

SUSCRIPCIÓN ANUAL AL CLUB PYME DE EMMANUEL CASBARRI

CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO (ED. 01-08)

1. Definición del Servicio.

El servicio consiste en la asistencia a través de correo electrónico o de la página web del Club Pyme de Emmanuel Casbarri, prestada por profesionales de la excelencia en la gestión que resolverán las consultas sobre gestión empresarial planteadas por el USUARIO sobre las materias incluidas en el Contenido del Servicio que se describe en el punto 8 de estas Condiciones Generales, en el ámbito comercial o empresarial del titular.

En el caso de que el USUARIO sea a su vez un prestador de servicios, no podrá utilizar los servicios de Emmanuel Casbarri – Club Pyme para resolver las cuestiones que afecten a sus clientes. Ej: una empresa consultora podrá consultar sobre sus dudas o cuestiones, no sobre las de sus clientes.

El servicio incluye también la revisión de escritos relacionados con el Contenido del Servicio que se describe en el punto 8 de estas Condiciones Generales.

2. Definición de Usuario.

Se considera USUARIO con derecho a usar los servicios de asistencia de Club Pyme – Emmanuel Casbarri al titular de la actividad. En caso de que se trate de una persona jurídica, podrán designarse varias personas físicas para utilizar el servicio en su nombre.

En cada caso, este servicio es personal e intransferible.

3. Ámbito.

Las prestaciones deberán versar sobre materias relacionadas con la gestión empresarial en el ámbito del Modelo de Excelencia EFQM®, en el ámbito de la actividad comercial o empresarial del titular. El servicio se prestará en castellano.

El servicio prestado a través del Club Pyme no incluye proyectos de consultoría (que pueden ser presupuestados por separado), ni servicios de asesoría legal, contable o financiera (que pueden ser contratados a través de cualquier gestoría cercana al usuario).

4. Identificación.

Para cada consulta que se realice a Club Pyme – Emmanuel Casbarri, el USUARIO deberá indicar los datos que Emmanuel Casbarri le requiera, para que verifique en sus archivos si tiene derecho a usar los servicios de Club Pyme – Emmanuel Casbarri.

5. Contratación y forma de pago.

La contratación será mediante medios telemáticos (Formulario de contratación), debiendo previamente el USUARIO registrarse en el Club Pyme – Emmanuel Casbarri y facilitar los datos que se le requieran. En el momento del registro, el USUARIO definirá su “nombre de usuario” y “contraseña” para acceder a los servicios del Club Pyme. Posteriormente recibirá por correo electrónico las Condiciones Generales de Servicio, así como la notificación de acceso a su foro privado y al foro público del Club Pyme.

El acceso a los servicios del club se realizará a través de la página web

clubpyme.emmanuel-casbarri.com

en la que se habilitan los medios para que pueda plantear sus consultas.

SUSCRIPCIÓN ANUAL AL CLUB PYME DE EMMANUEL CASBARRI

CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO (ED. 01-08)

Se establece como forma de pago de la cuota anual la utilización del intermediario Paypal (www.paypal.es), que permite el uso de diferentes medios de pago por parte del USUARIO.

Una vez que Emmanuel Casbarri haya verificado que el precio ha sido abonado dará de alta al USUARIO en el servicio.

En el caso de que el USUARIO solicite la devolución de la cuota anual durante los 5 días siguientes a la realización del pago sin haber hecho uso del servicio, el contrato no se considerará perfeccionado, por lo que se realizará esta devolución a través de Paypal y ninguna de las partes tendrá nada que pedir ni reclamar a la otra.

Si por el contrario el USUARIO hubiera utilizado el servicio, el uso equivale a la aceptación de las condiciones del servicio.

Además de lo anterior, Emmanuel Casbarri se reserva el derecho a resolver el contrato con el USUARIO en cualquier momento, devolviéndole la parte proporcional al tiempo restante para su vencimiento, en caso de que se plantee un conflicto de intereses.

6. Duración del servicio y renovaciones.

La duración de la cobertura de Club Pyme – Emmanuel Casbarri al USUARIO será de un año prorrogable automáticamente, renovándose tácitamente por anualidades sucesivas, si no media denuncia expresa por cualquiera de las partes con una antelación mínima de quince días naturales antes de cada vencimiento.

Para las sucesivas renovaciones, en caso de que el contrato se prorrogara, el precio será el vigente en cada momento para este producto, que el USUARIO podrá conocer a través de la oferta comercial realizada por Emmanuel Casbarri o de su página web.

Emmanuel Casbarri emitirá nuevos recibos que remitirá al USUARIO para su pago, pudiendo reclamar el pago de los mismos en el caso de no resultar atendidos o devueltos en vía judicial o extrajudicial.

