



Condiciones Generales de Contratación

Las condiciones a continuación estipuladas, entrarán en vigor entre las partes, únicamente cuando el vendedor haya confirmado el pedido y remitido al comprador la totalidad de las condiciones expuestas.

1. Identificación y datos de contacto del titular

ACADEMIA ENFAF SL (en lo sucesivo, ENFAF con NIF B05570312 domicilio en CAMINO DE LOS TEJARES N.º 17 168, 30840 ALHAMA DE MURCIA, MURCIA inscrita en el Registro Mercantil de Murcia Tomo 3446, Folio 166, Hoja nº MU-101835, opera a través del sitio web www.enfaf.com solo en territorio español.

Puede contactar con el Titular a través de los siguientes medios:

Número de atención al cliente: 622924118

Correo electrónico: contacto@enfaf.com

2. Cobertura de nuestros servicios

El uso de esta plataforma web, así como cualquier transacción realizada a través de la misma, se considera efectuada en España y, por ende, está sujeta a las leyes y normativas españolas vigentes, todo ello sin perjuicio de la legislación que resultara aplicable según la condición del consumidor.

Las presentes Condiciones Generales tienen como finalidad establecer el marco normativo para la celebración del Contrato. Estas condiciones serán complementadas, en su caso, por las Condiciones Particulares correspondientes.

En su condición de Consumidor, el Contrato celebrado se rige por el Real Decreto Legislativo 1/2007 de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias (en adelante referido como, TRLGDCU).

3. Procedimiento de contratación (compra online)

Para que usted pueda acceder a los servicios ofrecidos por ENFAF y realizar una compra deberá proporcionar de manera libre y voluntaria los datos personales que le serán requeridos.

Se informa que, de conformidad con lo exigido por el art. 27 de la Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico, el procedimiento de contratación seguirá los siguientes pasos:

3.1 Solicita información para obtener tu plaza, en apartado "Formaciones":

- Haga clic en el curso que desea seleccionar, deberá completar la información requerida (nombre y apellidos, correo electrónico, teléfono)
- A continuación, debe pulsar el botón "enviar solicitud".
- Una vez enviada la solicitud un técnico se pondrá en contacto para informarle acerca del contenido del mismo.
- Te envían enlace de pago
- Se le solicitará un correo electrónico, en caso de que éste no esté registrado, deberá crear una cuenta para finalizar el pedido donde debe facilitarnos sus datos personales.
- A continuación, deberá indicar el método de pago.
- Es importante que tenga en cuenta que, en la misma pantalla, a la izquierda dispone del resumen del carrito con los cursos seleccionados, precio, impuestos, gastos de envío (si proceden).



- A continuación, deberá aceptar términos y condiciones generales de contratación e indicar el método de pago.

3.1 Cursos online en apartado “Formaciones”:

- Haga clic en el curso que desee seleccionar.
- Si desea seguir comprando, debe pulsar el botón “quiero acceder al curso”.
- Se le solicitará un correo electrónico, en caso de que éste no esté registrado, deberá crear una cuenta para finalizar el pedido donde debe facilitarnos sus datos personales.
- A continuación, deberá indicar el método de pago.
- Es importante que tenga en cuenta que, en la misma pantalla, a la izquierda dispone del resumen del carrito con los cursos seleccionados, precio, impuestos, gastos de envío (si proceden).
- Por último, confirme su compra mediante el botón de “PEDIDO CON OBLIGACIÓN DE PAGO”.

Con anterioridad al mencionado botón le aparecerá una cláusula informativa en materia de protección de datos, así como el acceso a la segunda capa de información (información detallada de la política de privacidad) y el ingreso a los presentes Términos y Condiciones.

Para poder tramitar su compra, deberá leer y aceptar, tanto la Política de Privacidad como las presentes Condiciones Generales de Contratación, que son las que regirán la contratación realizada. Podrá descargarse las Condiciones Generales de Contratación, si lo desea.

Además, podrá aceptar el envío de información comercial y el envío de la factura en formato electrónico.

