

## 1. Definiciones

*Anomalía:* todo fallo que afecte de manera significativa y durable al servicio

*Cuenta Master:* cuenta creada tras la inscripción de un proveedor cuyo perfil ha sido instalado tras su inscripción en la plataforma KANG.

*Cuenta usuario:* cuenta creada tras la inscripción de un usuario en la plataforma KANG cuyo perfil ha sido instalado a partir de su inscripción en la plataforma KANG.

*Condiciones particulares del proveedor:* Contrato asociado a los presentes que especifica las características y condiciones que unen a la sociedad Kang y a los proveedores.

*Condiciones particulares del usuario:* Contrato asociado a los presentes que especifica las características y condiciones que unen a la sociedad Kang y a los usuarios.

*Contrato:* Conjunto formado por las condiciones generales y las condiciones particulares.

*Fuerza mayor:* Todo evento por causas externas con carácter inevitable e imprevisible (incluyendo aunque no exclusivamente: incendios, explosiones, inundaciones y otras catástrofes naturales, huelgas o conflictos de trabajo de una de las partes y/o de un tercero como un proveedor y/o de uno de los operadores nacionales en España o en el extranjero) que impida a la sociedad Kang ejecutar sus obligaciones contractuales total o parcialmente. De esta manera la fuerza mayor debe ser inimputable, puesto que proviene de una causa enteramente ajena a la voluntad de las partes; imprevisible; esto es que no se haya podido prever dentro de los cálculos ordinarios y corrientes; e irresistible, es decir, que no se haya podido evitar, ni aún en el evento de oponerse las defensas idóneas para lograr tal objetivo.

*Créditos Kang:* Tarifa en unidades de euros compuesta por una tarifa fija y/o una tarifa por minuto pagados por el usuario.

*Plataforma KANG:* plataforma técnica que vincula usuarios y proveedores, administrada por la sociedad Kang.

*Prestatario, Proveedor, Especialista:* toda persona física o jurídica que ofrezca sus servicios en la plataforma a título profesional o no, según las condiciones definidas por sí mismo.

*Servicio:* servicio ofrecido por cualquier proveedor en la plataforma y a petición del Usuario

*Servicio al Cliente:* servicio que se dedica a las relaciones con los clientes y proveedores. Puede ser contactado vía e-mail en la dirección: [contacto@cocotarot.com](mailto:contacto@cocotarot.com) o vía correo postal a la sociedad Kang: KANG BP 70011, 75221 PARIS CEDEX 05

*Terceros:* persona física o jurídica o tercero no identificado ante la sociedad Kang, el usuario y/o el proveedor.

*Transacción o Prestación:* prestación de servicios efectuada por el proveedor o Especialista y de interés para el usuario.

*Usuario:* Persona física o jurídica que se beneficie de las prestaciones de un Especialista habiendo aceptado las condiciones generales y las condiciones particulares aplicables a los usuarios.

## **2. Aceptación de las condiciones generales y las condiciones particulares.**

Se recuerda que el servicio KANG, puesto a disposición por la sociedad Kang, es un portal que selecciona una red de expertos y que pone a disposición de los usuarios prestaciones suministradas por los proveedores llamados Masters. El servicio KANG es una plataforma que pone en contacto al usuario y al proveedor. El servicio se basa por tanto en poner en contacto a las dos partes. El proveedor determina el precio de la prestación, que es pagado por Kang después de que esta última haya cobrado dicho importe de la cuenta del Usuario que ha adquirido la prestación a través de su crédito Kang. Al emplear el servicio Kang el usuario acepta las condiciones generales y las condiciones particulares expresadas en el presente documento.

## **3. Acceso al servicio**

El usuario se conecta al dominio [www.kang.es](http://www.kang.es) y el master a la página [www.masters.kang.es](http://www.masters.kang.es) a través de sus propios equipos y terminales de telecomunicaciones.

El usuario y el Master deben disponer de acceso a una red de Internet y al conjunto de materiales y programas necesarios para el uso de Internet. El usuario confirma tener la autoridad y la capacidad necesarias para concluir y ejecutar las obligaciones previstas en el presente documento.

Cada usuario puede crear una única cuenta Kang.

Los protocolos de comunicación son aquellos que se utilizan en Internet y el usuario se compromete a respetar las pautas de uso descritas.

