

## CONTRATO DE RECEPCIÓN Y TRANSMISIÓN DE ÓRDENES Y SERVICIOS FINANCIEROS

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

### PARTES

DE UNA PARTE, PlusValue Agencia de Valores, S.A. (en adelante "PlusValue"), sociedad domiciliada en Tajonar (Navarra), calle Berroa número 2, oficina 603, con CIF A71303119, inscrita en el Registro Mercantil de Navarra, al tomo 1825, folio 130, hoja NA-36217, e inscrita en el Registro especial administrativo de Empresas de Servicios de Inversión de la Comisión Nacional del Mercado de Valores con el número 268; interviene representada por Dña. Marta Ruiz Iturriagoitia, con domicilio a estos efectos en Tajonar, calle Berroa, número 2 y con NIF 72.822.706-Z, en virtud de los poderes que legítimamente tiene conferidos mediante escritura otorgada el 18 de Noviembre de 2016, ante el Notario de Pamplona, Dña. María Madrid Miqueléz, número 3.123 de su protocolo que consta debidamente inscrita en el Registro Mercantil de Pamplona, al tomo 1825, folio 134, hoja NA-36217.

Y DE OTRA,

TITULAR (nombre y apellidos) <sup>1</sup>	NIF / CIF	NACIONALIDAD
DIRECCIÓN (calle, nº, piso)	LOCALIDAD	PROVINCIA
REPRESENTANTE / TUTOR (nombre y apellidos)	NIF / CIF	NACIONALIDAD

En adelante el "CLIENTE"

PlusValue y el CLIENTE (en adelante, conjuntamente, las "Partes") se reconocen mutua y recíprocamente capacidad legal bastante y representación suficiente para el otorgamiento del presente Contrato de transmisión de órdenes (en adelante el "Contrato") y a tal efecto,

### EXPONEN

- I. Que PlusValue de acuerdo con su programa de actividades se encuentra habilitada para prestar, entre otros, el servicio de recepción y transmisión de órdenes de clientes referidas a participaciones y acciones de instituciones de inversión colectiva gestionadas por gestoras españolas, así como comercialización de planes de pensiones del sistema individual.
- II. Que el CLIENTE está interesado en que PlusValue, que acepta, le preste el referido servicio de recepción y transmisión de órdenes por lo que proceden a la apertura de una cuenta por el CLIENTE (se le asignará un código de cuenta) en relación con uno o más instrumentos financieros de entre los que PlusValue comercializa. A tales efectos y con carácter previo a la suscripción del presente Contrato, PlusValue ha entregado y explicado convenientemente al CLIENTE el documento "Información Políticas MiFID de PlusValue", en virtud del cual PlusValue informa al CLIENTE, entre otras, sobre las siguientes cuestiones:
  - a. Información general sobre PlusValue y los servicios que presta.
  - b. Información genérica sobre los instrumentos financieros y los riesgos que comportan.
  - c. Información sobre clasificación de clientes. En este sentido, todos los clientes han sido clasificados como Cliente Minorista por lo que reciben el máximo nivel de protección que otorga la normativa vigente. Asimismo, PlusValue ha informado al CLIENTE de que tiene derecho al cambio de clasificación.
  - d. De la evaluación de la idoneidad y conveniencia.
  - e. Información sobre las Políticas MiFID de PlusValue, particularmente, sobre las políticas de Gestión de Órdenes, Conflictos de Intereses e Incentivos, política de Mejor Ejecución, Servicio de Atención al Cliente.
  - f. Información sobre las tarifas de PlusValue junto con las comisiones y gastos asociados.
- III. Que, de conformidad con la normativa aplicable, es preceptivo, para la prestación de este servicio, a clientes minoristas y profesionales, la suscripción entre las partes de un contrato tipo.
- IV. Que, además, las partes desean que sea precisamente este contrato el que regule los términos y condiciones por los que habrá de regirse la apertura de la cuenta para la recepción y transmisión de órdenes.
- V. Que las partes se reconocen recíprocamente la capacidad legal necesaria y, en virtud de todo lo expuesto, otorgan el presente contrato de conformidad con las siguientes.

<sup>1</sup> En el caso de que este contrato sea suscrito por dos o más personas, salvo que expresamente se disponga lo contrario, se presumirá que: (i) ostentan la titularidad íntegra del contrato, (ii) todos intervendrán de forma solidaria e indistinta y (iii) todos los derechos y obligaciones referidos al contrato podrán ser ejercitados o exigidos íntegramente por cualquiera de ellos. Cuando el titular actúe por medio de apoderados o de personas autorizadas, deberá detallar y concretar los actos u operaciones que en su nombre y representación pueden efectuar. De lo contrario, se entenderá que se trata de apoderamientos o autorizaciones generales ilimitadas. El titular se obliga a comunicar inmediatamente a PlusValue, por medio de documento fehaciente, cualquier cambio o modificación que se produzca en los poderes otorgados o en las facultades conferidas.

