

## TÉRMINOS Y CONDICIONES: PROTECCIÓN DE DATOS Y SEGURIDAD

### 1. Definiciones

**Mystery Shopper:** Es la persona que se registra en Mystery Consulting para realizar funciones de cliente de incógnito actuando como un cliente común, realizando compras o consumiendo servicios en los Establecimientos asignados, al objeto de suministrar información sobre el producto comprado y el servicio recibido.

**Mystery Consulting** Se refiere a la compañía española Mystery Consulting, S.L, con domicilio social en Avenida de los Olmos 1, Edificio III, Oficina 125; 01013 - Vitoria - Álava, NIF B-01451285.

**Visitas:** Son las Visitas del Mystery Shopper a los Establecimientos asignados para realizar la actuación de cliente de incógnito.

**Servicios:** Se refiere a las visitas a los Establecimientos y a las tareas de cumplimentación de los Cuestionarios y demás documentos para suministrar información sobre su experiencia en la actuación como cliente de incógnito.

**Establecimiento:** Son los establecimientos, centros y tiendas de los Clientes que han contratado los servicios de Mystery Consulting y en los que el Mystery Shopper realizará su actividad de cliente de incógnito.

**Cliente:** Se refiere a los Clientes que han contratado a Mystery Consulting para la realización de los servicios de Mystery Shopper.

**Registro de Mystery Shoppers:** Base de datos elaborada por Mystery Consulting, con los datos de los Mystery Shoppers, con la finalidad de asignarles los servicios y organizar todo lo relativo a su desempeño.

**Estudio:** Informe elaborado por Mystery Consulting para el Cliente, con información y análisis relativos a la marcha de su negocio, calidad de sus productos y servicios y del servicio prestado por sus empleados.

### 2. Objeto

Mediante la aceptación de estos términos y condiciones el adherente consiente voluntariamente en actuar, en régimen de colaborador externo, como Mystery Shopper para Mystery Consulting, S.L (en adelante Mystery Consulting), pasando a formar parte de la base de datos de Mystery Shoppers de Mystery Consulting, y comprometiéndose a desempeñar los servicios que le asigne Mystery Consulting en virtud de esta relación de colaboración, con sujeción a lo previsto en estos términos y condiciones.

Los servicios a prestar por el Mystery Shopper consistirán en actuar como cliente de incógnito en los Establecimientos que le indique Mystery Consulting, consumiendo los productos y servicios y tratando con los empleados de los Establecimientos como si de un cliente normal se tratase, al efecto de reportar sobre su experiencia en los cuestionarios y documentos que al efecto le facilite Mystery Consulting. Toda la información recabada del Mystery Shopper será utilizada por Mystery Consulting para la elaboración de estudios para sus clientes, principalmente sobre la calidad de sus productos y servicios, el funcionamiento de sus Establecimientos y el servicio prestado por sus empleados.

El Mystery Shopper declara con la aceptación de este acuerdo que es mayor de edad, sin lo cual, Mystery Consulting no procederá a darle de alta en su base de datos.

**3. Naturaleza de la colaboración** Esta relación de colaboración no tiene carácter laboral. Los servicios se prestarán en régimen de colaboración externa, no habitual.

El Mystery Shopper no está obligado a prestar sus servicios en exclusiva para Mystery

Consulting.

Mystery Consulting no garantiza al Mystery Shopper un número de servicios que deban ser asignados durante el tiempo en que esté registrado como Mystery Shopper.

El Mystery Shopper se responsabiliza de estar dado de alta en los regímenes que le sean aplicables respecto de la Seguridad Social y de la Administración de Hacienda como consecuencia del ejercicio de las actividades derivadas de su colaboración con Mystery Consulting, y de declarar y tributar por las remuneraciones que perciba. Mystery Consulting practicará las retenciones que legalmente sean aplicables a las remuneraciones que se satisfagan al Mystery Shopper, teniendo en cuenta que tales remuneraciones lo son por la prestación de servicios en régimen de colaboración externa, sin vinculación laboral ninguna entre las partes, y declarará e ingresará en Hacienda los importes retenidos, todo ello conforme a lo previsto en la legislación tributaria.

#### **4. Registro de Mystery Shoppers**

El Mystery Shopper deberá cumplimentar un formulario con su información personal y enviarlo a través de del link habilitado al efecto en esta página Web. Sus datos serán incluidos en un Registro de Mystery Shoppers y serán utilizados únicamente con la finalidad de que por Mystery Consulting puedan asignarse al Mystery Shopper las visitas a Establecimientos que más se adecúen a su perfil, y para organizar todo lo relativo al pago de la remuneración de los servicios, que se realizarán siempre a través de transferencia bancaria a los 20 dígitos facilitados por el Mystery Shopper.