Los derechos de acceso y uso del servicio son derechos de uso exclusivo y no transmisibles y no pueden ser cedidos a terceros de forma gratuita u onerosa.

El acceso al servicio será posible en cuanto el usuario haya realizado un ingreso a su cuenta con una tarifa de minutos o una tarifa fija por Prestación que podrá adquirir en la plataforma, denominada crédito Kang y que le permitirá consultar al master proveedor de su elección.

El pago se efectuará vía tarjeta bancaria de débito o crédito y a través de un formulario a diligenciar en una interfaz conforme a los protocolos de seguridad.

De igual forma, el usuario tiene la posibilidad de efectuar un pago en favor de la sociedad Kang basado en los minutos consumidos sin previo pago. Una vez el pago efectuado, el acceso a los servicios del proveedor será posible

Los elementos de identificación personal de cada usuario, a saber su nombre de usuario y/o contraseña, que le permiten conectarse al servicio, son personales, confidenciales e intransferibles.

El usuario se compromete a conservar en reserva y confidencialmente los elementos que le identifican en la plataforma y a no divulgarlos de ninguna manera.

En caso de pérdida o fraude de dichos elementos de identificación del usuario, este deberá informar lo antes posible a la sociedad Kang vía correo o vía mail a la siguiente dirección: [contacto@kang.es](mailto:contacto@kang.es) y/o KANG BP 70011, 75221 PARIS CEDEX 05.

## **4.Inscripción**

El usuario podrá registrarse como autónomo, empresario o profesional si disponen del NIF-IVA intracomunitario (NIF-IVA= ES+NIF)

El registro previo en la plataforma es obligatorio antes de iniciar el uso del servicio KANG por parte del usuario. En efecto, el usuario deberá proceder a la creación de su cuenta personal por medio de un formulario de inscripción disponible en la plataforma.

El usuario debe diligenciar todos los campos obligatorios del formulario y se compromete a comunicar a la sociedad Kang las informaciones exactas, completas y actualizadas con el fin de permitir a la sociedad Kang validar la creación de su cuenta personal. El usuario reconoce que el suministro de toda información errónea, incompleta, falsa u obsoleta en el momento de su inscripción puede comprometer su responsabilidad.

El usuario es responsable de actualizar los datos proporcionados y debe proceder a la corrección de los mismos en caso de modificación desde su cuenta personal Kang.

El usuario asume toda la responsabilidad ante la sociedad Kang como consecuencia de cualquier omisión o negligencia en este sentido. En caso de proporcionar información errónea, incompleta, falsa u obsoleta, la sociedad Kang podrá suspender o excluir la cuenta personal del usuario inmediatamente y sin preaviso, reembolsando al usuario el crédito Kang disponible vía transferencia o reembolso en su tarjeta bancaria en un plazo de 30 días contados a partir de la resiliación efectuada por la sociedad Kang y que le será notificada vía mail.

La sociedad Kang podrá, bajo su libre criterio, suspender o autorizar la re-inscripción del usuario tras rectificar los datos erróneos o si se determina que dichas informaciones no han tenido consecuencias negativas para la sociedad Kang o si se estima que el usuario ha actuado de buena fe y sin voluntad de engaño o fraude.

La sociedad Kang se reserva el derecho de solicitar al usuario la modificación parcial o total de sus códigos confidenciales de acceso a la plataforma por razones reglamentarias, técnicas o de seguridad sin que el usuario pueda oponerse y/o reclamar cualquier tipo de indemnización.

## **5. Datos relativos al pago**

El pago de la transacción se realiza mediante servicios de pago conformes a los protocolos de seguridad.

El usuario debe ser titular de una tarjeta bancaria de débito o crédito (Visa, Mastercard, etc.) emitida por un establecimiento bancario y utilizable en los comercios y prestaciones de servicios afiliados a la red interbancaria.

Por número de tarjeta bancaria se hace referencia al número de 16 dígitos y a la fecha de caducidad que figuran en la parte frontal de la tarjeta así como al código de seguridad (criptograma) que figura en el dorso de esta misma tarjeta.

## **6. Condiciones tarifarias.**

El Master tiene la posibilidad de establecer una tarifa fija por minuto según su propio criterio. La recarga elegida por el usuario le permite consultar al Master de su elección en función de la oferta y el precio de la prestación determinada por el Master.

