notificar al Usuario, efectuándose, en su caso, una estimación del ahorro financiero derivada de la sustitución de los productos financieros hipotecarios del Usuario existentes con los nuevos en el mercado. El Usuario podrá decidir, de manera totalmente discrecional, si desea sustituir su financiación hipotecaria, en su caso, en cuyo caso el Proveedor gestionará el proceso de concesión, mediante la intermediación en la nueva financiación con los Partners.

La Plataforma facilita al Usuario a través del Servicio de Intermediación para la Obtención de Microcréditos y/o Préstamos, siempre y cuando se cumplan los requisitos necesarios, la obtención de financiación para el consumo. Mediante la agregación la Plataforma podrá detectar compras extraordinarias o con importes elevados, pudiendo ofrecer productos de financiación para dichas compras, que serán intermediadas por el Proveedor con el Partner seleccionado por el Usuario en caso de que quiera hacer uso de dicho servicio.

La Plataforma se comunicará de forma recurrente mediante notificaciones con el Usuario a fin de ofrecer o informar sobre los Servicios.

En todo caso, los Servicios a prestar por el Proveedor estarán condicionados a la información facilitada por el Usuario, pudiendo prestarse todos o algunos de los Servicios detallados en las presentes Condiciones Generales, sin que ello pueda suponer ningún tipo de reclamación por parte del Usuario en caso de la prestación de únicamente una parte de los Servicios descritos o falta de prestación de los mismos.

En ningún caso se le podrá exigir ningún tipo de responsabilidad (sea contractual, extracontractual o delictiva) al Proveedor en el caso de que no se consiga la financiación de la que la Plataforma informa a los Usuarios, y en ningún caso se podrá exigir responsabilidad alguna en caso de que los Partners no concedan la financiación al Usuario.

El Proveedor hará todo lo razonablemente posible para garantizar un funcionamiento

correcto de la Plataforma, reconociendo el Usuario explícitamente que no es posible para el Proveedor ofrecer una completa disponibilidad del 100%. Sin embargo, el Proveedor se compromete a mantener la Plataforma en línea disponible el mayor tiempo posible. No obstante, el Proveedor se reserva el derecho a restringir el acceso a la Plataforma en línea, completa o parcialmente, temporal o permanentemente, debido a trabajos de mantenimiento, capacidad o acontecimientos fuera del control del Proveedor.

El Proveedor hará los esfuerzos razonables a nivel comercial para mejorar la calidad de los Servicios prestados a través de la Plataforma, con el fin de facilitar y fomentar la prestación y el disfrute de los servicios por parte de los Usuarios de la Plataforma.

En relación con los compromisos de mejora de calidad y subsanación de errores y defectos de la Plataforma, el Proveedor se reserva el derecho a modificar la presentación de la Plataforma en todo momento, sin prevenir con anterioridad a los Usuarios de la misma.

Asimismo, el Proveedor no se hace responsable de la interrupción, suspensión temporal o definitiva de los servicios que ofrece la Plataforma, así como de cualquier tipo de anomalía en el funcionamiento de la misma, del no funcionamiento de la misma o de la desaparición de la Plataforma, siendo así que ningún Usuario podrá exigirle al Proveedor compensación o pago algunos como consecuencia de la concurrencia de cualquiera de los supuestos descritos o similares.

Asimismo, el Usuario acepta que los Servicios no constituyen asesoramiento financiero o de inversión, de seguros, o de materia legal o fiscal. En consecuencia, CreditoH no responde de las acciones que lleve a cabo el Usuario en base a la información proporcionada por CreditoH derivada de los Servicios.

El Usuario cede a CreditoH el derecho a servirse de la información y datos que obtenga de la prestación de los Servicios y que hayan sido facilitados por el Usuario, a fin de poder mejorar los Servicios, sin que el Usuario pueda reclamar compensación alguna por ello.

3. Capacidad del Usuario y representación

Podrán registrarse en la Plataforma personas físicas mayores de 18 años de edad y con capacidad suficiente para obligarse y para efectuar dicho registro. Con lo cual, el registro supone la declaración de la persona que lo efectúa de tener, al menos, dicha edad y capacidad. El Proveedor prohíbe formalmente el registro en la Plataforma, así como el uso de los Servicios a toda persona que no cumpla con el mínimo de edad mencionado y con la

capacidad suficiente para la conclusión de un contrato.

En cuanto a los Servicios, el Usuario otorga representación a favor de CreditoH para que, en su propio nombre pueda presentar, a través de cualquier medio (personal, telemático, telefónico o de cualquier otra índole) la referida documentación a las entidades financieras que CreditoH considere conveniente. Asimismo, el Usuario autoriza a CreditoH a consultar, en su propio nombre, registros de impagos como la Central de Información de Riesgos del Banco de España (CIRBE) y los ficheros de morosos como RAI y/o ASNEF.

