

INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA LOS CLIENTES DE “PEPPER FINANCE CORPORATION, S.L.U.”

I. ¿Qué es Pepper?

Pepper es la marca con la que opera la sociedad de responsabilidad limitada española “PEPPER FINANCE CORPORATION, S.L.U.”, (en adelante, “**Pepper**”, o “Nosotros”, o “nuestro”), provista de CIF/NIF nº B-86961612, con domicilio social en la calle Juan Esplandiú, número 13, planta C1, C.P. 28007, Madrid (España), e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo 32.039, Folio 211, Sección 8ª, Hoja M-576.566.

Pepper es una compañía especializada desde 2014 en favorecer las experiencias de consumo de miles de españoles. Como una de las principales empresas especializadas en financiación al consumo tanto en España como en el mundo, podemos ayudarte de diferentes maneras a través de nuestro increíble equipo interno y nuestras alianzas con empresas altamente especializadas en diferentes canales de negocio, especialmente el comercio electrónico. ¡Te damos la bienvenida!

II. Servicio de Reclamaciones de Pepper.

Pepper dispone de un Servicio de Reclamaciones, que es el departamento encargado de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes.

El Servicio de Reclamaciones de **Pepper** dispone de un Reglamento de Defensa del Cliente (que se puede consultar [aquí](#)) que regula su forma de actuar, así como el modo de presentación y tramitación de quejas y reclamaciones por parte de los clientes para su resolución por el Servicio. Desde **Pepper** te invitamos a que leas este reglamento. El plazo para la presentación de quejas o reclamaciones será de dos (2) años a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación. Cuando un cliente curse una queja o reclamación, el Servicio dispondrá de un plazo de treinta (30) días para pronunciarse al respecto.

Datos de contacto de **Pepper**:

“PEPPER FINANCE CORPORATION, S.L.U.”
Servicio de Reclamaciones.
C/ Juan Esplandiú, núm. 13, planta C1.
C.P. 28007 – Madrid.
Teléfono gratuito: 800088710; Fax: 912161190.
Correo electrónico: servicio_atencioncliente@peppergroup.es

III. Derecho de desistimiento del cliente de Pepper:

Tal y como figura en la información precontractual y en las Condiciones Generales de la Contratación, debidamente protocolizadas ante notario, publicadas en el Tablón de Anuncios de **Pepper**, en la web www.pepperfinance.es, el cliente de **Pepper** tiene derecho a desistir del contrato de crédito o préstamo al consumo, vinculado o no la

compraventa o contratación de bienes o servicios, sin penalización alguna ni cobro de intereses, comunicándose así a **Pepper** en un plazo de quince (15) días naturales sin necesidad de indicar los motivos. Este plazo de quince (15) días naturales se iniciará en la fecha de suscripción del contrato o bien, si fuera posterior, en la fecha en que el/los cliente/s haya/n recibido las condiciones contractuales y la información correspondiente a su crédito o préstamo.

La comunicación de desistimiento deberá realizarse a través del número de fax 912161216 o mediante escrito a la dirección de correo electrónico cliente@peppergroup.es, y conllevará la obligación de abonar el Importe Total del Crédito (deducido el importe ya reembolsado con anterioridad a la comunicación) dentro de los treinta (30) días naturales siguientes al envío del aviso de desistimiento. De no verificarse el abono del importe de desistimiento, la notificación quedará sin efecto y el crédito o préstamo seguirá vigente.

IV. Normativa de transparencia y protección a la clientela, ordenada por materias:

Pepper concede financiación al consumo en España con arreglo a la legislación vigente en la materia. Para ejercer esta actividad no necesita obtener autorización por parte de Banco de España ni está sometida a su supervisión. No obstante, **Pepper**, con el fin de observar los más altos niveles de calidad en el ejercicio de nuestra actividad, se inspira en algunas de las normas que dicho regulador financiero exige a otras entidades.

IV.1. A continuación, queda expuesto un resumen de la legislación y normativa española que nos resulta directamente aplicable con ocasión de nuestra actividad:

Crédito al Consumo:

- Ley 16/2011, de 24 de Junio, de Contratos de Crédito al Consumo.
- Ley 28/1998, de 13 de julio, de Venta a Plazos de Bienes.
- Orden ECC/159/2013 de 6 de febrero por la que se modifica la parte II del anexo I de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contrato de crédito al consumo.

Contratos financieros celebrados a distancia:

- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.
- Ley 22/2007, de 11 de julio sobre Comercialización a Distancia de Servicios Financieros Destinados a los Consumidores.
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza y demás normas complementarias nacionales y europeas en materia de certificados de firma electrónica, e identificación electrónica.

Condiciones Generales de la Contratación:

- Ley 7/1998, de 13 de abril, Reguladora de las Condiciones Generales de la Contratación.

Defensa y protección de los Consumidores:

- 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.

Resolución de Conflictos:

- Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.
- Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.
- 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, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
- 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.

IV.2. Resumen de la legislación y normativa española que, sin ser de directa aplicación, nos inspira a la hora de proporcionar el mejor servicio posible a nuestros clientes:

Crédito al Consumo:

- Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios.
- Circular 4/2020, de 26 de junio, del Banco de España, sobre publicidad de los productos y servicios bancarios.
- Orden Ministerial 2899/2011, de 28 de octubre, de Transparencia y Protección del Cliente de Servicios Bancarios.
- Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

Servicio de Reclamaciones de Clientes:

- Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.
- Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo, sobre Departamentos y Servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza y demás normas complementarias nacionales y europeas en materia de certificados de firma electrónica, e identificación electrónica.

© “PEPPER FINANCE CORPORATION, S.L.U.”, noviembre 2021. Todos los derechos reservados. Correo electrónico de contacto: contacto@Peppergroup.es.