Existen cuatro (4) montos de recargas posibles:

- Una recarga de 10 dólares + 5 dólares de crédito de regalo para consultar.
- Una recarga de 30 dólares + 15 dólares de crédito de regalo para consultar.
- Una recarga de 50 dólares + 25 dólares de crédito de regalo para consultar.

- Una recarga de 30 dólares de crédito de consulta
- Una recarga de 50 dólares de crédito de consulta.
- Una recarga de 100 dólares de crédito de consulta.

El usuario igualmente puede efectuar el pago basado en los minutos consumidos (según la tarifa por minuto propuesta por el Especialista), sin pago previo. El usuario es por tanto responsable de la duración de la llamada y de su costo total. La sociedad Kang no asume responsabilidad alguna respecto al valor total del servicio, siendo este determinado por el proveedor y por el tiempo de duración de la prestación. La compra de la prestación del servicio del proveedor es un acto que vincula sólo al proveedor y al usuario.

Kang aplica un costo adicional de 0.10€/minuto, por las llamadas redireccionadas hacia líneas telefónicas móviles.

La sociedad Kang establece una duración máxima para el pago basado en los minutos consumidos, siendo 99€ el costo máximo por llamada en este tipo de casos. Una vez el importe de la llamada alcance dicho valor, la llamada se cortará. Para poder efectuar este tipo de llamadas, la sociedad Kang procederá a comprobar que el usuario dispone en su tarjeta bancaria de un saldo mínimo de 99€ y procederá a bloquear dicho importe a través de una autorización bancaria (en ningún caso este importe es debitado, sólo congelado). Una vez el pago de la llamada se haya producido, la entidad bancaria del usuario procederá a desbloquear el importe congelado inicialmente en calidad de garantía. El término de desbloqueo final del citado monto es indeterminado, considerando el hecho que configura una transacción internacional.

Se especifica que cualquier importe no utilizado durante un período de 9 meses será conservado por CocoTarot.

A partir de las presentes condiciones generales, todo importe abonado mediante tarjeta bancaria como recarga por un usuario y no utilizado en un plazo de 9 meses será conservado automáticamente por CocoTarot, incluso de forma retroactiva a partir de la notificación de las presentes condiciones.

## **7. Ejecución de la transacción.**

Una vez el pago efectuado y que el usuario disponga de crédito en su cuenta de usuario Kang, podrá ponerse en contacto con un Especialista mediante la plataforma KANG. Durante la prestación el usuario recibe la información en tiempo real de la duración de la llamada y del costo de la misma. Si su crédito se ha agotado y desea continuar con la consulta, el usuario puede seleccionar la opción de recargar nuevamente su cuenta en la página de pagos conforme a los protocolos de seguridad. La transacción se produce entre el usuario y el proveedor a partir del momento en el cual el proveedor y el usuario son puestos en contacto mediante la plataforma KANG y a partir de la aceptación de la llamada o del chat por el proveedor. El usuario reconoce que la puesta en contacto no constituye la aceptación de una oferta en firme y que el fin de la transacción depende de la confirmación por parte del proveedor, quien de ninguna manera se encuentra obligado a responder de forma positiva a todas las demandas. El usuario sólo deberá pagar el costo de la Transacción a partir del momento en cual entre en contacto con el proveedor. La Transacción sólo vincula al usuario y al proveedor, la sociedad Kang no asume responsabilidad alguna respecto al contenido, la ejecución de la prestación y/o su conclusión.

## **8. Plazo de retracción.**

Una vez que el usuario haya adquirido una recarga de \$10, \$30, \$50 o \$100 pero no los haya empleado, puede hacer uso de su derecho de retracción.

Sin embargo, el usuario perderá su derecho de retracción una vez haya consumido su saldo.

Según la aplicación del artículo L120-20 del Código de consumo francés, el usuario tiene la facultad de ejercer su derecho de retracción contactando al servicio al cliente en la siguiente dirección mail: [contacto@cocotarot.com](mailto:contacto@cocotarot.com) en un plazo de 15 días laborales a partir de la aceptación de la oferta materializada a través del pago por tarjeta bancaria.

Si el plazo caduca un sábado, domingo o día festivo, éste será prolongado hasta el siguiente día laboral.

