

TÉRMINOS Y CONDICIONES

BH SOLUTIONS · POLONIA CIUDADANÍA

1. Identificación del prestador

Los servicios se ofrecen bajo la marca Polonia Ciudadanía a través de www.poloniaciudadania.com.

Nombre comercial: BH SOLUTIONS / Polonia Ciudadanía.

Forma jurídica: empresario individual (jednoosobowa działalność gospodarcza — JDG).

Domicilio: Wołoska 70, apartamento 77, 02-507 Varsovia, Polonia.

NIP: 5213983963 · REGON: 523109930.

Email: info_bhsolutions@protonmail.com.

Teléfono/WhatsApp: +54 9 11 5262-0280.

Dirección e-Doręczenia: AE:PL-28487-78705-AFGBA-25.

2. Objeto y ámbito de aplicación

Estos términos establecen las condiciones generales de contratación de servicios ofrecidos a particulares y empresas. La contratación puede realizarse a distancia mediante email, WhatsApp, videollamada u otros medios habilitados.

El alcance, precio, forma de pago, gastos externos y plazos estimados se detallarán en el presupuesto o acuerdo aceptado. Las condiciones particulares prevalecerán solo en lo que no contradigan normas imperativas ni derechos irrenunciables del consumidor.

3. Servicios ofrecidos

El Prestador puede ofrecer: (a) gestión de procedimientos de ciudadanía polaca por descendencia; (b) investigación genealógica y búsqueda de documentos; (c) inscripciones o transcripciones de actas civiles en Polonia; (d) asistencia en procedimientos de pasaporte; (e) coordinación de apostillas, legalizaciones y traducciones; (f) consultas y videollamadas pagas; y (g) otros servicios administrativos, documentales o de investigación acordados expresamente.

Cada presupuesto indicará qué tareas están incluidas y cuáles requieren una contratación adicional.

4. Presupuesto y contratación

La solicitud de información o el envío de documentos no implica por sí solo la aceptación de un encargo. Antes de iniciar el trabajo, se comunicará el alcance, precio o método de cálculo, condiciones de pago y gastos adicionales previsibles.

El contrato se considerará celebrado cuando el cliente acepte expresamente el presupuesto o propuesta por un medio que permita conservar constancia de la aceptación y se cumplan las condiciones de inicio acordadas. La aceptación podrá documentarse por email, WhatsApp, firma u otro medio escrito.

Los trabajos adicionales o cambios de alcance deberán presupuestarse y aprobarse antes de su ejecución, salvo autorización previa expresa.

5. Precios, pagos y gastos externos

El precio, moneda, modalidad de pago y vencimientos se indicarán en cada presupuesto. Según el servicio, podrá requerirse pago anticipado, pagos parciales, pagos por etapas o pago completo.

Salvo inclusión expresa en el presupuesto, podrán cobrarse por separado tasas administrativas, certificados y copias, traducciones, apostillas, legalizaciones, envíos, honorarios de colaboradores y otros gastos externos previamente comunicados y aceptados.

Los gastos extraordinarios no contemplados requerirán aprobación previa del cliente, salvo autorización expresa que permita incurrir en ellos.

6. Obligaciones del cliente

El cliente deberá proporcionar información veraz, completa y actualizada; entregar los documentos solicitados; informar de circunstancias relevantes; abonar los importes acordados; revisar los datos que se utilizarán en solicitudes y responder oportunamente a las peticiones de información.

El Prestador no será responsable de retrasos o consecuencias que deriven directamente de información falsa, incompleta o entregada fuera de plazo por el cliente, sin perjuicio de las responsabilidades que establezca la ley.

7. Obligaciones y alcance de los servicios

El Prestador realizará las tareas expresamente contratadas con diligencia profesional. La prestación podrá incluir investigación documental, preparación de documentación, coordinación de traducciones, presentación de solicitudes cuando esté incluida y seguimiento de actuaciones administrativas.

No se garantiza que una autoridad conceda la ciudadanía, localice un documento determinado, inscriba un acto, expida un pasaporte o resuelva dentro de un plazo específico que no dependa del Prestador. Las decisiones oficiales corresponden a las autoridades competentes.

Los plazos comunicados serán estimativos salvo pacto expreso válido. Nada de lo aquí dispuesto excluye la responsabilidad del Prestador por sus propios incumplimientos ni limita derechos irrenunciables del cliente.

8. Investigación genealógica y búsqueda documental

Las investigaciones dependen de la información aportada, de la conservación y accesibilidad de los fondos documentales, de variantes históricas de nombres y apellidos y de otros factores. La contratación de una búsqueda no garantiza que se localice un registro concreto.

Según el alcance contratado, el resultado podrá incluir referencias archivísticas, copias, certificados, informes o una relación de gestiones realizadas y alternativas identificadas.

9. Procedimientos de ciudadanía y trámites administrativos

Los procedimientos pueden requerir documentación de varias generaciones y evaluación de hechos históricos y normas aplicables en distintos períodos. El Prestador podrá solicitar documentación adicional cuando sea necesaria.

Si aparecen circunstancias que modifican sustancialmente el trabajo requerido, se podrá proponer una modificación del alcance y presupuesto. El cliente podrá aceptarla o rechazarla, respetando los derechos y obligaciones ya surgidos.

10. Consultas y videollamadas

Las consultas se realizan mediante reserva previa para una fecha y hora acordadas. Antes del pago se informará del precio, duración prevista, objeto y condiciones de cancelación o reprogramación.

Salvo acuerdo distinto, la consulta no incluye automáticamente investigación genealógica, revisión exhaustiva de expedientes, informes escritos ni ejecución de trámites posteriores. Los servicios adicionales se presupuestarán por separado.