## CLÁUSULAS

### 1. OBJETO DEL CONTRATO

- 1.1. El presente contrato tiene por objeto regular los términos y condiciones para la recepción y transmisión de órdenes, por parte de PlusValue, en relación con las órdenes sobre uno o más instrumentos financieros que el CLIENTE transmita, en el momento de la firma de este contrato o en cualquier momento durante la vigencia del mismo.
- 1.2. Mediante la formalización del presente "Contrato", el CLIENTE reconoce estar interesado en recibir el servicio enumerado en el párrafo anterior y, a tal fin, reconoce haber recibido de PlusValue con carácter previo, la información y documentación a la que se refiere el expositivo II del Contrato.
- 1.3. En virtud del presente "Contrato", el CLIENTE reconoce que PlusValue ofrece un único tipo de instrumentos financieros y que accede a una amplia gama de instrumentos adecuados, cuando dichos productos se consideren apropiados para él y sobre los que ha manifestado estar interesado.
- 1.4. En ningún caso el servicio de recepción y transmisión de órdenes de CLIENTES, en relación con uno o más instrumentos financieros se considerará asesoramiento en materia de inversiones. En este sentido, tampoco deberán ser consideradas asesoramiento en materia de inversiones, las recomendaciones de carácter genérico y no personalizadas al CLIENTE que puedan ser realizadas por PlusValue en el desarrollo de acciones comerciales, publicitarias y de comercialización de valores e instrumentos financieros en general a través de cualquiera de sus canales establecidos para la relación con sus CLIENTES.
- 1.5. Quedarán igualmente fuera del ámbito del presente "Contrato" las operaciones de cualquier tipo realizadas por el CLIENTE directamente a través de los sitios web de entidades.

### 2. EVALUACIÓN CONVENIENCIA DEL CLIENTE

- 2.1. PlusValue no estará obligada a evaluar la conveniencia de los productos no complejos que hayan sido suscritos por el CLIENTE a iniciativa propia.
- 2.2. PlusValue tiene un test de conveniencia a disposición del CLIENTE que le permite evaluar los conocimientos financieros y profesionales en el sector, la experiencia inversora, el horizonte temporal y las transacciones por tipo de producto en los últimos años.
- 2.3. A fin de proporcionar mejor prestación, PlusValue podrá realizar nuevos cuestionarios o solicitar al CLIENTE la actualización de los anteriores.

### 3. TRATAMIENTO DE LAS ÓRDENES

- 3.1. Dado que PlusValue no es miembro de ningún mercado financiero, transmitirá las órdenes de sus CLIENTES a las gestoras y/o plataformas con las que tenga acuerdos de comercialización. Dichos intermediarios financieros son seleccionados a través de un proceso de evaluación que tiene en cuenta la posibilidad de que éstos ofrezcan el mejor resultado posible en la ejecución de órdenes.
- 3.2. En cuanto a los acuerdos celebrados con esos intermediarios financieros, PlusValue asegurará que éstos disponen de una política de ejecución de órdenes que le permita cumplir su deber general de mejor ejecución ante sus CLIENTES.
- 3.3. A los efectos, PlusValue tiene firmado un contrato de prestación de servicios de inversión y/o auxiliares con diferentes gestoras y a futuro, puede que, con distintas plataformas, en las que el CLIENTE pueda ostentar la titularidad o apertura de una cuenta de valores y efectivo a efectos de canalizar, entre otra, la operativa de ejecución de las órdenes cuyo objeto es el presente "Contrato".
- 3.4. En el caso de que alguna de las órdenes no pueda ser ejecutada conforme a lo recogido en este "Contrato", PlusValue comunicará al CLIENTE a la mayor brevedad posible dicha circunstancia, así como las causas de la misma.
- 3.5. En el supuesto de anulación de una orden por parte del CLIENTE, PlusValue actuará con la diligencia necesaria para cumplir las instrucciones del CLIENTE. No obstante, en la medida en que dicha anulación puede exigir la intervención de terceras entidades,

PlusValue no asumirá, en estos casos, responsabilidad alguna si la orden llegara a ejecutarse.