Se establece un máximo de 10 usos anuales no acumulables para años sucesivos. Si el USUARIO utiliza el máximo de usos a que tiene derecho en esa anualidad y quiere renovar el servicio, podrá hacerlo abonando nuevamente el precio del mismo.

7. Horario.

El USUARIO podrá utilizar los servicios de Club Pyme – Emmanuel Casbarri durante las 24 horas de lunes a viernes, excepto festivos nacionales. Emmanuel Casbarri responderá durante las 48 horas a contar:

- desde hora de la consulta, si ésta se realiza entre las 08:00 y las 21:00 horas, en horario peninsular.
- desde las 08:00 horas siguientes a la consulta si ésta se realiza entre las 21:00 y las 07:59 horas, en horario peninsular.

En el caso de que el periodo de respuesta coincidiese o se solapase con fin de semana o bien con festivo nacional, este cómputo de 48 horas se detendrá a las 00:00 horas del sábado o festivo nacional y continuará a las 08:00 horas del primer día laborable.

SUSCRIPCIÓN ANUAL AL CLUB PYME DE EMMANUEL CASBARRI

CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO (ED. 01-08)

8. Contenido del servicio.

El USUARIO podrá contar con el asesoramiento de los profesionales de Emmanuel Casbarri a través de la página web del Club Pyme (clubpyme.emmanuel-casbarri.com) o por correo electrónico para consultar las cuestiones sobre gestión empresarial que se le presenten en el ámbito empresarial y comercial sobre las materias enumeradas a continuación, coincidentes con las áreas del Modelo de Excelencia EFQM®:

8.1. Liderazgo

- Desarrollo de la misión, visión, valores y principios éticos de la organización
- Desarrollo del modelo de liderazgo de la organización
- Revisión y mejora de la eficacia de los comportamientos directivos
- Dirección de equipos y proyectos
- Fomento de la delegación de responsabilidades, la creatividad y la innovación
- Fomento de las actividades de aprendizaje y de la colaboración dentro de la organización
- Implicación personal de los directivos para garantizar el desarrollo, implantación y mejora continua del sistema de gestión de la organización
- Adecuación de la estructura de la organización para apoyar la implantación de su estrategia
- Establecimiento de prioridades
- Gobierno eficaz de la organización
- Interacción con grupos de interés: clientes, partners, proveedores, competidores, accionistas, empleados y representantes del entorno social
- Sistemas para satisfacer, comprender y dar respuesta equilibrada a los requisitos y necesidades de los grupos de interés
- Implicación en actividades de mejora conjunta con grupos de interés
- Sistemas de reconocimiento a personas y equipos de los grupos de interés
- Identificación, priorización y gestión de cambios

8.2. Política y Estrategia

- Recopilación y análisis de información sobre el mercado y el entorno
- Recopilación y análisis de requisitos y necesidades de los grupos de interés
- Recopilación y análisis de indicadores internos de rendimiento y actividades de aprendizaje
- Realización de actividades de benchmarking
- Análisis del ciclo de vida de los productos y servicios
- Análisis de nuevos modelos organizativos
- Sistemas de autoevaluación de la gestión (EFQM, FUNDIBEQ, ...)
- Desarrollo, revisión y actualización de la estrategia, plan de empresa y/o plan de negocio
- Sistemas de medición de la estrategia (Cuadros de mando)
- Identificación y gestión de riesgos
- Identificación de ventajas competitivas y factores críticos de éxito
- Despliegue de la estrategia a través de procesos clave
- Comunicación y despliegue de la estrategia a los empleados y grupos de interés
- Elaboración y seguimiento de planes operativos



SUSCRIPCIÓN ANUAL AL CLUB PYME DE EMMANUEL CASBARRI

CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO (ED. 01-08)

8.3. Gestión y Desarrollo de las Personas

- Planificación, Gestión y Mejora de los Recursos humanos
- Implicación de las personas en el desarrollo de políticas y planes de RRHH
- Alineación de planes de RRHH con la estrategia general
- Procesos de selección, desarrollo de carreras y planes de sucesión
- Utilización de encuestas de personal
- Identificación y desarrollo del conocimiento y la capacidad de las personas
- Definición de puestos de trabajo (funciones, capacidades y competencias)
- Desarrollo y utilización de procesos y planes de formación
- Sistemas de tutorización
- Fomento de la participación individual y en equipo
- Desarrollo del trabajo en equipo
- Sistemas de dirección por objetivos y de evaluación del desempeño
- Sistemas de implicación y asunción de responsabilidades
- Desarrollo de la comunicación y el diálogo internos
- Sistemas para compartir las mejores prácticas y el conocimiento
- Sistemas de reconocimiento de esfuerzos y éxitos
- Fomento de la concienciación en prevención de riesgos laborales, medio ambiente y responsabilidad social