#### **5. Asignación de los servicios y visitas**

En el caso de que el perfil del Mystery Shopper se ajuste a los requerimientos del Estudio, Mystery Consulting le podrá contactar para confirmar si el Mystery Shopper está dispuesto a la realización del servicio.

Mystery Consulting facilitará al Mystery Shopper, desde el principio, información exacta sobre el servicio a realizar y el Establecimiento donde deberá llevarse a cabo.

El Mystery Shopper comunicará en un plazo de 48 horas la aceptación o no del servicio, por medio de correo electrónico o llamada telefónica. En el caso de que existan varios Mystery Shoppers dispuestos a la realización de un servicio, este se asignará a aquellos que hayan atendido la solicitud con mayor brevedad. Transcurridas 48 horas sin que el Mystery Shopper haya manifestado su aceptación, se entenderá que el Mystery Shopper renuncia a la prestación del servicio.

#### **6. Funciones del Mystery Shopper y normas de conducta**

El Mystery Shopper realizará funciones de evaluación de los Establecimientos visitados, el trato recibido por parte del personal que le atiende y la calidad de los productos y servicios consumidos, actuando en todo momento como un cliente de incógnito.

El Mystery Shopper se compromete a desempeñar su actuación de forma confidencial y a no revelar bajo ninguna circunstancia cualquier información relacionada con su actuación.

El Mystery Shopper se compromete a informar inmediatamente a Mystery Consulting en el caso de que, tanto él como cualquier persona de su ámbito familiar o social próximo, trabajen o hayan trabajado, durante el año anterior a la fecha, para la empresa titular del Establecimiento para el cual Mystery Consulting solicita los servicios del Mystery Shopper. En tal caso el Mystery Shopper renunciará a la prestación del servicio concreto. En el caso de que Mystery Consulting advierta por cualquier medio, que se dan tales circunstancias sin que el Mystery Shopper haya informado sobre las mismas, el Mystery Shopper quedará automáticamente cesado en todos y cada uno de los servicios que esté realizando para Mystery Consulting, sin derecho a indemnización de ningún tipo.

El Mystery Shopper llevará a cabo el servicio con estricto cumplimiento de las instrucciones recibidas de Mystery Consulting, y en las fechas previstas. En caso de tener cualquier duda, el Mystery Shopper deberá ponerse en contacto con Mystery Consulting a la mayor brevedad posible.

El incumplimiento por parte del Mystery Shopper de las fechas de entrega acordadas dará lugar al cese del Mystery Shopper en todos los servicios que esté prestando a Mystery Consulting, sin derecho a indemnización alguna.

El Mystery Shopper realizará los servicios solicitados con el máximo cuidado y habilidad de que sea capaz y en ningún caso se comportará de tal forma que pueda dañar la reputación de Mystery Consulting.

El Mystery Shopper deberá cumplimentar una serie de cuestionarios y documentos por cada Visita que se le encomiende, de forma completa, exacta, fiel y honesta. Asimismo deberá suministrar los resultados con la mayor antelación posible y dentro del plazo indicado por Mystery Consulting.

Todo el material y documentación que Mystery Consulting entregue al Mystery Shopper para la ejecución del servicio asignado es propiedad de Mystery Consulting y tiene carácter estrictamente confidencial. Está terminantemente prohibida la copia y distribución de los materiales y documentación sin la autorización expresa de Mystery Consulting. Una vez finalizado el servicio el material y documentación deberán ser devueltos a Mystery Consulting o en su caso destruidos según especifique Mystery Consulting.

Con el fin de no comprometer la objetividad de los resultados el Mystery Shopper no contactará de manera directa o indirecta con el Cliente de Mystery Consulting, ni facilitará al Cliente ninguna información sobre su colaboración y relaciones con Mystery Consulting.

El Mystery Shopper realizará los servicios y visitas personalmente. No podrá delegar bajo ningún concepto la prestación de los servicios asignados.

El Mystery Shopper no solicitará ni aceptará servicios o visitas que no tenga intención de realizar, no actuará jamás bajo los efectos de las drogas o el alcohol, cuidará de que su ropa y aspecto sean conformes con las indicaciones recibidas, actuará en todo momento con educación, sin abuso de los productos o servicios consumidos, y con respeto total a los empleados de los Establecimientos donde se desarrollen las visitas.