- 3.6. La Sociedad podrá condicionar, en cualquier momento, la tramitación de las órdenes recibidas a la recepción de cualquier documentación que PlusValue pueda requerir para el adecuado cumplimiento de las mismas o al cumplimiento, por parte del CLIENTE de las obligaciones previstas en el "Contrato".
- 3.7. Con carácter previo a la tramitación de cualquier orden, PlusValue se reserva el derecho a comprobar la identidad del ordenante y abstenerse de tramitar aquellas órdenes que (i) sean contradictorias con otras o impliquen un nivel de riesgo elevado; (ii) no cumplan con lo establecido en la presente estipulación o (iii), a su leal saber y entender, puedan implicar un incumplimiento o violación de la legislación vigente.

### 4. PLURALIDAD DE TITULARES

- 4.1. La Cuenta de intermediación podrá abrirse a nombre de un solo Titular o de varios cotitulares. En este último supuesto y, salvo indicación en contrario en el documento de 'Alta cliente', el régimen será solidario y por tanto la disponibilidad será indistinta por cualquiera de los cotitulares. Los Titulares indistintos se autorizan mutuamente para que cualquiera de ellos, mediante su firma, pueda ejercitar, por sí solo, frente a PlusValue la totalidad de los derechos dimanantes de la titularidad de los instrumentos financieros registrados en la cuenta. En contratos de cotitularidad solidaria o indistinta, las partes acuerdan que cualquiera de los cotitulares podrá, por sí mismo, y en cualquier momento, modificar la condición de disponibilidad para convertirla en mancomunada o conjunta.
- 4.2. En cualquier caso de titularidad plural, la responsabilidad de los cotitulares frente a PlusValue será solidaria.
- 4.3. Cuando existiendo diversos cotitulares, éstos diesen instrucciones contradictorias entre sí sobre cualquier de los derechos dimanantes del presente contrato, PlusValue se reserva el derecho de retener las órdenes hasta que se produzca la coincidencia de voluntades de todos los cotitulares o resolución judicial.

### 5. EVALUACIÓN Y CATEGORIZACIÓN DEL CLIENTE

- 5.1. A los efectos de este "Contrato", PlusValue clasifica al CLIENTE como "MINORISTA", beneficiándose de esa forma del mayor nivel de protección según las condiciones de la Normativa MIFID. Mediante el envío de información por escrito, el CLIENTE podrá solicitar a PlusValue que modifique su clasificación para adoptar la de "PROFESIONAL" o la de "CONTRAPARTE ELEGIBLE", y para ello deberá probar que cumple los requisitos de la Normativa MIFID.
- 5.2. En dicho caso, PlusValue evaluará la solicitud del CLIENTE de conformidad con la Normativa MIFID, notificándole por escrito su decisión.

### 6. FACULTADES Y OBLIGACIONES DE PLUSVALUE

- 6.1. PlusValue desarrollará la actividad de recepción y transmisión de órdenes siguiendo las órdenes e instrucciones dadas por el CLIENTE que, en todo caso, deberán producirse dentro del horario de oficina de PlusValue.
- 6.2. Las órdenes e instrucciones recibidas de los CLIENTES se transmitirán a los intermediarios financieros miembros de los mercados de forma puntual y dentro de los plazos que determine la normativa de aplicación. Las citadas órdenes se integrarán en el archivo de justificantes de órdenes y en el archivo de operaciones de PlusValue, así como en los registros correspondientes de los miembros del mercado a los que las órdenes se transmitan y darán lugar a las correspondientes anotaciones en la cuenta del CLIENTE.
- 6.3. Sin perjuicio de la información periódica que PlusValue establezca con el CLIENTE, PlusValue enviará y pondrá a disposición, en la zona de clientes de la web, la información correspondiente de la ejecución de las órdenes al CLIENTE.
- 6.4. PlusValue guardará la confidencialidad de todos los datos e informaciones del CLIENTE obtenidos como consecuencia del desarrollo y cumplimiento del presente contrato y que se encuentren en poder de PlusValue, con las excepciones legales y las derivadas del desenvolvimiento del presente contrato. Cuando proceda, a efectos de la mejor prestación de los servicios objeto del

presente contrato, PlusValue, podrá solicitar al CLIENTE la actualización del "Test de conocimiento" y del "Test de Conveniencia".

- 6.5. El presente "Contrato" se incorporará en el registro de contratos que mantiene PlusValue de conformidad con las obligaciones de registro de contratos.