4. Procedimiento de alta de los Usuarios y celebración del contrato

Para poder utilizar los servicios que ofrece la Plataforma, el Usuario interesado deberá:

- Haber cumplido los 18 años de edad;
- Aceptar las presentes Condiciones Generales;
- Aceptar la Política de Privacidad y Protección de Datos;
- Cumplimentar de forma veraz los campos obligatorios del formulario de registro para darse de alta en la Plataforma, siguiendo las instrucciones que aparezcan en pantalla.

El proceso de registro en la Plataforma consistirá en cumplimentar de manera completa el formulario electrónico que en cada momento aparezca en la Plataforma siguiendo las instrucciones indicadas en el mismo. La cumplimentación del formulario implicará la aportación por parte del Usuario, como mínimo, de la información siguiente:

- Nombre y apellidos del Usuario
- Teléfono y correo electrónico de contacto.

El personal de la Plataforma se podrá poner en contacto con el Usuario una vez envíe el formulario, por alguno de los medios de contacto que en el mismo indique el Usuario, a fin de confirmar la información facilitada, y se le podrá solicitar al Usuario que conteste una serie de preguntas adicionales.

El Usuario declara que es plenamente consciente que toda la información que el Usuario proporcione a la Plataforma, en cualquier momento, tiene que ser veraz, siendo así que los parámetros de la prestación de los Servicios y de la relación con el Usuario pueden quedar preconfigurados en base a la información facilitada por el Usuario. Por todo ello, el Usuario garantiza la veracidad de la información facilitada, así como que la misma es actual en el momento de su comunicación

a la Plataforma.

El nombre de Usuario y la contraseña tienen carácter personal e intransferible, pudiendo el Proveedor efectuar, con el adecuado preaviso, modificaciones en el nombre del Usuario y/o contraseña, en cuyo caso las credenciales anteriores perderán su validez.

El Usuario registrado en la Plataforma es responsable de mantener la confidencialidad de los datos personales y de su contraseña, así como de restringir, en su caso, el acceso a los medios a través de los cuales el Usuario efectúa el acceso a la Plataforma a terceros no autorizados. El Usuario registrado acepta, en la medida en la que lo permita la legislación aplicable en cada momento, asumir la responsabilidad que proceda por todas las actividades realizadas desde su perfil o utilizando su contraseña.

Una vez completado correctamente el registro, se le remitirá al Usuario que ha efectuado el mismo un correo electrónico a la dirección indicada durante el registro confirmando el mismo y se le atribuirá a la persona registrada en la Plataforma un perfil de Usuario en el cual se registrarán todos los datos e informaciones indicados en el proceso de registro.

El Usuario registrado responde de la veracidad de la información indicada y autoriza al Proveedor con la mayor amplitud posible, de conformidad con la legislación aplicable y con la Política de Privacidad de la Plataforma, el almacenamiento de dicha información en la Plataforma.

El Proveedor se reserva el derecho de negar el registro si considera, discrecionalmente, que el mismo es fraudulento o contrario a las presentes Condiciones Generales, a la Política de Privacidad de la Plataforma, o cualesquiera disposiciones normativas aplicables, todo ello sin perjuicio del derecho de suspender, interrumpir o eliminar el perfil de conformidad con las presentes Condiciones Generales o con la Política de Privacidad de la Plataforma.

5. Objeto del Servicio de Intermediación Hipotecaria

El Servicio de Intermediación Hipotecaria solicitado a través de la Plataforma tiene por objeto la intermediación financiera con las entidades financieras que ésta considere, para la obtención de un préstamo hipotecario, ya sea: (i) con el fin de obtener nueva financiación para la adquisición de un inmueble; o (ii) con el fin de obtener mejores condiciones financieras -a criterio del Usuario y de conformidad con sus indicaciones- que el que tiene concedido el Usuario con anterioridad a la prestación del Servicio de Intermediación Hipotecaria, a fin de que el Usuario pueda sustituir su

financiación hipotecaria existente por una con mejores condiciones, todo ello con sujeción a lo dispuesto en la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.

A tal fin, CreditoH seleccionará de entre los productos financieros que se ofrecen en el mercado y que forman parte del portfolio del Proveedor, el que mejor se adapte a los criterios indicados por el Usuario.

Sin perjuicio de lo anterior, y habida cuenta de que el Servicio de Intermediación Hipotecaria se trata de una intermediación para la obtención de un préstamo hipotecario, el Usuario declara ser conocedor de que las condiciones de dicho préstamo hipotecario, de ser concedido, serán ofertadas por la entidad financiera con total ajenidad a CreditoH.

Bajo ningún concepto podrá entenderse que el Servicio de Intermediación Hipotecaria ofrecido por el Proveedor garantiza la obtención de la financiación para la que se solicita la intermediación, sin que el Usuario pueda reclamar de ningún modo al Proveedor en caso de que no consiga la financiación solicitada por el Usuario. No obstante, CreditoH asume el compromiso de intentar conseguir las condiciones más favorables y ventajosas para el Usuario, sin que ello suponga una obligación de resultado.

