

Condiciones de Servicio de La Guanterera para Clientes

Documento contractual aplicable a la contratación de trámites de vehículos a través de laguantera.com.
Versión vigente desde el 1 de septiembre de 2026.

Resumen orientativo. La Guanterera es una gestoría online: el Cliente encarga un trámite concreto, lo paga una sola vez y La Guanterera lo prepara y lo presenta en su nombre ante la administración u organismo competente. No existen suscripciones. El importe se compone de tasas oficiales y honorarios de gestión: si un trámite ya ejecutado se cancela, se devuelven las tasas no consumidas, pero no los honorarios. Las fechas de cita mostradas son estimadas y pueden variar al tramitarse. Este resumen no forma parte del clausulado ni lo sustituye.

I. Definiciones

A efectos de las presentes Condiciones de Servicio, los siguientes términos tendrán el significado que se indica:

- 1. La Guanterera:** marca y plataforma explotada por AI-NNOVA GROUP LTD, sociedad constituida en el Reino Unido con número de registro 16179894 y domicilio en Dalton House, 60 Windsor Road, Merton Abbey, Greater London SW19 2RR, Reino Unido, titular del sitio web <https://laguantera.com>.
- 2. Sistema o Plataforma:** el conjunto de software y servicios accesibles en <https://laguantera.com> y, en su caso, a través de aplicaciones móviles y canales de mensajería habilitados, mediante los cuales el Cliente encarga y sigue sus trámites.
- 3. Cliente:** persona física mayor de edad con capacidad legal, o persona jurídica debidamente representada, que crea una Cuenta en el Sistema y encarga uno o varios Trámites.
- 4. Consumidor:** el Cliente que actúa con un propósito ajeno a su actividad empresarial o profesional, conforme a la normativa de defensa de consumidores y usuarios.
- 5. Cuenta:** espacio personal dentro del Sistema desde el que el Cliente gestiona sus vehículos, su documentación, sus encargos y sus datos de facturación.
- 6. Trámite:** cada gestión administrativa concreta que el Cliente encarga a La Guanterera, tal como se describe en la Sección III.
- 7. Encargo:** la solicitud de un Trámite realizada por el Cliente y aceptada por La Guanterera mediante el pago del importe correspondiente.
- 8. Expediente:** el conjunto de datos, documentos, actuaciones y justificantes asociados a un Encargo concreto.
- 9. Autorización de Representación:** documento por el que el Cliente faculta a La Guanterera para actuar en su nombre ante la administración u organismo competente respecto de los Trámites encargados.
- 10. Tasas Oficiales:** importes que corresponden a la administración, a la estación de inspección técnica o al organismo que interviene en el Trámite. La Guanterera los recibe únicamente para abonarlos por cuenta del Cliente y no obtiene beneficio de esta partida.
- 11. Honorarios de Gestión:** contraprestación que percibe La Guanterera por preparar, presentar y realizar el seguimiento del Expediente.

12. Colaboradores: terceros con los que La Guanterera mantiene acuerdos, como talleres, aseguradoras o estaciones de inspección técnica, cuyos servicios son prestados y facturados por ellos mismos.

13. Operador de Pagos: entidad autorizada que procesa los pagos electrónicos realizados en el Sistema.

14. DSA: Reglamento (UE) 2022/2065, relativo a un mercado único de servicios digitales.

15. RGPD: Reglamento (UE) 2016/679, de protección de datos personales.

II. Disposiciones preliminares y contacto

1. Objeto. Las presentes Condiciones regulan la relación contractual entre La Guanterera y el Cliente en cuanto al uso del Sistema y a la contratación y ejecución de Trámites.

2. Aceptación. El registro en el Sistema, el encargo de un Trámite o el uso de cualquier funcionalidad implican la aceptación íntegra de estas Condiciones en la versión publicada en <https://laguantera.com/terminos-y-condiciones.html>.

3. Punto de contacto. El Cliente puede dirigirse a La Guanterera a través de:

- Correo electrónico general: soporte@laguantera.com
- Atención legal y consultas normativas: legal@laguantera.com
- Dirección postal: AI-NNOVA GROUP LTD, Dalton House, 60 Windsor Road, Merton Abbey, Greater London SW19 2RR, Reino Unido
- Canal de mensajería disponible desde la Cuenta

4. Contacto con autoridades (DSA). Las autoridades de los Estados miembros, la Comisión Europea y la Junta Europea de Servicios Digitales pueden dirigirse a dsa@laguantera.com. Este canal es de uso exclusivo para organismos reguladores.

III. Objeto y alcance de los servicios

1. Naturaleza del servicio. La Guanterera presta servicios de gestión administrativa relacionados con vehículos. Actúa por cuenta y en nombre del Cliente, en virtud de la Autorización de Representación, para preparar, presentar y seguir gestiones que el Cliente podría realizar por sí mismo.

2. Trámites disponibles. El catálogo incluye, entre otros:

- Solicitud y reserva de cita para la inspección técnica de vehículos.
- Obtención de informes de tráfico, simples o completos.
- Transferencia de titularidad o cambio de nombre.
- Notificación y actualización del conductor habitual.
- Duplicados del permiso de circulación o de la ficha técnica.
- Cambios de domicilio en la documentación del vehículo o del titular.
- Bajas temporales y definitivas.
- Consulta y pago de sanciones de tráfico.
- Funcionalidades complementarias: archivo de documentación, avisos de vencimientos, asistente virtual y puesta en contacto con Colaboradores.