## 7. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

- 7.1. Sin perjuicio del deber genérico de colaboración con PlusValue que incumbe al CLIENTE para el normal desenvolvimiento del presente contrato y de los deberes que le vienen impuestos por la vigente legislación del Mercado de Valores, el CLIENTE asume la obligación de poner en conocimiento de PlusValue, por escrito y con carácter inmediato, cualquiera de las siguientes circunstancias:
- a. Modificación del domicilio, nacionalidad y estado civil, si se trata de personas físicas, y del domicilio social o denominación, si se trata de personas jurídicas y, en ambos casos, la modificación de cualquier otro dato o circunstancia relevante a los efectos del presente contrato.
  - g. El haber procedido a la solicitud o haber sido judicialmente declarado en estado legal de concurso de acreedores.
  - h. La existencia o constitución de cargas o gravámenes sobre las IIC's o los valores.
  - i. La modificación de los datos solicitados en el test de conocimiento del cliente y en el test de conveniencia que son aportados por el cliente en su alta.
  - j. En general, todas aquellas que modifiquen, total o parcialmente, los datos comunicados a PlusValue por el CLIENTE, en el momento de la firma del presente contrato o con posterioridad.
- 7.2. PlusValue queda expresamente exonerada de responsabilidad por los daños y perjuicios que, directa o indirectamente, pudieran ocasionarse al CLIENTE como consecuencia del incumplimiento por parte de este último de la obligación a la que se refiere el presente apartado.
- 7.3. El CLIENTE, y a requerimiento de PlusValue, se obliga a otorgar a favor de ésta última o de las personas físicas que ésta última designe y que formen parte de la plantilla o de los órganos directivos de la misma, los apoderamientos y autorizaciones que sean estrictamente necesarios para el cumplimiento del objeto del presente contrato.
- 7.4. El CLIENTE se obliga a satisfacer a PlusValue las tarifas, comisiones e intereses de conformidad con lo dispuesto en la cláusula 9 del presente contrato.
- 7.5. PlusValue podrá solicitar al CLIENTE que actualice la información previamente facilitada o que confirme que la información de la que disponga PlusValue se mantiene sin cambios.

## 8. OBLIGACIONES DE INFORMACIÓN

- 8.1. El CLIENTE conoce que es obligación de las entidades Depositarias, con las cuales las gestoras y/o plataformas tengan relación, la comunicación, con la debida diligencia y de forma clara y concreta, de todos los asuntos concernientes a sus operaciones, especialmente de los relativos al ejercicio de los derechos políticos y económicos inherentes a los valores depositados o administrados.
- 8.2. Sin perjuicio de ello, los requerimientos de información practicados por el CLIENTE hacia PlusValue serán atendidos por ésta con la mayor celeridad posible.
- 8.3. Estado de posición: PlusValue remitirá por correo postal o electrónico al CLIENTE, mensualmente, información clara y concreta sobre el estado de posición de los valores, IIC's y el efectivo depositados o administrados, así como la rentabilidad actualizada. Dicha documentación estará encriptada para aumentar la seguridad de los datos.
- 8.4. Costes y gastos: PlusValue revelará de forma completa, exacta y comprensible al CLIENTE de manera previa y remitirá por correo postal o electrónico, al menos una vez al año, información sobre los costes y gastos asociados al servicio de recepción y transmisión de órdenes, así como cualquiera de los pagos relacionados con terceros. Dicha información estará agregada para que el CLIENTE pueda comprender el coste total y el efecto acumulativo sobre el rendimiento de la inversión, facilitándose, a solicitud del CLIENTE, un

desglose por conceptos. Dicha documentación estará encriptada para aumentar la seguridad de los datos.

- 8.5. Área de cliente en la web: PlusValue pondrá a disposición diaria del CLIENTE, en el área establecida al efecto en la web, las ejecuciones de las órdenes y el estado de posición de los valores, IIC's y el efectivo depositados o administrados, así como la rentabilidad actualizada. Para su acceso deberá utilizar sus claves personales para aumentar la seguridad de los datos.
- 8.6. Las obligaciones de información indicadas serán adaptadas por PlusValue a las normas especiales que resulten eventualmente de aplicación en el supuesto de que dichas normas alteren bien el contenido de dicha información o bien el destinatario de la misma.
- 8.7. Las Entidades Depositarias facilitarán al CLIENTE, con periodicidad anual o cuando sea requerida para ello, los datos necesarios para la declaración de los Impuestos sobre la Renta de las Personas Físicas/Sociedades y sobre el Patrimonio, o para el puntual cumplimiento por parte del CLIENTE de sus obligaciones fiscales, en lo que hace referencia a las IIC's, los valores y efectivo depositados o administrados. PlusValue velará para el estricto cumplimiento de esas obligaciones y dará soporte al CLIENTE para cualquier requerimiento de información o consulta que precise.
- 8.8. Las comunicaciones entre ambas partes, PlusValue y el CLIENTE, se realizarán en idioma español.