Asimismo, el Servicio de Intermediación Hipotecaria también abarcará la asistencia al Usuario para la realización de los trámites previos respecto de los préstamos hipotecarios ofrecidos por las entidades financieras seleccionadas por CreditoH.

6. Desarrollo del Servicio de Intermediación Hipotecaria

CreditoH se compromete a buscar un préstamo hipotecario según las necesidades indicadas por el Usuario en la Plataforma, o en su caso, uno con mejores condiciones financieras al previamente concedido al Usuario, según se desprenda de la información obtenida del Usuario, para lo que CreditoH acudirá a cuantos Partners considere necesarios, a fin de recabar la propuesta de préstamo hipotecario con condiciones que se ajusten al Usuario. A modo enunciativo, pero no limitativo, entre las tareas de CreditoH se encuadran:

- La obtención de documentación física o telemática necesaria para permitir el buen fin de la financiación;
- El análisis, la comprobación y validación de la documentación facilitada por el Usuario;
- La elaboración de un informe financiero de uso interno que determine el perfil del Usuario

en función de sus necesidades y características económicas;

- El análisis de las distintas alternativas de financiación existentes en el mercado financiero, según las características detalladas por el Usuario en la Plataforma;

- Iniciar el proceso de pre-autorización, presentación y aprobación con las entidades financieras seleccionadas por CreditoH;

- Valoración de resultados de las solicitudes de financiación realizadas en función de los intereses del Usuario;

- Solicitud y preparación de la documentación necesaria para la aprobación en aquellas entidades financieras que han dado viabilidad a la autorización del préstamo, eligiendo la mejor propuesta;

- Presentación de la operación y documentación en las entidades financieras seleccionadas;

- Análisis y comparativa de las condiciones y vinculaciones resultantes de las solicitudes realizadas para la aprobación por parte de las entidades financieras; y

- Comunicar al Usuario las distintas propuestas recibidas de las entidades financieras.

Al objeto de llevar a cabo el Servicio de Intermediación Hipotecaria, el Usuario deberá facilitar la documentación veraz que le sea requerida por parte de CreditoH en el más breve plazo posible y, en general, colaborar con el Prestador en lo que fuere necesario o conveniente.

Con la entrega de la documentación, el Usuario autoriza a CreditoH a tratar los datos que en ellos se contengan a fin de desarrollar el encargo contratado.

CreditoH se compromete a seleccionar, entre todos los productos de su porfolio, los que mejor se adapten a las características de la financiación requerida, de conformidad con la información proporcionada.

Una vez sea presentada la operación de obtención de financiación ante las entidades financieras y/o establecimientos financieros de crédito (los "Partners"), CreditoH comunicará al correo electrónico indicado por el Usuario el listado de Partners ante los que ha presentado la operación.

Una vez las entidades financieras y/o entidades financieras de crédito presten su conformidad a la concesión de un préstamo hipotecario, y el Usuario se decida por una o varias ofertas aprobadas, se devengarán unos honorarios por la intermediación que ascenderán aun máximo

del 5% del capital concedido con un mínimo de 6.750 Euros. Los honorarios serán abonados a CreditoH en el momento de la firma por el medio de pago que CreditoH le indique.

Se informa al Usuario de que pueden existir otros impuestos o gastos asociados a la operación que no se paguen a través de CreditoH o que no estén incluidos en los honorarios de CreditoH. La posible remuneración que CreditoH perciba de un tercero no se reducirá de los honorarios pactados con el Usuario.

El contrato de intermediación que, en su caso, se suscriba con el Usuario, únicamente podrá formalizarse en castellano.

Se informa al Usuario de que CreditoH dispone de mecanismos internos para solucionar aquellas quejas o reclamaciones que el Usuario pudiera iniciar durante o con posterioridad a la relación contractual generada por el contrato de intermediación que en su caso se formalice. Dichas reclamaciones podrán dirigirse al Departamento de Reclamaciones, al email legal@creditoH.com. Dichas reclamaciones serán resueltas en el plazo máximo de un mes de forma motivada y en soporte duradero.

7. Objeto del Servicio de Intermediación de Préstamos y Micropréstamos

El Servicio de Intermediación de Préstamos y Micropréstamos solicitado a través de la Plataforma tiene por objeto la intermediación financiera con las entidades financieras y/o entidades financieras de crédito que el Proveedor considere, para la obtención de un préstamo o micropréstamo y/o para la mejora de alguna de las condiciones de los préstamos concedidos previamente al Usuario, bajo lo dispuesto en la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito. CreditoH seleccionará de entre los productos financieros que se ofrecen en el mercado, el que mejor se adapte a las características del préstamo o micropréstamo indicadas por el Usuario en la Plataforma.

Sin perjuicio de lo anterior, y habida cuenta de que el Servicio de Intermediación de Préstamos y Micropréstamos se trata de una intermediación para la obtención de un préstamo o micropréstamo, el Usuario declara ser conocedor de que las condiciones de dicho préstamo o micropréstamo, de ser concedido, serán ofertadas por la entidad con total ajenidad a CreditoH.