ENFAF informa que el documento electrónico que formaliza el contrato será correctamente archivado, garantizando que dicho documento se encuentre accesible para el usuario. A estos efectos, el usuario podrá solicitarlo desde su área de cliente o por los medios de contacto proporcionados en nuestro Servicio de Atención al Cliente.

Medios técnicos para la corrección de errores:

El usuario dispone de medios técnicos proporcionados por ENFAF durante el proceso de contratación para identificar y corregir posibles errores en la introducción de datos. En caso de identificar cualquier error en la introducción de datos, el usuario podrá seguir estos pasos:

- Área de Cliente: Acceder al área de cliente mediante las credenciales proporcionadas durante el proceso de registro. Identificar la transacción correspondiente y seleccionar la opción de corrección de datos. Modificar los datos incorrectos y confirmar los cambios.
- Servicio de Atención al Cliente: En caso de preferir asistencia directa, el usuario puede contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente a través de los canales de comunicación habilitados, debiendo indicar qué información es errónea y proporcionar la información correcta para la actualización inmediata.

Asimismo, debe tener en cuenta que, por motivos de seguridad, si elige como método de pago PayPal, una vez realizado el pedido no estará permitido efectuar ningún tipo de cambio en la dirección de envío.

4. Servicio de Atención al Cliente (SAC)

Para proporcionar una atención integral, le informamos sobre las múltiples vías que dispone para obtener información, gestionar reclamaciones, obtener asistencia relacionada con su pedido pre y post venta. A los efectos oportunos, puede ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente de la siguiente manera:

Correo Electrónico: contacto@enfaf.com

Teléfono: 622924118



Horario de Atención al Cliente:

Nuestro equipo SAC estará disponible para ayudarte en los siguientes horarios:

Lunes a viernes: 7 a 21hs, Sábados y Domingos : 9 a 17 hs

5. Información sobre los servicios

Las descripciones de los servicios ofrecidos en nuestro portal están basadas en el catálogo de servicios de ENFAF

Además, para proporcionar una información más completa, también indicaremos la disponibilidad de plazas para la formación. En el caso de que ocurriera algún error por el cual una formación se muestre disponible y no lo esté después de haberse realizado la compra, ENFAF informará al usuario de esta situación de acuerdo con lo establecido en nuestro apartado "POLÍTICA DE DEVOLUCIONES – Falta de Plazas".

6. Información sobre el precio

El precio de cada curso de formación será el indicado en nuestra página web en el momento de la compra y estos serán expresados en la moneda euro (€). La formación ofrecida en nuestros cursos está exenta del IVA, de acuerdo con la normativa vigente.

Es importante tener en cuenta que los precios pueden variar en cualquier momento, si bien dicha modificación no afectará a los pedidos que ya hayan sido efectuados.

Aunque nos esforzamos por garantizar la precisión de todos los precios en la página, reconocemos que puede surgir algún error ocasional. En caso de detectar un error manifiesto en el precio de algún servicio que usted ha encargado y que pueda ser efectivamente probado, nos comprometemos a informarle de manera inmediata. En tal situación, le proporcionaremos la opción de reconfirmar su pedido al precio correcto o, alternativamente, de anularlo si así lo prefiere.

Nuestro objetivo es mantener una relación transparente con nuestros clientes y abordar cualquier error de manera justa y eficiente.

Adicionalmente, los gastos de envío y los impuestos aplicables aparecerán desglosados en el momento de la compra, en la pantalla de pagos, para que el usuario pueda conocer con precisión el precio final del servicio y entender cómo se compone.

7. Promociones de venta

Tendrán la consideración de actividades de promoción de ventas:

- Las ventas en rebajas.
- Las ventas en oferta o promoción.
- Las ventas de saldos.
- Las ventas en liquidación.
- Las ventas con obsequio.
- Las ofertas de venta directa.

En todos los casos en que nuestra entidad lleve a cabo cualquiera de las ventas anteriores, el anuncio especificará su duración y, en su caso, las reglas especiales aplicables a las mismas. La duración de cada periodo de rebajas será decidida libremente por la Entidad.



En caso de artículos con reducción de precio, figurará el precio anterior junto con el precio reducido, salvo en el supuesto de que se trate de artículos puestos a la venta por primera vez.