## 9. COMISIONES Y RÉGIMEN ECONÓMICO APLICABLE

- 9.1. El servicio de recepción y transmisión de órdenes de clientes puede ser remunerado o no por el CLIENTE. En el caso de no ser remunerado por el CLIENTE, PlusValue podrá recibir honorarios, comisiones o beneficios no monetarios de terceros por las inversiones que, con ocasión del servicio, realice para el CLIENTE. Para ello PlusValue cumplirá con las mejoras de calidad del servicio que en cada caso determine la normativa aplicable.
- 9.2. PlusValue repercutirá al CLIENTE las comisiones y gastos correspondientes a las operaciones que realice sobre aquellas acciones o participaciones en Instituciones de Inversión Colectiva no comercializadas por PlusValue. La Entidad procederá a emitir la correspondiente factura que será abonada por el CLIENTE en la cuenta corriente de PlusValue.
- 9.3. A tales efectos, PlusValue informará al CLIENTE, de las comisiones y gastos repercutibles y valores aplicables a las operaciones que resultan del presente contrato.
- 9.4. PlusValue informará al CLIENTE de cualquier modificación de las tarifas de comisiones y gastos repercutibles que puedan ser de aplicación a la relación contractual. Dicha comunicación deberá ser escrita, pudiendo incorporarse a cualquier información periódica que deba suministrarle.
- 9.5. El CLIENTE dispondrá de un plazo de dos meses desde la recepción de la citada información para modificar o cancelar la relación contractual, sin que hasta que transcurra dicho plazo le sean de aplicación las tarifas modificadas. En el supuesto de que tales modificaciones implicaran un beneficio al CLIENTE, le serán aplicadas inmediatamente.
- 9.6. De conformidad con lo dispuesto en la vigente legislación aplicable a las Agencias de Valores, en ningún caso podrá PlusValue financiar al CLIENTE y, por consiguiente, realizar por su cuenta y en su nombre operaciones en descubierto.
- 9.7. Cuantos gastos e impuestos pudieran derivarse del cumplimiento y aplicación del presente "Contrato", y/o por las contraprestaciones económicas derivadas del mismo, serán satisfechas, cuando proceda, con arreglo a la Legislación vigente.

## 10. COBROS Y PAGOS

Las suscripciones que se tramiten serán abonadas en las cuentas que a tal efecto determinen las gestoras. En el caso de reembolsos, el CLIENTE aportará una cuenta corriente de la que sea titular para poder tramitar el abono resultante del reembolso. Caso de que las gestoras tengan opción de reembolsar por talón, se enviará talón nominativo al domicilio del CLIENTE.

Respecto de la suscripción de aquellos fondos que se encuentren en otras plataformas, los cobros del CLIENTE y pagos al CLIENTE se realizarán, a través de la cuenta que el CLIENTE hubiera abierto a su nombre en las citadas plataformas, y mediante transferencias bancarias, exclusivamente.

## 11. NORMAS DE CONDUCTA

Las partes convienen expresamente la aplicación al presente contrato de las normas de conducta previstas con carácter general, en la legislación del mercado de valores y, en concreto, las establecidas y aplicadas en cada uno de los correspondientes mercados, en la medida en que las mismas resulten de aplicación.

## 12. INCENTIVOS

PlusValue, como consecuencia de la prestación de recepción y transmisión de órdenes, a fin de conseguir un aumento de la calidad del servicio prestado y actuando siempre en el interés óptimo del cliente, puede recibir o entregar honorarios, comisiones o beneficios no monetarios cuya existencia, naturaleza y forma de cálculo se recoge en el Documento de Información MiFID entregado al cliente con carácter previo a la firma del presente contrato, en la página web de PlusValue ([www.plusvalue-av.com](http://www.plusvalue-av.com)) o en las oficinas de PlusValue. No obstante, el cliente conserva el derecho en todo momento de recibir, cuando así lo solicite, información exacta y detallada por parte de PlusValue sobre dichos incentivos.

## 13. GARANTÍA DE LOS INSTRUMENTOS FINANCIEROS

- 13.1. PlusValue no actúa como entidad depositaria de los títulos o saldos del CLIENTE.
- 13.2. Les informamos de que PlusValue, por obligación legal, está adherida al Fondo de Garantía de Inversiones (en adelante, "FOGAIN"). El FOGAIN está constituido legalmente como un patrimonio separado que se nutre de las aportaciones de las entidades adheridas al mismo.  
El FOGAIN está gestionado por la GESTORA DEL FONDO GENERAL DE GARANTÍA DE INVERSIONES, S.A. que es una sociedad anónima. El régimen jurídico y de funcionamiento de ambos se encuentra regulado en el Real Decreto 948/2001, de 3 de agosto, sobre Sistemas de indemnización de los inversores. Todas las Empresas de Servicios de Inversión españolas deben estar adheridas al FOGAIN, aportando al mismo las cantidades que les correspondan. El CLIENTE puede obtener más información acerca del FOGAIN, su funcionamiento y cobertura en la página web del FOGAIN ([www.fogain.es](http://www.fogain.es)).
- 13.3. Por otra parte, el CLIENTE está sujeto a los riesgos de incumplimiento de las instituciones depositarias con las cuales las gestoras tengan relaciones. En estas condiciones, de protección de clientes del Banco de España informamos al Cliente de que su cuenta está protegida por la Normativa con una cobertura máxima de 100.000€.

