

INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL

A fin de cumplir con lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley 5/2019 de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, se pone a disposición de LOS CLIENTES la siguiente información precontractual:

1.- En cuanto al Intermediario:

Nombre:	YOURHOME SERVEIS INMOBILIARIS S.L
NIF	B72976012
Domicilio	Plaça Països Catalans 5, Martorell -08760- (Barcelona)
Datos de contacto	Oficina en C/Francesc Macià 7, Martorell (Barcelona) Mail: info@hipo-teka.com Tel: 682 882 541 Web: www.hipo-teka.com
Actividad Principal	Intermediario de Crédito Inmobiliario
Póliza RC	Seguros Occident GCO,S.A.. de póliza nº 8-11.320.126-Z
Registro	Banco de España – E572

2.- En cuanto al servicio de intermediación ofrecido:

Características del Servicio. Por parte de **YOURHOME SERVEIS INMOBILIARIS S.L.**, se prestarán servicios de intermediación financiera **sin exclusividad con ninguna entidad de crédito o financiadora**, de tal forma que, previa solicitud del interesado, se estudiarán las necesidades concretas de financiación para acudir al mercado en búsqueda de una solución de financiación, facilitando al interesado opciones. Se prestará al Cliente la debida información previa a la suscripción del contrato de financiación recabando de la entidad bancaria la documentación preceptiva. **YOURHOME SERVEIS INMOBILIARIS S.L.** no es la financiadora del préstamo, sino que sus competencias se limitan a la intermediación entre prestatario y prestamista.

El Cliente tiene la obligación de comunicar de forma fehaciente a **YOURHOME SERVEIS INMOBILIARIS S.L** las dudas relativas al contrato de financiación, así como las cláusulas concretas del contrato de financiación que quiere negociar individualmente con la entidad bancaria.

Provisión de Fondos: Se informa AL CLIENTE que se deberá realizar un ingreso en la cuenta bancaria **ES42 2100 5512 1102 0047 3718**, en concepto de provisión de fondos para iniciar los trámites oportunos para la tramitación del encargo. Se devengarán desde el mismo momento de la firma del contrato de intermediación. EL CLIENTE debe efectuar el pago de la provisión de fondos para que EL INTERMEDIARIO pueda comenzar a trabajar. De igual forma que con los honorarios, esta provisión no será reembolsada al cliente si decide formalizar la operación financiera en la misma entidad o entidades sin la intervención de la intermediaria, o si la falta de formalización del préstamo es atribuible al cliente y no existe una causa justificada.

Precio: Los honorarios se devengarán desde el mismo momento de la formalización del contrato de financiación. Sin perjuicio de lo anterior, **YOURHOME SERVEIS INMOBILIARIS S.L** tendrá derecho a cobrar el 80% de los honorarios fijos pactados por la intermediación cuando, habiendo obtenido una o varias ofertas vinculantes de financiación que reúna/n las características demandadas en la solicitud de financiación, no hubiera llegado a formalizarse el préstamo por causa imputable al Cliente.

Impuestos: El importe facturado en concepto de intermediación financiera está exento de IVA.

Modalidad de Pago: El pago de los honorarios de intermediación se hará mediante transferencia bancaria al número de cuenta **ES42 2100 5512 1102 0047 3718** a favor del Intermediario, remitiéndose la correspondiente factura tras el cobro de los honorarios.

En caso de Agrupación de Préstamos: En caso de que por parte del intermediario financiero se aconsejara la agrupación de préstamos o créditos en uno solo, se informará sobre la tasa anual equivalente y las características esenciales del préstamo o crédito propuesto y su comparación con los préstamos o créditos que se proponen agrupar. En la comparación se tendrá en cuenta, asimismo, todos los gastos y comisiones por el servicio de intermediación y todos los gastos y comisiones del contrato de préstamo o crédito propuesto.

3.- En cuanto al contrato de intermediación:

Derecho de desistimiento: EL CLIENTE, dispone de la facultad de desistir del contrato de intermediación mediante comunicación fehaciente a **YOURHOME SERVEIS INMOBILIARIS S.L** siempre y cuando no se haya formalizado la operación solicitada y no haya transcurrido el plazo de 14 días desde la suscripción de dicho contrato, sin necesidad de alegar causa alguna y sin que ello conlleve coste alguno para el CLIENTE. Sin más gastos, por tanto, que los incurridos y acreditados debidamente, con el desglose presentado en la información precontractual.

Derecho de Resolución Anticipada del Contrato: El contrato podrá ser resuelto de forma anticipada y unilateral por quien, habiendo cumplido con las obligaciones pactadas, alegue el incumplimiento grave y esencial de las obligaciones de la contraparte y siempre que se le haya otorgado un plazo razonable para el cumplimiento de lo exigido, todo ello de conformidad con la normativa que resulta de aplicación.

Otros derechos de Resolución: Cualquier derecho, distinto de los contemplados en los dos puntos anteriores, que puedan tener las partes para resolver el contrato anticipadamente o unilateralmente con arreglo a la legislación que resulte aplicable y a las condiciones del contrato, incluidas las compensaciones que pueda contener el contrato en ese caso.