8.4. Gestión de las Alianzas y los Recursos

- Identificación, desarrollo y seguimiento de las alianzas
- Estructuración de relaciones y mejora conjunta con partners y proveedores
- Desarrollo de estrategias económico-financieras
- Desarrollo de procesos clave para el buen gobierno de la organización
- Desarrollo de estrategias de gestión de la seguridad de los activos
- Desarrollo de la cadena logística
- Desarrollo de estrategias de gestión de la tecnología, la información y el conocimiento
- Sistemas de gestión de la innovación
- Sistemas de gestión del conocimiento

8.5. Gestión de los Procesos

- Diseño y gestión sistemática de los procesos
- Sistemas de medición de los procesos
- Introducción de normas y estándares en los procesos
- Sistemas de mejora de los procesos
- Fomento del talento creativo e innovador de los grupos de interés
- Implantación de cambios en los procesos
- Procesos de diseño y desarrollo de productos y servicios en base a los requisitos y necesidades de los clientes
- Procesos de producción y comercialización de productos y servicios
- Procesos de gestión y mejora de las relaciones con los clientes
- Utilización de encuestas a clientes

8.6. Resultados de la Gestión

- Resultados en los Clientes, en las Personas y en la Sociedad
- Resultados Clave
- Redacción de memorias de gestión y responsabilidad social

SUSCRIPCIÓN ANUAL AL CLUB PYME DE EMMANUEL CASBARRI

CONDICIONES GENERALES DE SERVICIO (ED. 01-08)

9. Resolución de consultas.

El horario de resolución de consultas será el indicado en el punto 7 de estas Condiciones Generales del Servicio.

El servicio prestado a través del Club Pyme no incluye proyectos de consultoría, que pueden ser presupuestados por separado, ni servicios de asesoría legal, contable o financiera, que pueden ser contratados a través de cualquier gestoría cercana al usuario.

Emmanuel Casbarri dispone de una red de colaboradores que dan cobertura a las consultas que no pueden ser resueltas por correo electrónico, bien por necesitar imperiosamente presencia física, bien por el nivel de complejidad, bien porque el USUARIO prefiera tratar "en persona" con el profesional o bien porque necesita una propuesta concreta de consultoría de gestión.

La finalidad del Club Pyme - Emmanuel Casbarri es aclarar suficientemente las dudas antes de requerir una propuesta formal de consultoría o una intervención directa en la organización, pero si el USUARIO necesita este tipo de propuesta / intervención, será atendido por el miembro más adecuado de nuestra red de colaboradores.

10. Protección de datos de carácter personal.

Emmanuel Casbarri es consciente de la importancia de la privacidad de los datos de carácter personal y por ello, ha implementado una política de tratamiento de datos orientada a proveer la máxima seguridad en el uso y recogida de los mismos, garantizando el cumplimiento de la normativa vigente en la materia y configurando dicha política como uno de los pilares básicos en las líneas de actuación de la entidad. Durante la navegación a través de la web 'clubpyme.emmanuel-casbarri.com', 'www.emmanuel-casbarri.com' o 'www.madelcas.com' es posible que se soliciten datos de carácter personal a través de diferentes formularios dispuestos al efecto. Dichos datos formarán parte del fichero "Clientes y/o Usuarios", cuya finalidad es tener puntualmente informado al usuario registrado y poder contactar con él en todo lo relacionado con los servicios prestados desde el Club. Emmanuel Casbarri nunca facilitará tus datos personales a ninguna otra empresa.

Dicho fichero se encuentra debidamente inscrito en el Registro de Protección de Datos. El usuario registrado autoriza expresamente el tratamiento de sus datos de carácter personal con la finalidad anteriormente descrita, y tiene derecho a conocer, rectificar, cancelar u oponerse al tratamiento de la información que le concierne.

De esta forma, la información particular de cada tratamiento de datos se aportará junto a los formularios web, siendo común a todos ellos el responsable del fichero: MANUEL DEL CASTILLO BARRIOS, domiciliado en calle General Margallo nº 23 - 4 - 3, 28020 de Madrid, así como el lugar y forma de ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, que deberá formalizarse mediante una comunicación escrita a la dirección indicada anteriormente incluyendo copia del DNI o documento identificativo equivalente.

En el supuesto de que aporte sus datos a través de un mensaje de correo electrónico a la dirección 'Infocentro@emmanuel-casbarri.es', el mismo formará parte de un fichero cuya finalidad será la gestión de la solicitud o comentario que nos realiza, siendo aplicables el resto de extremos indicados en el párrafo anterior.

Por otro lado, Emmanuel Casbarri ha implantado las medidas técnicas y organizativas necesarias para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los Datos Personales que los interesados pudieran facilitar como consecuencia del acceso a las diferentes secciones del website www.emmanuel-casbarri.com, clubpyme.emmanuel-casbarri.com y www.madelcas.com, aplicando las medidas de seguridad contempladas en el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.