## 14. RESPONSABILIDAD

- 14.1. PlusValue no garantiza rentabilidad o garantía de capital alguna en relación con las inversiones que el CLIENTE decida formalizar y transmitir a través de PlusValue. PlusValue informa al CLIENTE de que la inversión en valores e instrumentos financieros puede conllevar riesgos asociados a la naturaleza de los valores e instrumentos financieros, a la volatilidad de los precios, a la liquidez del mercado donde dichos valores e instrumentos financieros puedan negociarse, a la capacidad financiera y solvencia del emisor de los valores e instrumentos financieros y del tipo de mercado donde se negocian o la divisa en el que estén denominados.
- 14.2. El CLIENTE declara que conoce que la inversión en Instituciones de Inversión Colectiva implica ciertos riesgos. La naturaleza y el alcance de estos riesgos dependerán del tipo de fondo, de sus características individuales (definidas en el folleto del fondo) y de los activos en los que invierta su patrimonio enumerados, a modo de ejemplo no exhaustivo, en el documento "Información Políticas MiFID", el cual también será firmado por el CLIENTE junto con el presente contrato. El CLIENTE declara en este acto que es consciente de dichos riesgos y exonera de toda responsabilidad a PlusValue por cualquier pérdida que pueda sufrir como consecuencia de los mismos. Esta información ha sido proporcionada con carácter previo a la firma del presente documento.

## 15. DURACIÓN

El presente contrato se pacta con una duración indefinida. No obstante, el CLIENTE podrá resolver el contrato en cualquier momento, mediante escrito debidamente firmado dirigido a PlusValue.

Por su parte, PlusValue, podrá resolver el presente Contrato:

- a. en cualquier momento, enviando una comunicación al CLIENTE, con una antelación mínima de treinta (30) días naturales;
- b. de inmediato por incumplimiento de la normativa aplicable al blanqueo de capitales e impago de las comisiones, por parte del CLIENTE.

En todo caso PlusValue tendrá derecho a percibir la totalidad de las tarifas y comisiones devengadas como consecuencia de las operaciones realizadas durante el período de preaviso.

## 16. COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES

Las comunicaciones entre las partes se realizarán en soporte duradero, a través de la web, del teléfono o de otro medio válido de comunicación, como lo es la dirección postal y de correo electrónico expresamente autorizada por el CLIENTE en la Ficha de Alta salvo cuando legal o reglamentariamente se establezca una forma de notificación determinada. Las partes podrán cambiar sus datos de comunicaciones entre sí durante la vigencia del presente contrato.

Las comunicaciones se entenderán a todos los efectos recibidas, salvo que el correo electrónico o el envío postal venga devuelto. En los citados casos, se contactará al CLIENTE para conocer los cambios que se hubieran podido producir y no hubieran sido comunicados. De esta manera se procederá a realizar un nuevo envío.

## 17. GRABACIÓN CONVERSACIONES TELEFÓNICAS Y COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

El CLIENTE autoriza a PlusValue a efectuar la grabación de las conversaciones telefónicas y comunicaciones electrónicas que se pudieran mantener en el servicio de recepción y transmisión de órdenes, en su caso, entre el CLIENTE y PlusValue, así como utilizar las mismas como medio de prueba para cualquier incidencia o litigio entre ambas partes. La grabación, requerida por imperativo legal, estará a disposición del CLIENTE durante un plazo mínimo de 5 años o el que establezca la normativa en vigor en cada momento.

## 18. RECLAMACIONES DEL CLIENTE

- 18.1. PlusValue dispone de un Servicio de Atención al Cliente. Las quejas y reclamaciones podrán dirigirse, por escrito y en español, a: la dirección Calle Berroa nº 2, oficina 603, CP 31192, Tajonar (Navarra) o al correo [info@plusvalue-av.com](mailto:info@plusvalue-av.com).
- 18.2. La función del Servicio de Atención al Cliente es resolver las quejas y reclamaciones que puedan presentar los clientes a PlusValue. En el caso de disconformidad con la resolución del Servicio de Atención al Cliente o si transcurren más de dos meses desde la presentación ante el mismo de la queja o reclamación sin obtener resolución, el cliente podrá dirigirse a la CNMV (Comisionado del Inversor).
- 18.3. PlusValue dispone de un Reglamento para la Defensa del Cliente que recoge el funcionamiento de su Servicio de Atención al Cliente y el procedimiento que se debe seguir para la presentación y tramitación de las quejas y reclamaciones. Dicho reglamento se encuentra a disposición del público en las oficinas de PlusValue, así como en nuestra página web [www.plusvalue-av.com](http://www.plusvalue-av.com).