Si las ventas anunciadas no incluyeran la información expuesta en los anteriores párrafos, se entenderá, tal y como se indica en estas condiciones y en este apartado, que el precio puede variar en función de la demanda no respondiendo a un plazo determinado ni a una promoción específica. Es decir, serán precios PVP (precio de venta al público).

En caso de ventas con obsequio o incentivo, este podrá ser entregado en el plazo que determine la venta sin exceder el establecido en cada Comunidad Autónoma, que en todo caso no será superior a tres meses desde la fecha de caducidad de la promoción.

8. Compras desde el extranjero

Para las facturas internacionales, es imprescindible indicar el número del Documento Nacional de Identidad o Pasaporte.

Los impuestos aplicables, y resto de recargos y comisiones aparecerán desglosados en el momento de la compra (pantalla de pagos), para que el usuario pueda saber exactamente cuál es el precio final del servicio y cómo se conforma.

9. Oferta y aceptación

El procedimiento de contratación y la información precontractual está en español. Este es el idioma que será utilizado para llevar a cabo la contratación. En caso de que pueda llevarse a cabo en otro idioma será indicado antes de iniciar el procedimiento de contratación.

10. Medios de pago

El pago del precio a través de la web se realiza en el momento de la compra y ENFAF le enviará un e-mail de confirmación de la compra realizada junto con las indicaciones necesarias para acceder a la formación.

ENFAF manifiesta que no tiene acceso ni almacena datos sensibles relativos al medio de pago utilizado por el Usuario, salvo los estrictamente necesarios para su gestión. Únicamente la entidad financiera correspondiente procesadora del pago tiene acceso a estos datos para la gestión de los pagos y cobros. Una vez finalizado el proceso de compra, se genera un documento electrónico en el que se formaliza el contrato y que el usuario podrá imprimir.

ENFAF se reserva el derecho de cancelar pedidos de conformidad con las presentes condiciones. Puede consultar los motivos de cancelación en el apartado específico que las regula.

- ¿Qué método de pago pueden utilizarse para realizar la compra Online?

El pago de los servicios ofrecidos por la entidad podrá realizarse mediante:

1. Tarjeta de crédito o débito. Visa, MasterCard, Maestro, Discover Card, Diners Club y UnionPay. Si su medio de pago es la tarjeta bancaria, al hacer clic en "Pedido con obligación de pago" usted está confirmando que la tarjeta de crédito es suya. Si recibe una notificación de que se ha rechazado tu tarjeta y has verificado que la tarjeta no ha expirado y que el número de información asociados a tu tarjeta no contiene ningún error, deberá contactar con su banco en primer lugar para averiguar cuál es el motivo del rechazo o falta de autorización.



2. PayPal.

Si elige como método de pago PayPal, una vez realizado el pedido, no está permitido efectuar ningún tipo de cambio en la dirección de envío.

3. Transferencia bancaria.

4. Financiación. A través de la financiera "APLÁZAME" podrás aplazar tus pagos en cuotas de 12 meses, iniciándose el pago el mismo mes. Si ejerce su derecho de desistimiento el plazo de 14 días del producto adquirido a ENFAF este derecho implicará al tiempo la resolución del crédito sin penalización alguna para usted (Artículo 77 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.) Aquí puede consultar las condiciones de financiación.

Una vez realizado el encargo, la empresa confirmará su pedido inmediatamente. Las presentes Condiciones Generales de Contratación permanecerán en esta página web, y deberán ser aceptadas por usted antes de la realización del pago.

- ¿Cómo pagar a través de transferencia bancaria?

Si ha escogido como método de pago la transferencia bancaria, dispone de un máximo de 1 día hábiles para realizarla. El pedido empezará a procesarse una vez la empresa tenga constancia del ingreso.

Si pasado el plazo de 1 días hábiles no hemos recibido el ingreso, procederemos a la cancelación del pedido.

- ¿Qué datos deben utilizarse para hacer la transferencia bancaria?

Una vez seleccionada esta opción de pago, los datos necesarios para efectuar el pago son los siguientes:

Beneficiario: ACADEMIA ENFAF S.L

BIC: CCRIES2AXXX

IBAN: ES22 3058 0202 052720026168

Asunto: NOMBRE DEL CURSO Y NOMBRE DEL ALUMNO

- ¿Es seguro introducir los datos de la tarjeta de crédito en la web?

