

CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

La propuesta de honorarios - carta de encargo emitida por TASACIONES HIPOTECARIAS RENTA, S.A. (en adelante, "THIRSA") recoge, entre otros extremos, el alcance y la finalidad del servicio, los honorarios, la forma de pago y el plazo estimado de ejecución. Estas Condiciones Generales forman parte de la propuesta y regulan la contratación de los servicios de tasación sujetos a la Orden ECO/805/2003 y a las demás disposiciones que resulten aplicables. La aceptación de la propuesta implica la aceptación de estas condiciones. En caso de contradicción, prevalecerán la normativa imperativa, las condiciones particulares de la propuesta y, por último, estas Condiciones Generales.

1. Identificación de las partes y definiciones

THIRSA tiene su domicilio en C/ Jorge Juan 45, 28001 Madrid. A efectos de estas condiciones, el "SOLICITANTE" es quien encarga el servicio; el "CLIENTE" es quien mantiene la relación contractual con THIRSA; el "PAGADOR" es quien satisface los honorarios; el "PROPIETARIO" es el titular del activo, y el "DESTINATARIO" es la persona o entidad legitimada para utilizar el informe conforme a su finalidad. Estas figuras podrán coincidir o ser distintas y deberán identificarse, cuando proceda, en la propuesta o en el informe.

Quien acepte la propuesta declara ser mayor de edad, tener capacidad legal suficiente y, si actúa por cuenta de una persona jurídica o de un tercero, disponer de facultades bastantes para obligarlo y para facilitar lícitamente la información y documentación necesaria.

2. Aceptación, vigencia y formación del contrato

La aceptación por firma manuscrita o electrónica, correo electrónico, plataforma habilitada, pago, entrega de documentación, autorización de visita o inicio solicitado de los trabajos implica la aceptación íntegra de la propuesta y de estas condiciones.

Salvo indicación distinta, la propuesta tendrá una validez de treinta (30) días naturales. Se formula con la información disponible en la fecha de emisión; si posteriormente se apreciaran diferencias relevantes en el activo, su tipología, complejidad, número de unidades, documentación, localización, ocupación o alcance, THIRSA podrá revisar justificadamente los honorarios y el plazo antes de continuar. La contratación se entenderá celebrada en el domicilio social de THIRSA, sin perjuicio de las normas imperativas aplicables.

3. Objeto, alcance y normativa aplicable

El servicio se limitará al activo, alcance, finalidad y fecha de valoración indicados en la propuesta y en el informe. Cualquier ampliación, nueva finalidad, escenario, hipótesis, activo, destinatario, idioma, formato, certificado adicional o actualización requerirá aceptación expresa y podrá generar honorarios y plazos adicionales.

THIRSA realizará las comprobaciones y aplicará los métodos, criterios, condicionantes y advertencias exigibles por la Orden ECO/805/2003, el Real Decreto 775/1997 y el resto de normativa vigente que resulte aplicable.

4. Independencia profesional y resultado de la valoración

La contratación, el pago de honorarios, las expectativas del cliente, el importe de una operación... no condicionan ni podrán condicionar el resultado. Los honorarios remuneran el trabajo profesional realizado y son independientes del valor finalmente determinado.

THIRSA podrá rechazar, suspender o terminar el encargo si detecta un conflicto de interés, incompatibilidad, amenaza a su independencia, insuficiencia de medios o información, presión indebida, indicios de fraude o cualquier circunstancia que impida actuar conforme a la normativa y a sus obligaciones profesionales. En tal caso se liquidarán los trabajos y gastos efectivamente incurridos, salvo que la causa sea imputable a THIRSA.