Bajo ningún concepto podrá entenderse que el Servicio de Intermediación de Préstamos y Micropréstamos ofrecido por el Proveedor garantiza la obtención de la financiación para

la que se solicita la intermediación, sin que el Usuario pueda reclamar de ningún modo al Proveedor en caso de que no consiga la financiación solicitada por el Usuario. No obstante, Creditoh asume el compromiso de intentar conseguir las condiciones más favorables y ventajosas para el Usuario, sin que ello constituya una obligación de resultado.

8. Desarrollo del Servicio de Intermediación de Préstamos y Micropréstamos

Creditoh se compromete a buscar el préstamo indicado por el Usuario en los términos que haya introducido en la Plataforma, para lo que Creditoh acudirá a cuantos Partners considere a fin de recabar la propuesta de préstamo o micropréstamo más ventajosa para el Usuario. A modo enunciativo, pero no limitativo, entre las tareas de Creditoh se encuadran:

- La obtención de documentación física o telemática necesaria para permitir el buen fin de la financiación;
- El análisis, la comprobación y validación de la documentación facilitada por el Usuario;
- La elaboración de un informe financiero de uso interno que determine el perfil del Usuario en función de sus necesidades y características económicas;
- El análisis de las distintas alternativas de financiación existentes en el mercado financiero, según las características detalladas por el Usuario en la Plataforma;
- Iniciar el proceso de pre-autorización, presentación y aprobación con las entidades financieras y/o las entidades financieras de crédito seleccionadas por Creditoh en función de las características indicadas por el Usuario en la Plataforma;
- Valoración de resultados de las solicitudes de financiación realizadas en función de los intereses del Usuario;
- Solicitud y preparación de la documentación necesaria para la aprobación en aquellas entidades financieras y/o entidades financieras de crédito que han dado viabilidad a la autorización del préstamo, eligiendo la mejor propuesta;
- Presentación de la operación y documentación en las entidades financieras y/o entidades financieras de crédito seleccionadas;
- Análisis y comparativa de las condiciones y vinculaciones resultantes de las solicitudes realizadas para la aprobación por parte de las entidades financieras y/o entidades financieras de crédito;

- Comunicar al Usuario las distintas propuestas recibidas de las entidades financieras y/o entidades financieras de crédito.

Al objeto de llevar a cabo el Servicio de Intermediación de Préstamos y Micropréstamos, el Usuario deberá facilitar la documentación veraz que le sea requerida por parte de Creditoh en el más breve plazo posible, así como prestar la colaboración que resulte necesaria o conveniente.

Con la entrega de la documentación, el Usuario autoriza a Creditoh a tratar los datos que en ellos se contengan a fin de desarrollar el encargo contratado.

Creditoh se compromete a seleccionar, entre todos los productos que considere, los que mejor se adapten a las características de la financiación requerida, de conformidad con la información proporcionada.

Una vez sea presentada la operación de obtención de financiación ante los Partners, Creditoh comunicará al correo electrónico indicado por el Usuario el listado de Partners ante los que ha presentado la operación.

Una vez las entidades financieras y/o entidades financieras de crédito presten su conformidad a la concesión de un préstamo o micropréstamo que cumpla con los requisitos solicitados por el Usuario, y el Usuario se decida por una o varias ofertas aprobadas, se devengarán unos honorarios por la intermediación que ascenderán a un máximo de un 10% del capital obtenido con un mínimo de 1.000 Euros. Los honorarios serán abonados a Creditoh en el momento de la firma por el medio de pago que Creditoh le indique.

Se informa al Usuario de que pueden existir otros impuestos o gastos asociados a la operación que no se paguen a través de Creditoh o que no estén incluidos en los honorarios de Creditoh. La posible remuneración que Creditoh perciba de un tercero no se reducirá de los honorarios pactados con el Usuario.

El contrato de intermediación que, en su caso, se suscriba con el Usuario, únicamente podrá formalizarse en castellano.

Se informa al Usuario de que Creditoh dispone de mecanismos internos para solucionar aquellas quejas o reclamaciones que el Usuario pudiera iniciar durante o con posterioridad a la relación contractual generada por el contrato de intermediación que en su caso se formalice. Dichas reclamaciones podrán dirigirse al Departamento de Reclamaciones, al email legal@creditoh.com. Dichas reclamaciones serán resueltas en el plazo máximo de un mes de forma motivada y en soporte duradero.

9. Objeto del Servicio de Ahorro Financiero

Mediante el Servicio de Ahorro Financiero, Creditoh pone a disposición del Usuario un servicio de agregación de una o varias cuentas bancarias de las que sean titulares, de forma que el Usuario pueda visualizar a través de la Plataforma la información relativa a las cuentas que mantenga el Usuario en las entidades financieras con las que trabaje, y que se encuentren integradas en cada momento en su plataforma de agregación, sujeta a las condiciones generales de uso de los servicios de agregación de cuentas aplicables en cada momento (las "Condiciones de Agregación").