Tal y como podrá observar en nuestra política de seguridad, nuestro pago es seguro utilizando los medios indicados. Nuestra tienda Online cuenta con un certificado SSL que permite proteger la información bancaria trasladada en el proceso de la compra utilizando métodos de encriptación. Los datos confidenciales del pago con tarjeta de crédito o débito son transmitidos directamente y de forma segura a la entidad financiera.

Al realizar el pago a través de pasarela, el sistema verificará automáticamente que la tarjeta de crédito está activada para el Comercio Electrónico Seguro. Después conectará con el banco emisor de la misma, el cual solicitará la autenticación y la autorización de la operación.

- ¿Qué hacer si la tarjeta ha sido rechazada?

Si recibe una notificación de que se ha rechazado su tarjeta, deberá contactar con su banco en primer lugar para averiguar cuál es el motivo. No obstante, esta circunstancia puede darse por varias razones:



1. Las razones más habituales por las que un pago es rechazado están relacionadas con políticas de seguridad de pagos. Al realizar el pago a través de la pasarela de pago segura, el sistema verificará automáticamente que la tarjeta esté activada para Comercio Electrónico Seguro. A continuación, conectará con la entidad financiera que la emitió, la cual solicitará al comprador que autorice la operación mediante un código personal de autenticación. La operación solo se efectuará si el banco emisor de la tarjeta de crédito confirma el código de autenticación, y en ese momento se efectuará el cargo en la tarjeta. En caso contrario, la transacción será rechazada.
2. La tarjeta puede estar caducada. Compruebe que su tarjeta no exceda la fecha de validez.
3. Límites de crédito o retención de fondos. Puede que se haya alcanzado el límite de la tarjeta para efectuar compras.
4. Datos incorrectamente introducidos. Revise que ha rellenado todos los campos necesarios con la información correcta.

En cualquier caso, su banco es el único que puede facilitarle el motivo exacto por el que un pago ha sido rechazado.

- ¿Qué hacer si la tarjeta ha sido utilizada de forma fraudulenta?

Usted deberá notificar a ENFAF a través del correo electrónico o por teléfono, de cualquier cargo indebido o fraudulento en la tarjeta utilizada para compras en la web, en el menor plazo de tiempo posible, con el objeto de que ENFAF pueda realizar las gestiones que considere convenientes.

- Información sobre la factura

La empresa genera facturas en soporte electrónico siempre que nos autorice previamente en el momento final de la compra. En caso de no haber marcado el consentimiento para recibir la factura en formato electrónico le facilitaremos su factura en papel junto con el envío del pedido dado que este será el formato establecido por defecto.

Si no hubiera marcado la casilla que autoriza la emisión de la factura en formato electrónico, pero estuviera interesado en tenerla en dicho formato, puede solicitarlo posteriormente a través de su área de usuario en caso de ser suscriptor de cualquier servicio de nuestra compañía o escribiendo a la dirección de correo electrónico que se proporciona en estas condiciones.

La factura se emitirá a nombre de la persona física o jurídica que realiza el pedido, por lo que el Usuario debe asegurarse de consignar los datos correctos y completos del comprador.

No serán posibles cambios posteriores.

ENFAF advierte que, para preservar la confidencialidad de los datos, únicamente se emitirán duplicados de factura al titular del contrato. No se emitirán duplicados a terceros.

11. Entrega de la formación

- Plazo de entrega

Tras completar la compra de la formación, tendrá acceso inmediato a nuestra plataforma de aprendizaje utilizando las credenciales de registro (correo electrónico y contraseña) proporcionadas durante el proceso de compra y le informaremos los siguientes pasos previo al inicio de la formación. Dentro de la



plataforma encontrará todo el material necesario, así como el enlace para acceder a las sesiones en vivo a través de DISCORD o WHATSAPP y posteriormente el enlace de acceso a la grabación. Además, le mantendremos informado sobre cualquier novedad o actualización mediante correo electrónico. No se aplican plazos de entrega física ya que todo el contenido está disponible de manera instantánea en nuestra plataforma online.