5. Información y documentación del cliente

El CLIENTE se obliga a facilitar de forma completa, legible y con antelación suficiente toda la documentación e información solicitada, y declara que es auténtica, exacta, vigente y no omite circunstancias relevantes. También deberá comunicar cualquier hecho conocido que pueda afectar al valor, uso, ocupación, titularidad, estado físico, situación urbanística, arrendaticia, medioambiental o jurídica del activo. THIRSA podrá confiar razonablemente en la documentación aportada por el CLIENTE o por terceros autorizados, sin perjuicio de las comprobaciones que legalmente le correspondan. THIRSA no responderá de las consecuencias derivadas de falsedad, inexactitud, falta de actualización, ocultación o entrega tardía que no hubiera podido detectar mediante las comprobaciones exigibles.

El CLIENTE aportará notas simples registrales actualizadas, con una antigüedad máxima de tres meses, salvo que la normativa o las circunstancias no lo requieran. Si, a petición o con autorización del CLIENTE, THIRSA las solicita, se repercutirá el coste indicado en la propuesta o, en su defecto, 15 euros más IVA por nota simple, sin perjuicio de tasas extraordinarias debidamente justificadas.

6. Planos, superficies y mediciones

Cuando la superficie construida sea superior a 200 m², o cuando resulte necesario por la tipología o finalidad, el CLIENTE facilitará planos acotados o a escala suficientemente fiables. Si no dispone de ellos, cualquier levantamiento, medición especial, digitalización o verificación adicional será objeto de presupuesto y autorización previos.

Las mediciones realizadas durante una visita ordinaria tienen alcance valorativo y no equivalen a un levantamiento topográfico, arquitectónico, georreferenciación, deslinde ni certificación técnica de superficies. Las discrepancias entre superficies registrales, catastrales, documentales y comprobadas se tratarán conforme a la normativa aplicable.

7. Visita e inspección del inmueble

El CLIENTE garantizará el acceso seguro, suficiente y en la fecha acordada al inmueble y, cuando sea necesario, a todas sus dependencias, anexos, zonas comunes, instalaciones y unidades representativas, así como la presencia o autorización de propietarios, ocupantes o responsables.

La inspección tendrá el alcance exigible para la valoración y será, con carácter general, visual y no invasiva. No constituye una inspección técnica del edificio, estudio estructural, informe de patologías, auditoría de instalaciones, investigación de contaminación, amianto, plagas, vicios ocultos ni due diligence jurídica, urbanística, fiscal o medioambiental, salvo contratación expresa. Esta delimitación no reduce las comprobaciones mínimas obligatorias de la tasación.

Si el acceso fuera imposible, incompleto, inseguro o insuficiente, THIRSA podrá aplazar o suspender el trabajo, repercutir desplazamientos adicionales y, cuando la normativa lo permita, emitir el informe con los condicionantes o advertencias procedentes.

8. Comprobaciones y exclusiones

La tasación no supone garantía sobre la titularidad, inexistencia de cargas, legalidad plena, solvencia, comercialización, rentabilidad futura, estado estructural o aptitud del activo para un uso concreto. Las consultas registrales, catastrales, urbanísticas o administrativas se efectuarán con el alcance necesario para la finalidad contratada y conforme a la información accesible.

Salvo contratación expresa, quedan fuera del alcance los asesoramientos jurídicos, fiscales, contables, medioambientales, estructurales, de ingeniería, de accesibilidad, eficiencia energética o cumplimiento normativo integral, así como la detección de materiales peligrosos o defectos no visibles. Cuando una cuestión exceda la competencia o el alcance, THIRSA podrá recomendar la intervención de un especialista.

9. Plazos de ejecución

Los plazos comunicados son estimaciones, salvo que se califiquen expresamente como vinculantes. Comenzarán cuando THIRSA haya recibido la aceptación, el pago o provisión exigible, la documentación necesaria y el acceso efectivo al inmueble.

No serán imputables a THIRSA los retrasos derivados del CLIENTE, propietario, ocupantes, intermediarios, registros, catastros, administraciones, suministradores de información, incidencias técnicas ajenas, fuerza mayor o necesidad sobrevenida de documentación o comprobaciones adicionales. Tales circunstancias suspenderán el cómputo del plazo y podrán justificar su revisión.