## 19. INFORMACIÓN PROTECCIÓN DE DATOS

- 19.1 PlusValue trata los datos personales recabados en este contrato y en las fichas que lo cumplimentan para las siguientes finalidades:
  - a. Gestión de clientes. Disponer de la información necesaria sobre sus clientes para darle de alta como tal, de acuerdo a los criterios establecidos en la normativa MiFID y en la normativa de prevención de blanqueo de capitales, de FATCA y CRS así como llevar a cabo la gestión administrativa de los clientes y la gestión de los clientes potenciales.
  - b. Cumplimiento normativo. Información de clientes que por razones normativas obliga la legislación a tratar sin obtener el consentimiento de los interesados tanto para su recogida como para su cesión, por ejemplo, el análisis de operaciones sospechosas de blanqueo de capitales y la obligación de grabar las llamadas y almacenar las comunicaciones electrónicas para recepción y transmisión de órdenes según se establece en la normativa MiFID II.

- c. Evaluación de conveniencia. Información de clientes para definir y evaluar la conveniencia de los clientes a los que presta servicios de inversión, al objeto de reforzar la protección de los derechos de los clientes, en cumplimiento de las disposiciones de la normativa MiFID, su transposición al ordenamiento nacional y la normativa española de aplicación.
- d. Resolver quejas y reclamaciones de clientes. Información de clientes para atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes (tanto personas físicas como personas jurídicas), siempre que reúnan la condición de usuario de los servicios de inversión prestados por PlusValue.
- 19.2 Legitimación. PlusValue está legitimada para el tratamiento de sus datos personales al ser necesarios para la ejecución del contrato que suscribe. Y también para el cumplimiento de las obligaciones legales que se le aplican.
- 19.3 Cesión de datos a:
- Comisión Nacional del Mercado de Valores
  - Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias de España.( SEPBLAC)
  - Administraciones públicas con competencia en la materia.
  - A las diferentes instituciones de inversión colectiva que comercializa y según se indica en la cláusula 3 "Tratamiento de las órdenes" del presente contrato.
- 19.4 Conservación. Los datos se conservarán el tiempo necesario para el cumplimiento de las finalidades señaladas y se almacenarán mientras PlusValue pueda tener responsabilidades derivadas de su tratamiento, conforme con las obligaciones y criterios marcados por la normativa del Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Mercado de Valores, Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo. El plazo máximo de conservación es de 10 años.
- 19.5 Delegado de Protección de datos. Podrá ponerse en contacto con la persona delegada de protección de datos de PlusValue en el siguiente correo electrónico [dpd@plusvalue-av.com](mailto:dpd@plusvalue-av.com)
- 19.6 Derechos. Los clientes podrán ejercer en todo momento los siguientes derechos:
- Derecho de acceso: derecho a obtener información sobre si sus propios datos están siendo objeto de tratamiento, la finalidad del tratamiento que se esté realizando, las categorías de datos que se trate, los destinatarios o categorías de destinatarios, el plazo de conservación y el origen de dichos datos.
  - Derecho de rectificación: derecho a obtener la rectificación de los datos personales inexactos o incompletos.
  - Derecho de supresión: derecho a obtener la supresión de los datos en los siguientes supuestos:
    - Cuando los datos ya no sean necesarios para la finalidad para la cual fueron recabados
    - Cuando el titular de los mismos retire el consentimiento
    - Cuando el interesado se oponga al tratamiento
    - Cuando deban suprimirse en cumplimiento de una obligación legal
    - Cuando los datos se hayan obtenido en virtud de un servicio de sociedad de la información en base a lo dispuesto en el art. 8 apdo. 1 del Reglamento Europeo sobre Protección de datos.
  - Derecho de oposición: derecho a oponerse a un determinado tratamiento basado en el consentimiento del interesado.
  - Derecho de Portabilidad: derecho a recibir los datos que le incumban y que haya facilitado, en un formato estructurado, cuando el tratamiento se efectúe por medios automatizados y siempre que sea técnicamente posible.
  - Derecho de limitación: derecho a obtener la limitación del tratamiento de los datos cuando se de alguno de los siguientes supuestos:
    - Cuando el interesado impugne la exactitud de los datos personales, durante un plazo que permita a la empresa verificar la exactitud de los mismos.
    - Cuando el tratamiento sea ilícito y el interesado se oponga a la supresión de los datos.
- Cuando la empresa ya no necesite los datos para los fines para los que fueron recabados, pero el interesado los necesite para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.
  - Cuando el interesado se haya opuesto al tratamiento mientras se verifica si los motivos legítimos de la empresa prevalecen sobre los del interesado. Los interesados podrán ejercitar los derechos indicados, dirigiendo PlusValue A.V. una comunicación formal y por escrito, acreditando su personalidad, valiéndose de cualquier medio aceptado en derecho.
- 19.7 Así mismo se le informa que si considera que no ha obtenido satisfacción plena en el ejercicio de sus derechos, podrá presentar una reclamación ante la autoridad nacional de control dirigiéndose a estos efectos a la Agencia Española de Protección de datos, C/ Jorge Juan nº 6 28001 Madrid, <https://www.agpd.es>.
- 19.8 El CLIENTE conoce que PlusValue está sometida a la normativa de Prevención de Blanqueo de Capitales, y en este sentido se compromete a entregar a esta cuanta información y documentación sea necesaria a los efectos de su correcta identificación, así como a permitir y colaborar con PlusValue en el cumplimiento de las obligaciones que le sean impuestas por la normativa que se encuentre en vigor en cada momento.
- 19.9 El CLIENTE autoriza a PlusValue para que utilice los servicios de empresas de mensajería con el fin de realizar la entrega de la documentación derivada de la relación contractual, si ello fuera necesario.