- Lugar de entrega

El compromiso de ENFAF es proporcionar el servicio en óptimas condiciones de inmediato una vez que se haya completado la compra, siendo entregado de manera online, sin necesidad de una ubicación física específica, ya que se trata de talleres de formación. Para garantizar una entrega efectiva, solicitamos que aporte una dirección de correo electrónico.

ENFAF no se hace responsable si la entrega no se lleva a cabo debido a información incorrecta, inexacta o incompleta proporcionada por el usuario.

- Tiempo de duración de la formación.

Una vez completada la compra de la formación a través de nuestra plataforma web, estará disponible para el usuario durante el tiempo previsto para su finalización, que será indicado junto a las características de la formación que se trate.

Transcurrido ese plazo, se seguirá permitiendo el acceso a la formación contratada, cualquiera fuera la modalidad de cursada.

- Problemas en la entrega

En el contexto de la adquisición de nuestras formaciones, pueden surgir eventualidades que afecten el proceso de entrega. A pesar de que se realiza de manera virtual e inmediata tras la compra, pueden presentarse circunstancias que dificulten el acceso al contenido por parte del usuario.

Estos problemas pueden incluir, entre otros, dificultades técnicas temporales en la plataforma de aprendizaje, interrupciones en el servicio de Internet del usuario, o cualquier otra eventualidad ajena a nuestra responsabilidad que impida el acceso adecuado al contenido del curso.

En caso de que el usuario experimente dificultades para acceder después de la compra, nos comprometemos a brindar soporte técnico oportuno para solucionar cualquier inconveniente. Además, nos comprometemos a proporcionar alternativas de acceso al contenido en caso de que se presenten problemas técnicos imprevistos.

12. Garantía legal

De conformidad con la legislación española aplicable, incluyendo la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Ley 3/2014, de 27 de marzo), la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (Ley 34/2002, de 11 de julio), la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD) y el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), así como la Ley de Propiedad Intelectual (Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril), ENFAF garantiza lo siguiente en relación con la venta de cursos de formación online:

ENFAF proporcionará de manera clara y comprensible toda la información relevante sobre los cursos de formación ofrecidos, incluyendo características, precio, condiciones de contratación y cualquier otra información necesaria para que el consumidor tome una decisión informada antes de realizar la compra.

De acuerdo con la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, los consumidores tendrán derecho a desistir del contrato de compra de un curso de formación online en un plazo de 14 días naturales desde la fecha de compra, siempre y cuando no hayan accedido al contenido del curso. En



caso de ejercicio válido del derecho de desistimiento, ENFAF reembolsará el importe pagado por el curso en el plazo máximo de 1 o 2 días desde la recepción de la solicitud de desistimiento.

Además, el usuario podrá ejercer la garantía legal de dos años para los contenidos y servicios digitales conforme a la normativa vigente sobre garantía de los productos de consumo, según lo establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias

ENFAF garantiza el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales (LOPDGDD y RGPD), asegurando la privacidad y seguridad de la información personal de los usuarios, así como el cumplimiento de los derechos digitales de los mismos en todas las fases del proceso de compra y utilización de los cursos de formación online.

ENFAF respeta y protege los derechos de propiedad intelectual de los creadores de contenido de los cursos de formación online. Los usuarios se comprometen a utilizar el contenido de los cursos exclusivamente para fines educativos y no podrán reproducir, distribuir o utilizar dicho contenido de manera contraria a lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual.

13. Política de devoluciones

- Derecho de desistimiento

El artículo 102 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGCDU) establece que los consumidores y usuarios tendrán derecho de desistir de la operación, durante un período de catorce días naturales, sin que sea necesario indicar el motivo.

Para ello, ponemos a su disposición un [formulario de desistimiento](#).

Sin embargo, el producto/servicio que ofrece ENFAF se encuentra dentro de las excepciones a ese derecho, previstas en el artículo 103 de la LGCDU:

m) El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado y, si el contrato impone al consumidor o usuario una obligación de pago, cuando se den las siguientes condiciones:

1.º El consumidor o usuario haya otorgado su consentimiento previo para iniciar la ejecución durante el plazo del derecho de desistimiento.