## **7. Confidencialidad**

Durante la relación de colaboración y tras la finalización de ésta, el Mystery Shopper se compromete a no revelar a terceros ninguna información sobre los clientes actuales o anteriores de Mystery Consulting, incluido a título enunciativo, no limitativo, sus nombres, direcciones, empleados, representantes, métodos de trabajo o prácticas empresariales, ni información sobre los servicios prestados por Mystery Consulting, ni información sobre los propios empleados de Mystery Consulting, ni sus representantes, así como cualquier otra información designada como confidencial por Mystery Consulting en relación a sus métodos de trabajo, planes, registros, comunicaciones escritas, materiales de marketing, documentación, programas informáticos o cualquier otra información o documentación. El Mystery Shopper utilizará dicha información únicamente cuando sea necesario para los servicios y visitas asignadas por Mystery Consulting.

## **8. Remuneración y gastos**

Mystery Consulting pagará al Mystery Shopper una cantidad fija por cada servicio asignado. La cantidad y condiciones de pago se especificarán en las condiciones particulares que Mystery Consulting envíe al Mystery Shopper previamente a cada servicio o visita.

Mystery Consulting también pagará los gastos extraordinarios especificados en las instrucciones de cada servicio asignado (por ejemplo, la compra de un producto o la

consumición de un servicio), previa justificación por parte del Mystery Shopper mediante los justificantes y tickets de compra originales. Mystery Consulting podrá establecer un importe máximo de los gastos extraordinarios que se compromete a sufragar, en cuyo caso, los gastos que excedan de tal límite deberán ser asumidos por el Mystery Shopper.

Los gastos de entretenimiento así como los de transporte y desplazamiento al Establecimiento donde deban prestarse los servicios asignados, y cualesquiera otros gastos no especificados en las instrucciones de cada servicio asignado serán sufragados por el Mystery Shopper.

Mystery Consulting practicará sobre las remuneraciones que se satisfagan al Mystery Shopper las retenciones legalmente aplicables, en el bien entendido que las remuneraciones se pagan en base a una relación de colaboración externa, que no tiene carácter laboral. Mystery Consulting declarará e ingresará en Hacienda los importes retenidos, todo ello conforme a lo previsto en la legislación tributaria.

**9. Duración y finalización de la relación** Mediante la aceptación de estos Términos y Condiciones, el Mystery Shopper pasa a formar parte del Registro de Mystery Shoppers de Mystery Consulting.

En caso de que el Mystery Shopper que esté desempeñando un servicio desee finalizar la relación, deberá comunicarlo por escrito a Mystery Consulting, con una antelación de al menos 30 días. En caso de no cumplir el Mystery Shopper con dicho plazo de preaviso deberá abonar a Mystery Consulting una indemnización correspondiente a las cantidades que hubiera recibido el Mystery Shopper por la realización de los servicios asignados durante el periodo de tiempo a contar desde que el Mystery Shopper hubiese tenido que comunicar el cese de su actividad. En caso de que el Mystery Shopper no tenga asignado ningún servicio en el momento en el que desee comunicar su cese, podrá solicitar su baja en la Base de datos de Mystery Shoppers sin necesidad de preaviso.

Por su parte, en caso de que Mystery Consulting desee finalizar la relación con un Mystery Shopper que esté desempeñando algún servicio concreto, deberá comunicarlo al Mystery Shopper con al menos 30 días de antelación. En caso de no cumplir Mystery Consulting con este plazo de preaviso el Mystery Shopper tendrá derecho a percibir la remuneración que le hubiese correspondido por el servicio. No obstante, en el caso de que Mystery Consulting considere que el Mystery Shopper no está desarrollando su servicio en la forma esperada, podrá comunicarle su cese en todos los servicios de forma automática y sin derecho a indemnización alguna.

Una vez finalizada la relación el Mystery Shopper devolverá inmediatamente a Mystery Consulting todos los documentos y materiales suministrados por Mystery Consulting, incluidos a título enunciativo, no limitativo, las instrucciones, formularios, cuestionarios, manuales, informes, datos, y cualesquiera documentos de Mystery Consulting.

**10. Política de Privacidad** Conforme a lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), los datos obtenidos con esta solicitud y el cuestionario que se realice estarán incluidos en los ficheros de titularidad de Mystery Consulting y serán únicamente tratados para los fines previstos en estos Términos y Condiciones. El Mystery Shopper podrá en cualquier momento ejercer sus derechos de acceso, rectificación oposición y cancelación comunicándolo por escrito mediante correo electrónico a la dirección [info@mysteryconsulting.com](mailto:info@mysteryconsulting.com).