## 20. MODIFICACIONES DE CONTRATO

PlusValue podrá modificar algunos de los términos de este "Contrato" e incluso incorporar unos nuevos, mediante la remisión por escrito al CLIENTE de la información descriptiva de los cambios relevantes, con una antelación de al menos dos meses a su aplicación, pudiendo el CLIENTE en este periodo resolver el presente "Contrato", sin que hasta entonces le sean de aplicación las referidas modificaciones o incorporaciones. Si la modificación supone un beneficio para el CLIENTE o es exigido por la normativa vigente resultará de aplicación inmediata.

## 21. MISCELÁNEA

Tanto las Estipulaciones pactadas bajo el presente "Contrato" como cuantos documentos anexos al mismo puedan suscribir las partes, se consideran partes integrantes del "Contrato". En el supuesto de que alguna de las estipulaciones de este "Contrato" fuese nula o anulable, ello no afectará al resto del "Contrato" que mantendrá su vigencia y eficacia, debiendo reemplazarse las cláusulas nulas por otras que, respondiendo a su mismo espíritu o finalidad se ajusten a la normativa vigente.

## 22. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN

El presente contrato se regirá por la legislación española. Las partes, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales del lugar de celebración de este contrato para la resolución de todas las cuestiones que pudieran surgir en relación con el incumplimiento del presente contrato.

## 23. ANEXO

A continuación, se indican el anexo a este "Contrato":

- Anexo 1: Tarifas pactadas.

Y en prueba de conformidad, las partes suscriben el presente "Contrato", por duplicado, en el lugar y fecha indicados.

TITULAR (nombre y apellidos)	FIRMA	PLUSVALUE A.V., S.A
		Marta Ruiz Iturriagoitia 72822706-Z
REPRESENTANTE / TUTOR (nombre y apellidos)	FIRMA	

## ANEXO 1

**PlusValue no cobrará comisiones al CLIENTE** por la prestación del servicio objeto del presente Contrato (recepción y transmisión de órdenes), por la operativa con todas aquellas acciones/ participaciones de IIC sobre los cuales PlusValue haya suscrito un acuerdo de distribución o subdistribución.

En estos supuestos, de acuerdo a lo establecido en la cláusula 11 – Incentivos del presente Contrato, PlusValue cobrará una comisión a la entidad gestora de los vehículos que no será repercutible al CLIENTE.

**PlusValue cobrará comisiones al CLIENTE** cuando la operativa de recepción y transmisión de órdenes se realice acciones/ participaciones de IIC sobre los cuales PlusValue NO haya suscrito un acuerdo de distribución o subdistribución, se aplicarán las siguientes tarifas pactadas:

Operaciones con participaciones de IIC	TARIFA				
	% sobre efectivo	% sobre nominal	Por contrato	Mínimo operación	Fija
Recepción y transmisión de órdenes de suscripción o reembolso de participaciones de IIC no cotizadas <b>domiciliadas en España</b> no comercializadas por la entidad.	5,00	-	-	250,00	-