2.º El consumidor o usuario haya expresado su conocimiento de que, en consecuencia, pierde su derecho de desistimiento; y

3.º El empresario haya proporcionado una confirmación con arreglo al artículo 98.7 o al artículo 99.2.

Por ese motivo, “una vez se haya puesto a su disposición la descarga o el acceso al contenido digital y se haya iniciado su ejecución usted no podrá ejercer el derecho de desistimiento.

He leído la información y doy mi consentimiento expreso para que se proceda a la puesta a disposición / descarga del contenido digital inmediatamente. Entiendo que, por ello, pierdo mi derecho de desistimiento desde el inicio de dicha ejecución.

- Reembolso

Cualquiera que sea el sistema de pago utilizado por usted, la devolución del importe se pondrá en marcha en la mayor brevedad posible pero siempre dentro de un plazo de 14 días siguientes a la recepción de las credenciales de acceso. En el caso de haber realizado el pago mediante transferencia,



para realizar la devolución deberá adjuntarnos en el formulario de devolución un número de cuenta donde poder realizar el ingreso.

- Falta de plazas/stock

En el caso de que todas las plazas del curso se encuentren agotadas, nuestro Servicio de Atención al Cliente se pondrá en contacto con usted a la mayor brevedad posible, utilizando los medios de contacto facilitados durante el proceso de compra.

En esta circunstancia, ENFAF se compromete a realizar el reembolso completo del importe de la compra de forma inmediata y, en todo caso, sin demora indebida. El reembolso se efectuará utilizando el mismo método de pago empleado en la transacción original, a menos que se acuerde expresamente lo contrario.

Además, le ofreceremos la opción de recibir notificaciones sobre la disponibilidad futura del servicio, para que pueda adquirirlo en cuanto esté disponible nuevamente.

14. Menores de edad

El acceso y la contratación de servicios en este sitio web quedan reservados exclusivamente a personas mayores de dieciocho (18) años, de conformidad con el artículo 1263 del Código Civil. Si un menor de edad desea adquirir nuestros productos, la compra deberá formalizarla su padre, madre o tutor legal, quien asumirá todas las obligaciones contractuales y la veracidad de los datos aportados. Se insta a los progenitores o tutores legales a supervisar las actividades de los menores en línea y a garantizar que no efectúen compras sin la debida autorización. ENFAF no se responsabiliza de las compras realizadas por menores sin la autorización de sus representantes legales ni de los datos inexactos que éstos puedan facilitar.

15. Resolución de conflictos

- Legislación aplicable y jurisdicción

La relación entre ENFAF y el Consumidor y Usuario se regirá por la normativa española vigente. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 90.2 del TRLGDCU, todas las disputas y reclamaciones derivadas de este aviso legal se resolverán por los Juzgados y Tribunales del domicilio del consumidor.

- Hojas de reclamaciones

En ENFAF nos comprometemos a garantizar la satisfacción de nuestros clientes y a atender cualquier reclamación de manera oportuna y eficaz. Si en algún momento consideras que tus derechos como consumidor no han sido respetados o tienes alguna queja sobre nuestros servicios, te ofrecemos la posibilidad de solicitar las Hojas de Reclamaciones.

Puedes realizar esta solicitud de las siguientes maneras:

A través del correo electrónico: Si deseas solicitar las Hojas de Reclamaciones de forma electrónica, puedes enviar un correo electrónico a nuestra dirección de contacto oficial: contacto@enfaf.com. En el asunto del correo, por favor incluye "Solicitud de Hojas de Reclamaciones". En el cuerpo del correo, proporciona tu nombre completo, dirección y una breve descripción de la reclamación o motivo de la solicitud.

Una vez recibida tu solicitud, nos comprometemos a proporcionarte las Hojas de Reclamaciones en el plazo más breve posible y a brindarte toda la asistencia necesaria para completarlas correctamente. Tu opinión es importante para nosotros y nos esforzaremos por resolver cualquier problema o inconveniente de manera justa y transparente.