10. Honorarios, gastos, impuestos y pago

Los honorarios, hitos de facturación y forma de pago serán los establecidos en la propuesta. A ellos se añadirán los impuestos y los gastos o suplidos expresamente previstos o autorizados. THIRSA podrá exigir provisión de fondos y suspender la entrega o continuación del trabajo mientras existan cantidades vencidas, dentro de los límites legales.

11. Cancelación, suspensión e imposibilidad de ejecución

Si el CLIENTE cancela el encargo o este no puede concluirse por causa no imputable a THIRSA, abonará los trabajos efectivamente realizados, los gastos comprometidos y los desplazamientos efectuados hasta la fecha, hasta el límite de los honorarios contratados, salvo gastos externos previamente autorizados.

A efectos de liquidación se tendrán en cuenta, según el estado del encargo, la apertura y análisis del expediente, la obtención y revisión de documentación, las gestiones de coordinación, la visita, los cálculos, la redacción, el control técnico y la validación. THIRSA facilitará un desglose razonable de la liquidación.

12. Condicionantes, advertencias, subsanaciones y cambios

Si el informe se emite condicionado o con advertencias, su levantamiento o revisión requerirá la aportación de la documentación pertinente y podrá devengar un coste adicional equivalente a la actualización del informe, cuando implique nuevo análisis, nueva visita, modificación sustancial, control técnico o validación. El importe se comunicará antes de realizar el trabajo adicional.

La corrección de errores materiales imputables a THIRSA se realizará sin coste. Las modificaciones debidas a nueva información, cambios solicitados, hechos posteriores, documentación inicialmente omitida o alteración de los datos del encargo se considerarán trabajo adicional.

El cambio de solicitante o destinatario después del cierre del informe estará sujeto a comprobación de independencia, finalidad y normativa y, si es viable, tendrá un coste mínimo de 100 euros más IVA, salvo importe distinto indicado en la propuesta. No se efectuará un cambio que altere retroactivamente la realidad del encargo o resulte contrario a la normativa.

13. Fecha de valoración, vigencia y actualización

El valor se refiere exclusivamente a la fecha de valoración indicada en el informe y a las circunstancias conocidas o razonablemente comprobables en ella.

La vigencia legal del informe será la que establezca la normativa para su finalidad. THIRSA no asume obligación de actualizarlo por hechos, cambios de mercado, transacciones, obras, daños o modificaciones normativas posteriores. Toda actualización, revisión o nueva fecha de valor requerirá encargo independiente o ampliación expresa.

14. Uso del informe y destinatarios

El informe solo podrá utilizarse para la finalidad y por los destinatarios identificados. No podrá fragmentarse, alterarse, resumirse de modo engañoso, publicarse, incorporarse a folletos o documentos de oferta, ni utilizarse para una finalidad distinta sin autorización escrita de THIRSA.

La cesión del contrato, reventa o comercialización del servicio requerirá autorización previa y escrita de THIRSA.

15. Propiedad intelectual, archivos y metodología

Salvo que la propuesta disponga expresamente otra cosa, THIRSA conserva la propiedad y los derechos de propiedad intelectual sobre los informes, imágenes, fotografías, cálculos, archivos de trabajo y demás documentación elaborada con motivo del encargo, así como sobre su metodología, modelos, bases de datos, plantillas, herramientas y know-how. Una vez satisfechos los honorarios, el CLIENTE dispondrá de un derecho no exclusivo de utilización del informe para la finalidad contratada, sin perjuicio de los derechos que correspondan a terceros.

THIRSA conservará el expediente y la documentación durante los plazos legales, regulatorios y de defensa de responsabilidades aplicables, pudiendo eliminar o anonimizar la documentación una vez transcurridos.