El ejercicio de este derecho de retracción por el usuario implica el reembolso por parte de la sociedad Kang de las sumas pagadas por el usuario. La sociedad Kang realizará una transferencia al usuario o un reembolso en la tarjeta bancaria en un plazo de 30 días a partir de la notificación de la retracción. Sin embargo, conforme al artículo L120-20 del Código de consumo francés, el usuario que ingrese al sistema, emplee el servicio y se ponga en contacto con un Master, no podrá ejercer su derecho de retracción. El usuario reconoce entonces tener pleno conocimiento de esta condición y haber aceptado que no obtendrá de la sociedad Kang, el reembolso por el importe del crédito no empleado más allá del período de validez fijado en 60 días a partir de la fecha de su pago en la plataforma KANG.

## **9. Disputa y fraude**

El pago vía tarjeta bancaria, del valor de la transacción, a través del servicio de pago seguro empleado por la sociedad Kang es irrevocable salvo en caso de utilización de una tarjeta bancaria fraudulenta.

El usuario no puede oponerse a este pago por motivos de insatisfacción del servicio suministrado por el Master o porque éste no corresponda a las especificaciones de la oferta.

En todas aquellas veces en las cuales el pago por tarjeta bancaria haya sido fraudulento, el titular de la tarjeta podrá reclamar la restitución de la suma objeto de litigio. Esta suma será restituida por la sociedad Kang al establecimiento bancario del usuario. La sociedad Kang informará al proveedor que será deudor ante la sociedad Kang del importe correspondiente, siendo el proveedor la única contraparte de la transacción y asumiendo los riesgos relacionados con la misma. El rol de la sociedad Kang está limitado al de un intermediario en línea.

El importe de la transacción será incrementado por los costos añadidos a la sociedad Kang debido a la restitución de la suma litigiosa al establecimiento bancario del usuario. La sociedad Kang hará llegar al proveedor los documentos justificativos de la restitución a través de una simple petición. La sociedad Kang tiene el derecho de deducir la suma objeto de litigio a través de pagos futuros conforme a las normas de compensación legal recogidas en los artículos 1289 y siguientes de Código Civil.

Sin embargo, si el usuario hace uso de los servicios del Master y se opone al pago de la suma debida a la sociedad Kang, esta última tendrá derecho a reclamar el reembolso de los gastos judiciales, gastos de abogados, daños y perjuicios.

El usuario está informado de que la oposición bancaria tras el uso de una prestación está totalmente prohibida y es contraria a las leyes bancarias y penales en vigor.

## **10. Prestación no-conforme**

En caso de insatisfacción de la prestación por parte del usuario, éste no puede oponerse al pago.

El usuario y el proveedor que no logren resolver la disputa entre ellos, pueden denunciar la existencia de una controversia al servicio al cliente de la sociedad Kang, en un plazo máximo de tres meses. La sociedad intentará que tanto proveedor como usuario lleguen a una solución amistosa del litigio surgido con motivo de la transacción.

En caso de fracaso del proceso conciliatorio, el usuario y el proveedor podrán dirigirse ante la autoridad competente. La sociedad Kang no se hace responsable en caso de falta, carencia o insuficiencia de la prestación que el proveedor suministre al usuario.

## **11. Retiro, suspensión, expulsión y eliminación de la cuenta personal del usuario.**

En caso de una actuación de carácter ilícito, la sociedad Kang se reserva el derecho de retirar de la plataforma Cocotarot, inmediatamente y sin preaviso, ciertos contenidos y/o de eliminar o expulsar la cuenta personal de un usuario o tomar otras medidas apropiadas en su contra como una suspensión provisional, un aviso, una interrupción o una expulsión definitiva del registro de la plataforma.

Sin embargo, la sociedad Kang, teniendo un rol de intermediario, no tiene la obligación general de vigilar las informaciones y contenidos accesibles en la plataforma. Tampoco se encuentra obligada a buscar o investigar hechos o circunstancias que configuren actos ilícitos.

Sin embargo, bajo la hipótesis en la cual un usuario tenga conocimiento de que en la plataforma Cocotarot se esté produciendo una infracción a las leyes y normativas en vigor o haya contenidos:

- Que de manera general atenten contra la dignidad humana.
- Que constituyan una apología a crímenes contra la humanidad,
- Que inciten al odio racial y a la violencia
- De carácter pedófilo o pornográfico,

Éste se compromete a alertar inmediatamente a la sociedad Kang poniéndose en contacto con el servicio al cliente en la siguiente dirección: [contacto@cocotarot.com](mailto:contacto@cocotarot.com) y a ofrecer las explicaciones que permitan identificar el contenido incriminatorio y/o al autor.