Para poder hacer uso del Servicio de Ahorro Financiero, será requisito indispensable que el Usuario tenga cuenta bancaria en una entidad financiera española, así como haber leído y aceptado las presentes Condiciones Generales.

El Servicio de Ahorro Financiero permite al Usuario actualmente visualizar los balances de las cuentas bancarias vinculadas, así como sus movimientos, que son accesibles a través de la Plataforma.

No obstante, en el futuro podrán ser añadidos nuevos servicios relacionados, con la finalidad de mejorar el Servicio de Ahorro Financiero.

Creditoh se reserva el derecho a limitar o suspender el acceso al Servicio de Ahorro Financiero por razones de seguridad necesarias para el correcto funcionamiento del mismo en caso de sospecha de utilización no autorizada o fraudulenta del mismo. En dicho caso, Creditoh informará al Usuario del bloqueo o de cualquier acción que implique impedir el acceso al Servicio de Ahorro Financiero. Asimismo, Creditoh podrá suspender temporalmente el Servicio de Ahorro Financiero a fin de realizar modificaciones técnicas o actualizar el Servicio de Ahorro Financiero con novedades, así como eliminar el acceso al Servicio de Ahorro Financiero de forma definitiva, en cuyo caso informará al cliente con una antelación mínima de quince días.

10. Desarrollo del Servicio de Ahorro Financiero

Para poder agregar las cuentas bancarias del Usuario y poder tener acceso a sus movimientos y saldos a fin de poder prestar el Servicio de Ahorro Financiero, el Usuario debe facilitar a Creditoh las credenciales de acceso a la información de las entidades financieras que quiera incluir en el Servicio de Ahorro Financiero.

En consecuencia, el Usuario se compromete a mantener actualizadas en todo momento sus claves personales de acceso de las mencionadas entidades financieras. El Usuario nunca podrá informar a Creditoh sobre credenciales de acceso de las que no sea propietario o titular. En caso de que Creditoh

detectara o sospechara del uso inadecuado de credenciales no pertenecientes al Usuario, podría inmediatamente suspender el Servicio de Ahorro Financiero y denegar el acceso al mismo.

Al facilitar sus credenciales de acceso a la correspondiente entidad financiera, el Usuario atribuye a Creditoh la capacidad para acceder a las cuentas bancarias vinculadas y a solicitar en nombre y por cuenta del Usuario su información contenida en las citadas cuentas bancarias, así como para transmitir dicha información al Servicio de Ahorro Financiero.

Creditoh garantiza que tratará en todo momento las credenciales, la información obtenida a través de las mismas, así como cualquier otra información facilitada en el marco del Servicio de Ahorro Financiero, de manera estrictamente confidencial y para las finalidades y en los términos indicados en las presentes Condiciones Generales, comprometiéndose a borrar todos los datos facilitados en caso de que el cliente deje de ser Usuario del Servicio de Ahorro Financiero. Asimismo, Creditoh garantiza que las credenciales bancarias del Usuario no sean accesibles a terceros, con excepción del Usuario y del emisor de las credenciales, y que, cuando las transmita, con el fin único de la prestación del Servicio de Ahorro Financiero a través de Creditoh, la transmisión se realice a través de canales seguros y eficientes. El Usuario podrá añadir o eliminar en cualquier momento información de otras entidades financieras al Servicio de Ahorro Financiero. En el caso de que el cliente elimine los accesos a una entidad bancaria, Creditoh destruirá las credenciales facilitadas para el acceso a dicha entidad financiera concreta en los términos previstos en las presentes Condiciones Generales. En caso de modificación de las claves de acceso, el Usuario deberá informar a Creditoh y facilitarle las nuevas claves, para que pueda continuar ofreciéndole correctamente el Servicio de Ahorro Financiero.

11. Carácter de los Servicios

Los Servicios no suponen, de ningún modo, servicios de asesoramiento legal, fiscal, financiero o de inversión, ni deben ser entendidos como una recomendación para realizar operaciones ni constituir la base para la toma de decisiones de carácter financiero.

En este sentido, Creditoh se limita a cumplir con su figura de intermediación financiera para ofrecer y prestar a los Usuarios los servicios que mejor de adapten a sus condiciones individuales y personales en función de la información y documentación facilitada por parte del Usuario.

Asimismo, Creditoh no está vinculado a uno o

más prestamistas.

12. Suspensión de Servicios

El Proveedor se reserva el derecho de suspender la prestación de los Servicios al Usuario, así como todas las contraseñas y otros códigos de acceso, si el Proveedor tuviera conocimiento o sospecha razonable de que se están incumpliendo las presentes Condiciones Generales, informando previamente sobre ello al Usuario.