Recuerda que estamos aquí para ayudarte y estamos comprometidos con la calidad de nuestros servicios. Si tienes alguna pregunta adicional o necesitas más información, no dudes en ponerte en contacto con nosotros. Estaremos encantados de atenderte.

- Resolución extrajudicial de conflictos

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 40.5 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, se informa al consumidor y usuario que, en caso de conflicto, podrá recurrir a mecanismos de resolución alternativa de litigios. Para obtener información y asistencia sobre cómo presentar una reclamación puede consultar la página de la Comisión Europea: [Vías de recurso disponibles para el consumidor en la UE - Comisión Europea](#).

- Reclamaciones sobre Propiedad Intelectual

ENFAF respeta la propiedad intelectual de terceros. Si consideras que tus derechos de propiedad intelectual han podido ser infringidos, rogamos que nos comuniquen esta incidencia al correo electrónico contacto@enfaf.com proporcionando la siguiente información:

- Descripción detallada de la obra protegida por derechos de propiedad intelectual que consideras ha sido infringida.
- Identificación clara y específica de la ubicación exacta en nuestro sitio web donde se encuentra el presunto contenido infractor.
- Información suficiente de contacto.
- Una declaración en la que manifiestes de buena fe que el uso del contenido en cuestión no está autorizado por el titular de los derechos de propiedad intelectual, su representante legal o la ley.
- Una declaración en la que se afirme que la información proporcionada en su notificación es precisa y que es el titular de los derechos de propiedad intelectual o que está autorizado para actuar en nombre del titular.

Una vez recibamos esta información, procederemos a analizarla y tomar las medidas adecuadas, en cumplimiento con nuestras políticas y la legislación aplicable. Agradecemos su cooperación en este proceso y estamos comprometidos en abordar cualquier reclamación de infracción de propiedad intelectual de manera diligente.

16. Confidencialidad y no divulgación del material de estudio

Todos los derechos de propiedad intelectual e industrial del material de estudio proporcionado por ENFAF incluyendo, pero no limitándose a, documentos, cursos, manuales, guías, vídeos, y cualquier otro contenido relacionado con la formación ofrecida, se considera información altamente confidencial y propiedad exclusiva de ENFAF.

El usuario no tendrá ningún derecho de propiedad sobre los contenidos y se compromete a no duplicar, copiar, compartir, divulgar ni distribuir de ninguna manera dicho material a terceros, ya sea de forma parcial o completa, sin autorización por escrito de ENFAF. Esta restricción de confidencialidad y no divulgación se aplica tanto durante como después de la terminación de la relación contractual.

ENFAF se reserva el derecho de tomar acciones legales y solicitar reparación en caso de incumplimiento de esta cláusula, de acuerdo con las leyes aplicables.

La aceptación de estas Condiciones Generales de Contratación implica el consentimiento y acuerdo del receptor del material de estudio con esta cláusula de confidencialidad y no divulgación.



17. Política de seguridad

ENFAF ha contratado para su sitio web un certificado SSL.

Un certificado SSL permite proteger toda la información personal y confidencial que se pueda manejar en un sitio web, independientemente de la información que se esté transmitiendo, como por ejemplo, desde cualquiera de los formularios de contacto del sitio web hasta el servidor, o los datos introducidos para la suscripción de boletines de noticias o accesos a las áreas protegidas, etc.

La dirección del sitio web aparecerá en color verde, activándose el protocolo “https” que permite conexiones seguras desde un servidor web al navegador del usuario.

18. Aviso legal y política de privacidad

Para obtener información detallada sobre el Titular del servicio, así como los términos y condiciones legales del funcionamiento de la presente página web, y cómo manejamos y protegemos tus datos personales, visite las secciones [Aviso Legal](#) y [Política de Privacidad](#) disponibles en nuestro sitio web.

19. Modificaciones

Las presentes Condiciones Generales de Contratación pueden verse modificadas/actualizadas en función de las exigencias legales establecidas o por actualización de nuestras políticas. Por esta razón, aconsejamos que revisen las presentes CGC antes de proceder a la contratación de nuevos servicios.

Fecha de última actualización: 10 de noviembre de 2025

[Si desea descargar en su ordenador las presentes condiciones haga clic aquí](#)