El usuario se compromete igualmente a no publicar en la plataforma contenidos:

- Que haga apología de crímenes contra la humanidad
- Que inciten al odio racial y a la violencia
- De carácter pedófilo o pornográfico
- Que de manera general atenten contra la dignidad humana.

El usuario se compromete además a respetar todas las leyes penales, civiles, comerciales y demás leyes en vigor sin tener la posibilidad de contrariarlas.

El usuario no podrá difamar o denigrar a la plataforma KANG, tampoco podrá publicar por un tercero falsos comentarios ni publicar comentarios erróneos sobre los Masters consultados. El usuario se compromete a indemnizar a la sociedad Kang por las consecuencias de las posibles reclamaciones por parte de un tercero por la falta de respeto por parte del usuario de los términos establecidos por la ley y la normativa en vigor y/o al derecho de la propiedad intelectual.

El usuario se compromete a denunciar y a ofrecer su colaboración en el caso en el cual otro usuario realice una reclamación en su contra y eventualmente a negociar una solución transaccional.

En caso de incumplimiento por parte del usuario de una de sus obligaciones contractuales, la sociedad Kang puede exigir al usuario vía mail y/o correo postal, poner fin a dichos incumplimientos en un plazo máximo de 48h.

La sociedad Kang podrá eliminar sin previo aviso la cuenta personal de un usuario en la plataforma en caso de violación de una obligación esencial por parte del usuario si éste no ha subsanado su error en el plazo de 48 horas tras la notificación de la misma por la sociedad Kang, conforme a lo indicado en el párrafo anterior. En caso de violación de las leyes y normativas en vigor, no será necesario que la sociedad Kang realice una notificación previa.

El usuario tendrá igualmente y en todo momento, el derecho a suprimir su cuenta personal y su acceso a la plataforma Cocotarot, bajo la condición del pago integral del importe adeudado por la prestación consumida. En cuanto al importe no consumido, el usuario tendrá derecho a pedir el reembolso que le será efectuado vía transferencia bancaria o reembolso en la tarjeta bancaria en un plazo de 30 días a partir de la fecha de recibo de la petición escrita vía correo o mail del usuario.

El usuario se encuentra obligado a respetar igualmente el conjunto de Directivas Europeas y de normativas señaladas en el Código de Consumo y Código Civil franceses, así como el conjunto de valores, la ética y la buena conducta que la plataforma Cocotarot pretende transmitir.

## **12. Utilización de datos personales del usuario**

Conforme a la ley 78-17 del 6 de enero de 1978 relativa a la protección de datos (*“Loi informatique et libertés”*), la sociedad Kang declara a la CNIL.

La sociedad Kang se compromete a hacer uso de los datos personales bajo el respeto de los principios de lealtad y confidencialidad y de manera general conforme a la reglamentación aplicable.

Con el fin de crear su cuenta personal y disponer de sus códigos de identificación, el usuario debe proporcionar los siguientes datos personales:

- Nombre
- Dirección
- Correo electrónico
- Número de teléfono fijo o móvi

Si el usuario desea abonarse a otros servicios ofrecidos por Cocotarot, la sociedad puede requerir informaciones suplementarias y complementarias.

Los datos personales son empleados por la sociedad Kang para garantizar el suministro del servicio, la administración de la plataforma, la comunicación entre el usuario y el proveedor y la facturación. El usuario acepta que sus datos personales sean transmitidos al proveedor, llamado Master, en caso de litigio.

Sin embargo, respecto a los derechos de acceso, de oposición y de rectificación de la información, conforme a la ley de protección de datos (*“loi informatique et liberté”*), el usuario dispone del derecho individual de acceso, de oposición y de rectificación relativa a sus datos personales.

Si el usuario desea ejercer su derecho y obtener la información correspondiente, puede realizar su solicitud vía mail o correo postal. La eliminación de los datos se producirá en un plazo de 48 horas por parte de la sociedad Kang.

Los datos personales del usuario pueden ser comunicados por la sociedad Kang bajo requerimiento de las autoridades judiciales o administrativas o la policía sin que el usuario pueda oponerse.

Si el usuario ha sido apadrinado por un Especialista, el uso de la dirección mail efectuado por el Especialista o por un tercero, sin consentimiento previo de la sociedad, no es responsabilidad de Kang.