13. Obligaciones del Usuario

El Usuario está obligado a utilizar la Plataforma de forma correcta, quedando prohibido, siendo así que las consecuencias serán de la exclusiva responsabilidad del Usuario, el acceso y/o la utilización de la Plataforma con fines ilegales y no autorizados. Sin carácter exhaustivo, queda terminantemente prohibido:

- Acceder con claves de acceso de terceros;
- Publicar, almacenar, divulgar, distribuir o compartir en la Plataforma datos personales de terceros sin haber obtenido el consentimiento de sus titulares, cuando ello sea necesario;
- Hacer un mal uso de la Plataforma;
- Usar una identidad falsa;
- Utilizar el contenido de la Plataforma, las marcas o logotipos del Proveedor, o los datos publicados por la Plataforma sin el consentimiento del Proveedor; e
- Incurrir en cualesquiera incumplimientos de obligaciones o prohibiciones contenidas en las presentes Condiciones Generales, así como en la **Política de Privacidad de CreditoH.**

14. Terminación

Desistimiento

En relación con la Plataforma y el Servicio de Ahorro Financiero, el Usuario puede finalizar su relación con el Proveedor en cualquier momento desactivando su perfil y dejando de usar la Plataforma. La cancelación del perfil por parte del Usuario supone la terminación de la presente relación contractual entre el Proveedor y el Usuario, sin perjuicio de los efectos que continúen produciéndose como consecuencia de la información suministrada por el Usuario con su consentimiento, de los Servicios prestados por el Proveedor, así como sin perjuicio del mantenimiento de la vigencia de la **Política de Privacidad** que resulte de aplicación y de las cláusulas de las presentes Condiciones Generales que por su naturaleza mantengan su vigencia con posterioridad.

Sin perjuicio de lo anterior, y en relación con el resto de los Servicios, el Usuario tendrá derecho a desistir del contrato de intermediación que, en su caso, se formalice con CreditoH, en los primeros catorce días naturales siguientes a la formalización del contrato de intermediación sin alegación de causa alguna y sin penalización.

Adicionalmente, el Usuario y CreditoH podrá desistir de la relación de prestación de los Servicios en cualquier momento de mutuo acuerdo.

Por su parte, el Usuario puede finalizar su relación con el Proveedor en cualquier momento desactivando su perfil y dejando de usar la Plataforma, de conformidad con lo establecido en el artículo 21.2 de la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito. La cancelación del perfil por parte del Usuario supone la terminación de la presente relación contractual entre el Proveedor y el Usuario, sin perjuicio de los efectos que continúen produciéndose como consecuencia de la información suministrada por el Usuario con su consentimiento, de los Servicios prestados por el Proveedor, así como sin perjuicio del mantenimiento de la vigencia de la **Política de Privacidad**, que resulte de aplicación.

Asimismo, CreditoH podrá finalizar la relación sin penalización alguna, una vez se haya constatado la imposibilidad de encontrar una solución en el mercado que se ajuste a los requerimientos del Usuario.

Causas de resolución

El Proveedor podrá resolver y dar por terminada su relación con el Usuario, desactivando su perfil de la Plataforma y cancelando su acceso a la misma, sin que el Usuario pueda pedir indemnización alguna como consecuencia de dicha resolución y desactivación de perfil, y sin perjuicio del resto de las causas de resolución contractual previstas en el ordenamiento vigente, en los siguientes supuestos:

- Si el Usuario incurre en cualesquiera incumplimientos de obligaciones o prohibiciones contenidas en las presentes **Condiciones Generales** y en la **Política de Privacidad** de CreditoH.
- Si el Usuario incurre en cualesquiera incumplimientos de obligaciones o prohibiciones contenidas en las presentes Condiciones Generales, sin perjuicio de las indemnizaciones que pudieran corresponder o de la opción prevista en el artículo 1.124 del Código Civil en relación con exigir el cumplimiento.

- En el supuesto que el mantenimiento del presente contrato sea contrario a cualquier resolución, acuerdo, disposición, acto o similares de la autoridad competente.
- Si el perfil del Usuario está inactivo o no contrata ningún servicio en un plazo de más de tres meses.
- Si el Usuario no renueva su suscripción al Servicio de Ahorro Financiero pasados tres meses desde su alta o última renovación.
- Si el Usuario cometiere algún acto de naturaleza delictiva.
- Por cualquier otro motivo, ya sea de carácter técnico, organizativo o económico que afecte o pueda afectar al Proveedor.
- Si el Usuario hubiera encargado a CreditoH la tarea de intentar mejorar las condiciones financieras que mantenía, obteniendo CreditoH una propuesta de Ahorro Financiero para el Usuario y éste decidiera firmar una propuesta distinta o se negara, sin causa justificada, a formalizar la propuesta de financiación ofrecida por CreditoH.
- Si la documentación que el Usuario hubiera facilitado para que la entidad financiera procediera a realizar el estudio para la aprobación de la financiación no fuera veraz.
- Si CreditoH hubiera iniciado las tareas del encargo y el Usuario decidiera firmar con una entidad bancaria distinta.
- Discrecionalmente, por motivos económicos, de organización interna o similares, sin necesidad de justificar su decisión al Usuario.

De acuerdo con lo anterior, el Proveedor podrá resolver y dar por terminada la relación con el Usuario, desactivando su perfil, en cualquier momento y sin justificación alguna, en cuyo caso el Proveedor se compromete a comunicarlo al Usuario con un preaviso de 15 días.

