

## Política de Consumidores y Usuarios Finales

La presente Política de Consumidores y Usuarios Finales establece los principios, derechos y responsabilidades que rigen la relación entre **Telefónica Factoring España S.A.** y sus consumidores y usuarios finales (en adelante, "usuarios"). Esta política tiene como objetivo garantizar la transparencia, la calidad del servicio y la satisfacción de nuestros usuarios.

### 1. Compromiso con la calidad del servicio

**Telefónica Factoring España S.A.** se compromete a proporcionar servicios de alta calidad, cumpliendo con todas las normativas técnicas y legales vigentes.

Nuestros empleados y personal están altamente capacitados y utilizan equipos de última generación para asegurar que los servicios sean seguros, eficientes y duraderos.

### 2. Derechos y obligaciones de los usuarios

- **Derecho a la información.** Los usuarios tienen derecho a recibir información clara y precisa sobre los servicios que ofrecemos, incluyendo precios, tiempos de ejecución y mantenimiento.
- **Derecho a la seguridad.** Garantizamos que todos nuestros servicios cumplan con los estándares de seguridad necesarios para proteger la integridad física de los usuarios y de su entorno.
- **Derecho a la privacidad.** Respetamos la privacidad de nuestros usuarios y nos comprometemos a proteger sus datos personales de acuerdo con la normativa vigente en materia de protección de datos.
- **Derecho a la atención al cliente.** Los usuarios tienen derecho a recibir atención oportuna y eficaz ante cualquier consulta, queja o reclamación relacionada con nuestros servicios.
- **Proveer información.** Los usuarios deben proporcionar información veraz y completa para facilitar la correcta prestación de nuestros servicios.

### 4. Proceso de atención a consultas y reclamaciones

Los usuarios pueden presentar sus consultas y reclamaciones a través de nuestros canales de atención al cliente: teléfono y correo electrónico.

Telefónica Factoring España S.A. se compromete a responder a todas las consultas y reclamaciones en un plazo no mayor a 5 días hábiles.

En caso de que la reclamación requiera un análisis más detallado, se informará al usuario del tiempo estimado para su resolución.



La presente política ha sido aprobada por el Consejo de Administración de Telefónica Factoring España S.A., el 27 de junio de 2024.