Derecho a las condiciones generales de contratación: **YOURHOME SERVEIS INMOBILIARIS S.L** tiene a disposición del interesado las condiciones generales de la contratación de forma gratuita a través de la remisión de un contrato escrito donde se recogen los términos contractuales típicos y sin que ello suponga la obligación de contratar por el interesado.

Medios de Reclamación. **YOURHOME SERVEIS INMOBILIARIS S.L** dispone de un protocolo de quejas y reclamaciones que se entrega a sus clientes en el que se expone el procedimiento para efectuar reclamaciones extrajudiciales así como los medios para llevar a cabo las mismas.

Quiénes pueden reclamar: Los usuarios de cualquier servicio prestado por **YOURHOME SERVEIS INMOBILIARIS S.L**.

Cómo reclamar: La reclamación o queja se dirigirá firmada por mail a la siguiente dirección: **reclamaciones@hipo-teka.com** conforme a lo previsto en Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos, o directamente mediante correo ordinario a: c/ Francesc Macià, 7, C.P.08760 -Martorell (Barcelona)

A través del teléfono de atención al cliente: 682 892 541, podrán efectuarse consultas en relación a quejas o reclamaciones ya interpuestas, pero no la interposición de las mismas, las cuales deberán ser siempre por escrito.

La reclamación o queja deberá realizarse por escrito y, en ella, deben consignar sus datos personales, domicilio y los hechos que justifican su pretensión.

Contenido mínimo de la reclamación: Deberá presentar su reclamación acompañada de la totalidad de la documentación que acredite las alegaciones realizadas en su interés.

Deberá necesariamente acompañar su documento nacional de identidad o apoderamiento específico para tal gestión.

En caso de que se haya efectuado una reclamación sin adjuntar e identificar la totalidad de la documentación necesaria para su contestación, **YOURHOME SERVEIS INMOBILIARIS S.L** se reserva el derecho de archivar el expediente abierto por falta de documentación un mes después de la interposición de la reclamación sin que el cliente haya aportado los documentos complementarios solicitados por **YOURHOME SERVEIS INMOBILIARIS S.L** y que pudieran resultar necesarios para resolver sobre la reclamación formulada.

El archivo de un expediente como consecuencia de la no aportación en plazo de la documentación requerida, no impedirá su reapertura si el reclamante la aportara en un momento posterior.

Cómo resolvemos su reclamación: Ante sus reclamaciones y quejas **YOURHOME SERVEIS INMOBILIARIS S.L** acusará recibo y las analizará con el personal competente para su análisis y resolución. **YOURHOME SERVEIS INMOBILIARIS S.L** resolverá su reclamación o queja en el plazo de un mes. A efectos del cómputo de dicho plazo, el inicio de éste será el momento en que se presente la queja o reclamación, con independencia de que el cómputo se pueda interrumpir sino se hubiera presentado correctamente; en este último caso, el cómputo del plazo iniciado en su momento se reanudará. La resolución será vinculante para el intermediario.

YOURHOME SERVEIS INMOBILIARIS S.L trasladará al reclamante la resolución de la queja o reclamación por la misma vía en que ésta se haya interpuesto, ya sea correo postal o bien correo electrónico, salvo que el propio reclamante haya manifestado su preferencia por una vía concreta, a la que, en ese caso se comunicará la resolución.

Desestimada su reclamación o queja o transcurrido el plazo máximo de resolución, el consumidor podrá formular su queja, en el plazo máximo de 1 año desde la fecha de interposición de la reclamación (no desde la resolución de la misma), ante la entidad de resolución de litigios de consumo en el sector financiero, a la que hace referencia la disposición adicional primera de la Ley 7/2017 de 2 de noviembre, por la que se incorpora al

ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013.

Hasta la entrada en vigor de la Ley prevista en la disposición adicional primera de la Ley 7/2017 de 2 de noviembre, será el servicio de reclamaciones del Banco de España, regulado en el artículo 30 de la Ley 44/2002 de 22 de noviembre de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Dirección postal:

Banco de España

Departamento de Conducta de Entidades

C/ Alcalá, 48, 28014 Madrid

Teléfono: 91-338.65.30

Web: www.bde.es

Sede electrónica: (<https://sedeelectronica.bde.es/sede/es/>)

Idioma: La información pre-contractual y contractual se facilitará en lengua española pudiendo ser objeto de traducción al idioma deseado por el Cliente en caso de falta de comprensión, teniendo presente que el coste de la traducción solicitada será cargo del solicitante.

Legislación aplicable al contrato. Resultan de aplicación la **Ley 5/2019**, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.

- El **Real Decreto 309/20019**, de 26 de abril, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario y se adoptan otras medidas en materia financiera.
- 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.
- El **Real Decreto 106/2011** de 28 de enero por el que se crea y regula el registro estatal de empresas previsto en la ley anteriormente referida
- El **Real Decreto Legislativo 1/2007** de 16 de noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras normas complementarias.
- Cualesquiera otras Leyes autonómicas de protección de los consumidores y usuarios.