15. Información, documentación y confidencialidad

CreditoH solicitará al Usuario toda la información y documentación que a su juicio resulten necesarias para la adecuada y eficaz prestación de los Servicios. El Usuario manifiesta y garantiza que está debidamente legitimado para la remisión de la documentación e información que facilite a CreditoH, y mantendrá indemne a la empresa de cualquier reclamación de tercero por razón del acceso a la información o documentación remitidas por el Usuario o a sus instancias. CreditoH guardará confidencialidad respecto a

la información y documentación recibidas del Usuario que a tal efecto le indique el Usuario sin que en ningún caso resulte de aplicación respecto de los interlocutores o personas de contacto del propio Usuario o de otros asesores profesionales del Usuario que estuvieran participando en el mismo asunto, salvo que el Usuario establezca alguna indicación o limitación previa en sentido contrario. Finalizada la prestación de los Servicios, y a solicitud expresa y por escrito, CreditoH le devolverá al Usuario cuanta documentación original obre en su poder con relación al mismo o al asunto en particular al que se haya referido a los Servicios, previa indicación por el Usuario de los términos en que ha de verificarse dicha devolución. El Usuario autoriza a CreditoH a conservar copia de cualquier información y documentación facilitada por el mismo con ocasión de la prestación de los Servicios durante el tiempo que considere oportuno, con sujeción al deber de confidencialidad. El Usuario autoriza expresamente a CreditoH para que pueda informar a terceros de su intervención, con el fin de acreditar sus servicios y experiencia profesional tanto en el ámbito privado como público. El Usuario autoriza a CreditoH a la destrucción de toda la documentación conservada en sus archivos relativa a la prestación de los servicios en el plazo de doce meses a contar desde la finalización de la prestación del mismo. El Usuario exonera a CreditoH de la custodia o conservación por un plazo mayor al indicado, salvo pacto en contrario según se establece en los párrafos anteriores.

16. Indemnizaciones

El Usuario responderá de los daños y perjuicios de toda naturaleza que el Proveedor pueda sufrir directa o indirectamente, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones derivadas de las Condiciones Generales. Igualmente, el Usuario mantendrá indemne al Proveedor frente a cualquier sanción, reclamación o demanda que pudiera interponerse por un tercero, incluidos cualesquiera organismos públicos, contra el Proveedor o sus empleados como consecuencia de la violación de cualesquiera derechos de terceros por parte de dicho Usuario mediante la utilización de la Plataforma y/o de los Servicios vinculados a la misma en una forma contraria a lo previsto en las Condiciones Generales y a la Política de Privacidad de la Plataforma. Dicha responsabilidad incluye los honorarios de abogados y de peritos en los que tuviera que incurrir el Proveedor.

17. Protección de datos

Las presentes Condiciones Generales, así como la Política de Privacidad de la Plataforma serán de aplicación a todos los datos personales del Usuario.

Creditoh informa al Usuario que sus datos personales serán tratados con la finalidad de cumplir con los servicios, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 15 de diciembre, de protección de datos personales y en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016. Se informa que el responsable del tratamiento de los datos personales es Creditoh.

Para cualquier cuestión relacionada con la normativa descrita en el apartado anterior, el Usuario podrá ponerse en contacto con el Delegado de Protección de Datos de Creditoh, cuyos datos de contacto son:

Lestlaw, S.L.

Dirección de correo electrónico: [**dpo@creditoh.com**](mailto:dpo@creditoh.com)

A fin de prestar los Servicios, Creditoh tratará los datos personales del Usuario, entre los que se encuentran:

- Datos de identificación: nombre y apellidos del usuario.

- Datos de contacto: email y número de teléfono.

Los datos personales de los Usuarios se conservarán mientras el Usuario se mantenga suscrito en la Plataforma. En caso de que el Usuario se dé de baja de la Plataforma, se eliminarán todos sus datos, sin que puedan ser recuperados una vez realizada dicha baja.

Los datos personales se conservarán mientras puedan derivarse responsabilidades de la relación entre las partes. No obstante, si el Usuario ejerciera su derecho de cancelación, Creditoh bloqueará los datos, conservándolos únicamente a disposición de las Administraciones Públicas, Jueces y Tribunales, para la atención de las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento, durante el plazo de prescripción de éstas, transcurrido el cual se procederá a su cancelación.

Los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad de sus datos podrán ser ejercidos a través de la propia Plataforma, en el área privada del Usuario, o mediante correo electrónico a [**legal@creditoh.com**](mailto:legal@creditoh.com), o mediante comunicación por escrito a la siguiente dirección: Ronda Maiols 1, despacho 240, Sant Quirze del Vallès, 08192, Barcelona. Dicha comunicación deberá contener la siguiente información:

- Nombre y apellidos del Usuario; fotocopia de su documento nacional de identidad, o de su pasaporte u otro documento válido que lo identifique.

- Petición en que se concreta la solicitud.