16. Utilización de inteligencia artificial y herramientas tecnológicas

El CLIENTE queda informado y acepta que THIRSA podrá utilizar, cuando resulte adecuado, sistemas de inteligencia artificial, aprendizaje automático, automatización y otras herramientas tecnológicas como apoyo auxiliar para tareas de búsqueda, extracción, clasificación, contraste, cálculo, análisis, control de calidad, traducción, redacción o revisión relacionadas con el encargo.

Estas herramientas no sustituirán el juicio profesional ni adoptarán por sí solas la decisión final sobre el valor. El informe, sus hipótesis, metodología, conclusiones, control y firma quedarán sometidos a intervención y supervisión humana cualificada, y THIRSA mantendrá la responsabilidad profesional que legalmente le corresponda.

THIRSA utilizará herramientas autorizadas y aplicará medidas razonables de seguridad, confidencialidad, minimización y control de acceso. THIRSA no permitirá que la información confidencial del encargo se utilice para entrenar modelos de uso general ajenos a THIRSA.

El uso de estas herramientas no modifica el alcance, finalidad, normativa, deber de secreto, independencia ni estándares de calidad del servicio. La utilización de estas herramientas estará sujeta, en todo caso, a las prohibiciones o limitaciones que resulten de la normativa aplicable. Cualquier restricción adicional solicitada por el CLIENTE o por el destinatario del informe deberá ser comunicada a THIRSA con carácter previo a la aceptación del encargo y, cuando pueda afectar al alcance, metodología, plazos o condiciones de prestación del servicio, deberá ser expresamente aceptada por THIRSA.

17. Confidencialidad y secreto profesional

THIRSA tratará como confidencial la información recibida y guardará el secreto profesional exigible. Podrá comunicarla a su personal, tasadores, colaboradores, proveedores sujetos a confidencialidad y entidades que intervengan legítimamente en el encargo, en la medida necesaria para prestar el servicio, así como cuando exista obligación legal, regulatoria, judicial o de supervisión.

El CLIENTE se compromete a no divulgar información técnica, metodológica o comercial confidencial de THIRSA, salvo para la finalidad contratada o por obligación legal.

18. Responsabilidad

THIRSA responderá de los daños directos que sean consecuencia inmediata, acreditada y jurídicamente imputable de un incumplimiento contractual o profesional, con el alcance previsto en la normativa aplicable. No responderá de decisiones adoptadas fuera de la finalidad, fecha, hipótesis o alcance del informe, ni de daños causados por información falsa, incompleta o sobrevenida que no le sea imputable.

En la máxima medida permitida por la ley, quedan excluidos el lucro cesante, pérdida de oportunidad, pérdida de beneficios, daños reputacionales y cualesquiera daños indirectos o consecuenciales. Ninguna estipulación excluye o limita responsabilidades que legalmente no puedan excluirse o limitarse, incluidas las derivadas de dolo, ni perjudica los derechos imperativos de consumidores y usuarios.

THIRSA no asume deber de cuidado frente a terceros distintos de los destinatarios legitimados para la finalidad del informe. Cualquier ampliación de destinatarios o reliance deberá acordarse previamente por escrito y podrá conllevar honorarios adicionales y condiciones específicas. Los servicios se prestan al SOLICITANTE en su condición de destinatario o usuario final de los mismos, siendo la responsabilidad de THIRSA únicamente frente al solicitante.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando sea legalmente admisible, la responsabilidad de THIRSA derivada del encargo quedará limitada a dos veces los honorarios netos efectivamente percibidos por el encargo.

19. Protección de datos personales

El responsable del tratamiento es TASACIONES HIPOTECARIAS RENTA, S.A., con domicilio en C/ Jorge Juan 45, 28001 Madrid y contacto thirsa@thirsa.com. Los datos se tratarán para gestionar la relación precontractual y contractual, prestar y facturar el servicio, realizar comunicaciones relacionadas, cumplir obligaciones legales y regulatorias, prevenir fraude, atender reclamaciones y defender derechos e intereses legítimos.