### **13. Mensajes promocionales**

La sociedad Kang podrá remitir al usuario correos electrónicos y mensajes de texto (SMS) promocionales relativos a su cuenta personal Cocotarot.

La sociedad Kang puede dirigir a los usuarios mensajes comerciales destinados a proponer prestaciones similares a las ya adquiridas por el usuario en la plataforma Cocotarot con el fin de dar a conocer sus novedades y promociones vía e-mail y SMS.

En todo momento, el usuario podrá oponerse a la recepción de dichos mensajes promocionales dirigiéndose vía correo al servicio al cliente en la siguiente dirección: [contacto@cocotarot.com](mailto:contacto@cocotarot.com). La sociedad Kang estará en la obligación de suspender todo envío en un plazo de 48 horas a partir del recibo de la solicitud por parte del usuario. El usuario también podrá desactivar la recepción de dichos mensajes clicando en los emails para acceder al formulario de desinscripción.

### **14. Responsabilidad de la sociedad Kang**

La sociedad Kang no asume obligaciones suplementarias más allá de las que le corresponden en su papel de intermediario online en la plataforma KANG. La sociedad KANG no asume responsabilidad alguna en relación con:

- La calidad del servicio.
- La conformidad o adecuación de la prestación ofrecida por el proveedor.
- La fiabilidad, la exactitud o la licitud de toda información relativa a la prestación.
- La cualificación profesional del proveedor.
- La solvencia del usuario.
- La calidad técnica de la comunicación relacionada con la red o el operador.

En caso de litigio entre el usuario y el proveedor, estos últimos tratarán su litigio como mejor les parezca ya sea por vía conciliatoria o por la vía judicial ante los tribunales competentes. En caso de insatisfacción por parte del usuario por el servicio, la sociedad Kang no es responsable.

Si el usuario ha denigrado, difamado o criticado de manera infundada en contra de la plataforma en términos de calidad y/o contenido que no sea de su gusto, la sociedad Kang dispone del derecho a actuar en contra del usuario.

### **15. Modificaciones de las presentes condiciones particulares.**

La sociedad Kang se reserva el derecho de modificar en todo momento el contenido de las presentes condiciones particulares. El usuario estará informado de toda modificación como máximo 7 días antes a su entrada en vigor, al menos que éstas sean dictadas por una norma imperativa o por una decisión judicial, en cuyo caso la entrada en vigor será inmediata. Se considerará que el usuario que se conecte a la plataforma Cocotarot ha aceptado de manera irrefutable las nuevas modificaciones de las condiciones particulares.

## **16. Reclamaciones**

En caso de reclamación, sea cual sea la naturaleza de esta misma, el usuario deberá dirigir su demanda vía correo postal a la dirección: SOCIEDAD KANG- Kang BP 70011, 75221 Paris Cedex 05. Toda correspondencia escrita podrá ser duplicada por una carta certificada a la misma dirección, el reclamante deberá indicar su nombre y apellidos y su correo electrónico.

De igual forma, toda reclamación podrá ser remitida vía mail al servicio al cliente a la siguiente dirección: [contacto@cocotarot.com](mailto:contacto@cocotarot.com). Las reclamaciones serán tratadas por la sociedad Kang en un plazo máximo de 30 días contados a partir de la recepción del correo certificado, del correo simple o del mail. En caso de no respuesta en el plazo establecido por parte de la sociedad Kang, el reclamante deberá justificar el envío mencionado

## **17. Ley aplicable y normativa de litigios**

Las partes acuerdan someterse a todo litigio relacionado con la interpretación, ejecución y resiliación del Contrato, sea cual sea la naturaleza, ante el Tribunal de Gran Instancia de París, salvo que la parte contraria sea comerciante, en cuyo caso el tribunal competente será el Tribunal de Comercio de París o el Tribunal de Comercio del domicilio del usuario. Se recuerda que las presentes condiciones particulares de uso se rigen por la ley francesa. El presente contrato está constituido por condiciones generales del servicio y por las condiciones particulares aplicables al usuario y al proveedor. Todo acuerdo y documento relativo a su objeto y a la prestación del servicio, incluyendo toda oferta comercial y otros documentos de presentación de los servicios intercambiados entre las partes antes y después de su firma, no tienen valor contractual.