Creditoh garantiza la aplicación de las medidas técnicas y organizativas apropiadas para alcanzar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación, la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de los interesados.

Los datos personales del Usuario podrán ser comunicados a terceras entidades, cuando sea necesario para cumplir las exigencias de los Servicios, lo que el Usuario autoriza de forma expresa mediante la aceptación de las presentes condiciones generales.

Asimismo, el Usuario se compromete a entregar a Creditoh cuanta información y documentación sea necesaria a efectos de su correcta identificación, así como permitir y colaborar con Creditoh en el cumplimiento de las obligaciones que le sean impuestas por la normativa que se encuentre en vigor en cada momento.

Si el Usuario cree que se han visto vulnerados sus derechos que se le reconocen en la normativa aplicable de protección de datos, podrá presentar una reclamación ante el Delegado de Protección de Datos en la siguiente dirección de correo electrónico: [**dpo@creditoh.com**](mailto:dpo@creditoh.com). En todo caso, podrá también presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos.

Los tratamientos de datos descritos son necesarios para la prestación de los Servicios. En consecuencia, si el Usuario desea que Creditoh cese en dicho tratamiento, deberá darse de baja como Usuario en la Plataforma, no pudiendo acceder a los Servicios.

18. Propiedad intelectual e industrial

El Proveedor es el propietario exclusivo de la Plataforma y del sitio web en el que está alojada. Toda reproducción del sitio web o de la Plataforma, en su totalidad o en parte, está prohibida.

Todos los contenidos que se muestran en la Plataforma y en especial, diseños, textos, gráficos, logos, iconos, botones, software, nombres comerciales, marcas, dibujos industriales o cualesquiera otros signos susceptibles de utilización industrial y comercial están sujetos a derechos de propiedad intelectual e industrial del Proveedor o de terceros titulares de los mismos que han autorizado debidamente su inclusión en la Plataforma.

En ningún caso se entenderá que se concede licencia alguna o se efectúa renuncia, transmisión, cesión total o parcial de dichos derechos ni se confiere ningún derecho, y en especial, de alteración, explotación, reproducción, distribución o comunicación pública sobre dichos contenidos sin la previa autorización expresa del Proveedor o de los titulares correspondientes, en consecuencia, el Usuario no podrá reproducir, transformar, modificar, desensamblar, realizar ingeniería inversa, distribuir, alquilar, prestar, poner a disposición o permitir el acceso al público a través de cualquier modalidad de comunicación pública de ninguno de los elementos referidos en el párrafo anterior.

La utilización no autorizada e ilegítima de la información contenida en la Plataforma y el sitio web, su modificación o supresión de datos, así como la lesión de los Derechos de Propiedad Intelectual o Industrial dará lugar a las responsabilidades legalmente establecidas.

19. Modificación de las Condiciones Generales

Creditoh podrá modificar total o parcialmente, las presentes Condiciones Generales, previa comunicación al Usuario de las nuevas Condiciones Generales.

Las nuevas Condiciones Generales se considerarán aceptadas por el Usuario si transcurridos 15 días naturales desde la comunicación de la modificación, el Usuario no se hubiera dado de baja del Servicio.

Creditoh se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento y sin previo aviso, la presentación y configuración de la Plataforma, así como las Condiciones Generales y la Política de Privacidad. El Usuario deberá leer atentamente estas Condiciones Generales cada vez que acceda a la Plataforma y una vez esté dentro se entiende que las acepta.

En cualquier caso, la aceptación de las Condiciones Generales será un paso previo e indispensable a la prestación de los Servicios a través de la Plataforma. Si no está de acuerdo, debe abandonar la Plataforma.

Sin perjuicio de lo anterior, dicha relación se tendrá por terminada con carácter inmediato cuando Creditoh publique unas nuevas Condiciones Generales. El acceso y utilización de la Plataforma implicará la plena adhesión y aceptación de las nuevas condiciones y, consecuentemente, el inicio de una nueva relación jurídica.

20. Ley aplicable y tribunales

Las Condiciones Generales expuestas en este documento se rigen por la ley española. Las partes con renuncia expresa a cualquier otro

fuero y siempre que la normativa de aplicación lo permita, se someten a la competencia y jurisdicción de los Juzgados y Tribunales del domicilio del Usuario para la resolución de cualquier controversia o disputa legal que eventualmente pudiera presentarse.

Además, puedes acceder a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea siguiendo este enlace: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>

21. Privacidad y Comunicaciones Comerciales

A propósito de toda las cuestiones y consultas que puedan surgir en materia de privacidad y protección de datos, el Usuario tiene disponible esta información a través de la Política de Privacidad de Creditoh.

22. Comunicaciones con el Proveedor

Toda comunicación con el Proveedor, incluidas las quejas que pretenda formular el Usuario en relación con el funcionamiento de la Plataforma o sus Servicios, deberá enviarse por correo electrónico a legal@creditoh.com o por correo ordinario a Ronda Maiols 1, despacho 240, Sant Quirze del Vallès, Barcelona.