Las bases jurídicas serán la ejecución del contrato o aplicación de medidas precontractuales, el cumplimiento de obligaciones legales y el interés legítimo, según corresponda. Los datos se conservarán durante la relación y los plazos legales, regulatorios y de prescripción aplicables. Podrán comunicarse a administraciones, autoridades, supervisores, registros, entidades financieras, profesionales, tasadores, proveedores y encargados cuando resulte necesario o exista habilitación legal.

Los interesados podrán ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad mediante escrito a la dirección anterior o al correo indicado, acreditando su identidad cuando sea necesario, y presentar reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. La información adicional y vigente se encuentra en la política de privacidad de www.thirsa.com.

El CLIENTE garantiza que los datos de terceros facilitados han sido obtenidos lícitamente y que ha cumplido los deberes de información que correspondan. Cuando THIRSA deba actuar como encargada del tratamiento por cuenta del CLIENTE, ambas partes formalizarán, si resulta exigible, el correspondiente acuerdo de encargo.

20. Calidad, RICS y atención al cliente

THIRSA cuenta con un sistema de gestión de calidad documentado conforme a los principios de la norma ISO 9001.

THIRSA está regulada por RICS para la prestación de servicios de valoración y observa sus Reglas de Conducta y requisitos profesionales obligatorios cuando sean aplicables. El responsable designado por la empresa ante RICS es Paz Sastre, Directora del Departamento de Rústicas, RICS y Valoraciones Singulares (pazsastre@thirsa.com). Esta mención no amplía el alcance contractual ni desplaza la normativa española imperativa.

Las quejas y reclamaciones podrán dirigirse al Servicio de Atención al Cliente de THIRSA, de conformidad con la Orden ECO/734/2004 y demás normativa aplicable, mediante el correo serviciodeatencionalcliente@thirsa.com o por los canales publicados en www.thirsa.com.

21. Comunicaciones electrónicas

Las partes aceptan como válidas las comunicaciones remitidas a las direcciones postales o electrónicas facilitadas. El CLIENTE deberá comunicar cualquier cambio. THIRSA podrá utilizar firma electrónica, plataformas de intercambio documental y copias digitales, con plena validez salvo exigencia legal de forma distinta.

22. Fuerza mayor

Ninguna parte responderá de retrasos o incumplimientos debidos a acontecimientos imprevisibles o inevitables fuera de su control razonable, incluidos fallos generales de comunicaciones, ciberincidentes externos, huelgas, emergencias sanitarias, desastres, restricciones administrativas o imposibilidad de acceso. La parte afectada lo comunicará y procurará mitigar sus efectos.

23. Integridad, nulidad parcial y no renuncia

La propuesta y estas condiciones constituyen el acuerdo sobre el encargo. Cualquier modificación requerirá constancia escrita. Si una cláusula fuera declarada nula o ineficaz, se aplicará en la máxima medida legalmente posible y el resto permanecerá vigente. La falta de ejercicio de un derecho no implica renuncia.

24. Legislación aplicable y resolución de controversias

El contrato se regirá por la legislación española.

Cuando el CLIENTE actúe como empresario o profesional, toda controversia relativa a la existencia, validez, interpretación, ejecución o terminación del contrato se resolverá definitivamente mediante arbitraje de Derecho administrado por la Corte de Arbitraje de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid, conforme a su reglamento vigente al presentarse la solicitud. Intervendrá un árbitro único, el idioma será el español y la sede Madrid, salvo acuerdo escrito distinto.

Cuando el CLIENTE tenga la condición legal de consumidor o usuario, no se aplicará el convenio arbitral anterior si no resulta válido conforme a la normativa de consumo. Serán competentes los juzgados y tribunales determinados por las normas imperativas, sin perjuicio de los sistemas de resolución alternativa a los que las partes puedan someterse válidamente después de surgir la controversia.