11. Desistimiento en contratos a distancia

Cuando el cliente sea consumidor y el contrato se celebre a distancia, se aplicarán las normas imperativas de protección al consumidor. Como regla general, puede existir un plazo de 14 días naturales desde la celebración del contrato de servicios para desistir, sujeto a las excepciones legales.

Si el consumidor solicita expresamente que el servicio comience durante el plazo de desistimiento y después desiste, podrá corresponder el pago proporcional de la parte efectivamente prestada cuando se cumplan los requisitos legales. La pérdida del derecho por ejecución completa solo se aplicará cuando concurran todas las condiciones legales exigidas.

La aceptación del presupuesto o el pago por sí solos no eliminan el derecho de desistimiento. El Prestador facilitará la información y obtendrá las declaraciones expresas legalmente necesarias.

12. Cancelaciones, terminación y reembolsos

El cliente podrá solicitar la terminación del servicio por escrito. Cuando corresponda, el Prestador informará del estado del trabajo, las tareas realizadas, los gastos externos autorizados y los importes pendientes.

Los trabajos ejecutados y los gastos externos válidamente incurridos no generan automáticamente un derecho a reembolso íntegro, pero tampoco excluyen los reembolsos obligatorios por ley. La liquidación

se realizará conforme al contrato, el trabajo realizado, los gastos autorizados y los derechos legales del cliente.

13. Impagos y suspensión

Ante una cantidad vencida, el Prestador podrá enviar un requerimiento escrito con el importe pendiente y un plazo razonable para regularizarlo. Si no se paga dentro del plazo, podrá suspender temporalmente las actuaciones pendientes en la medida permitida por el contrato y la legislación aplicable.

La suspensión no extingue automáticamente las cantidades devengadas ni los gastos externos autorizados y efectivamente incurridos. El Prestador informará de las condiciones para reanudar el trabajo. La terminación por falta de pago se ajustará a las condiciones acordadas y a la normativa aplicable.

14. Comunicaciones

Las partes podrán comunicarse mediante los datos facilitados al contratar. Las comunicaciones sobre presupuestos, aceptación, documentación, pagos e incidencias deberán conservarse de forma que permita acreditar contenido y fecha cuando sea necesario.

El cliente deberá mantener actualizados sus datos de contacto. Las notificaciones oficiales al Prestador podrán enviarse por canales legalmente habilitados, incluida la dirección e-Doręczenia cuando corresponda.

15. Reclamaciones

Las reclamaciones podrán enviarse a info_bhsolutions@protonmail.com, identificando al cliente, el servicio, los hechos y la solución solicitada.

El Prestador responderá dentro del plazo legal aplicable. Los consumidores podrán utilizar mecanismos de resolución alternativa de litigios y acudir a autoridades o tribunales competentes cuando corresponda.

16. Protección de datos

El tratamiento de datos personales se regirá por la normativa aplicable, incluido el RGPD, y por la política de privacidad publicada por separado. Esta deberá informar sobre finalidades, bases jurídicas, destinatarios, conservación y derechos de los interesados.

El envío de datos para solicitar un presupuesto no implica por sí mismo la aceptación de comunicaciones comerciales no solicitadas.

17. Propiedad intelectual y materiales

Los contenidos y materiales publicados en el sitio web están sujetos a la normativa aplicable de propiedad intelectual. Salvo acuerdo distinto, los informes y materiales entregados podrán utilizarse para la finalidad del encargo. Esta cláusula no limita los derechos del cliente sobre sus documentos ni los usos necesarios para presentar solicitudes ante autoridades.

18. Clientes empresariales

Cuando el cliente contrate en el marco de su actividad empresarial o profesional, se aplicarán las condiciones particulares aceptadas y las disposiciones legales correspondientes. Las condiciones válidas entre empresas no se aplicarán automáticamente a consumidores ni a personas protegidas por normas imperativas.

19. Legislación aplicable y jurisdicción

La legislación aplicable se determinará conforme a las normas de conflicto de leyes y disposiciones imperativas correspondientes. La elección de la legislación polaca no privará al consumidor de la protección que le otorguen normas imperativas de su país de residencia cuando se cumplan los requisitos legales.

Las controversias se someterán a los tribunales competentes conforme a las normas aplicables. Estos términos no pretenden atribuir competencia exclusiva cuando ello prive al consumidor de un derecho legal.

20. Modificaciones

La versión vigente estará disponible en el sitio web e indicará su fecha de entrada en vigor. Las modificaciones no alterarán retroactivamente contratos ya celebrados, salvo acuerdo válido o cuando la ley permita o exija otra solución.

21. Disposiciones finales

Si alguna disposición fuera declarada inválida o inaplicable, las restantes conservarán su validez en la medida permitida por la ley. Estos términos se interpretarán conforme a la normativa aplicable y no limitarán derechos imperativos de los consumidores.

ANEXO I · FORMULARIO DE DESISTIMIENTO

Este formulario está destinado a consumidores que tengan derecho legal a desistir de un contrato de servicios celebrado a distancia. Su uso es opcional.

A la atención de: BH SOLUTIONS / Polonia Ciudadanía

Wołoska 70, apartamento 77, 02-507 Varsovia, Polonia

Correo electrónico: info_bhsolutions@protonmail.com

Por la presente, comunico mi desistimiento del siguiente contrato de prestación de servicios:

Servicio contratado: _____

Fecha de contratación: _____

Nombre y apellidos del consumidor: _____

Domicilio del consumidor: _____

Correo electrónico: _____

Fecha de la comunicación: _____

Firma del consumidor (solo si se presenta en papel): _____