El catálogo, los precios y los plazos estimados se muestran en el Sistema antes de contratar y pueden variar según la comunidad autónoma, el tipo de vehículo o los cambios normativos.

3. Lo que La Guanterera no es.

- No es una administración pública ni un organismo oficial, ni actúa en su representación.
- No es una estación de inspección técnica: no realiza la inspección ni responde de su resultado.
- No es una aseguradora ni un taller.
- No resuelve los expedientes: los prepara y los presenta. La resolución corresponde siempre al organismo competente.

IV. Contrato de uso del Sistema

1. Formalización. El contrato de uso se perfecciona cuando el Cliente completa el registro y acepta estas Condiciones marcando la casilla habilitada al efecto.

2. Duración. El contrato de uso tiene duración indefinida. El Cliente puede solicitar la baja de su Cuenta en cualquier momento, sin que ello le exima del pago de importes pendientes ni afecte a los Encargos ya en curso.

3. Licencia. La Guanterera concede al Cliente una licencia gratuita, personal, no exclusiva, intransferible y revocable para acceder al Sistema conforme a estas Condiciones. Queda prohibido copiar, modificar o distribuir el Sistema, aplicar ingeniería inversa sobre él, extraer sus contenidos de forma masiva o automatizada, o utilizarlo con fines fraudulentos.

4. Obligaciones del Cliente.

- Facilitar datos y documentos veraces, completos y actualizados, y mantenerlos al día.
- Disponer de legitimación sobre el vehículo o de la autorización de su titular.
- Custodiar sus credenciales y no compartir la Cuenta con terceros.
- Atender en plazo las solicitudes de documentación adicional.
- No utilizar el Sistema para suplantar a otra persona ni para obtener información de vehículos sobre los que carezca de interés legítimo.

5. Suspensión y terminación. La Guanterera podrá suspender o cancelar la Cuenta en caso de incumplimiento de estas Condiciones, uso fraudulento del Sistema o impago. La medida se adoptará de forma proporcionada, comunicando al Cliente los motivos y las vías de reclamación previstas en la Sección XIII.

V. Autorización de representación

1. Necesidad. Para tramitar en nombre del Cliente, La Guanterera precisa una Autorización de Representación, que se firma electrónicamente desde la Cuenta y queda archivada junto al Expediente.

2. Alcance. La Autorización se limita a los Trámites expresamente encargados. No constituye un poder general ni faculta a La Guanterera para actuaciones distintas de las contratadas.

3. Revocación. El Cliente puede revocarla en cualquier momento desde su Cuenta o comunicándolo a soporte@laguantera.com. La revocación no afecta a los Trámites ya presentados ni da derecho a la devolución de los Honorarios de Gestión ya devengados.

4. Vehículos de terceros. Si el vehículo no pertenece al Cliente, será necesaria la autorización del titular o del representante legal de la entidad titular. Encargar un Trámite sobre un vehículo ajeno sin dicha autorización es responsabilidad exclusiva de quien lo encarga.

VI. Encargo y ejecución de los trámites

1. Proceso. Todo Encargo sigue las siguientes fases:

- **Solicitud:** el Cliente selecciona el Trámite e indica el vehículo y los datos necesarios.
- **Presupuesto:** el Sistema muestra el importe total desglosado entre Tasas Oficiales y Honorarios de Gestión, la documentación requerida y el plazo estimado.
- **Pago:** el Cliente abona el importe mediante el Operador de Pagos. El contrato relativo al Trámite se perfecciona en ese momento.
- **Ejecución:** La Guanterera revisa la documentación, presenta el Trámite y realiza su seguimiento.
- **Entrega:** el Cliente recibe el justificante, informe o confirmación en su Cuenta y, si así lo ha indicado, por correo electrónico.

2. Documentación adicional. Si tras el pago se advierte que faltan datos o documentos, se solicitarán al Cliente. Si este no los aporta en un plazo razonable, el Expediente podrá archivarse, aplicándose lo previsto en la Sección VIII.

3. Plazos. Los plazos publicados son estimados. Dependen de la administración, de la disponibilidad de citas y de la corrección de la documentación aportada, por lo que no constituyen un compromiso contractual de fecha cierta.

4. Citas de inspección técnica. La reserva se realiza a nombre del Cliente en la estación seleccionada. La inspección la presta y factura la estación conforme a sus propias condiciones. Corresponde al Cliente acudir con el vehículo y la documentación exigida y en el horario asignado.

4.1. Carácter estimado de la fecha y la hora

Las fechas y horas que el Sistema muestra al seleccionar una cita de inspección técnica corresponden a la disponibilidad existente en ese momento y tienen **carácter estimado**. No constituyen una reserva en firme: la cita no queda registrada hasta que La Guanterera realiza la solicitud ante la estación, actuación que tiene lugar con posterioridad a la contratación.

La disponibilidad real puede variar entre el momento de la selección y el de la tramitación, por la concurrencia de otras reservas y por las modificaciones que la propia estación introduzca en su calendario. En consecuencia, **tanto la fecha como la hora finalmente asignadas pueden diferir de las seleccionadas por el Cliente**. La Guanterera comunicará al Cliente la cita efectivamente obtenida, que será la única válida a todos los efectos.

La asignación de una fecha u hora distintas de las seleccionadas no constituye un incumplimiento del servicio y no da derecho a cancelación, reembolso ni indemnización alguna, ni de las Tasas Oficiales ni de los Honorarios de Gestión. El Cliente podrá solicitar la modificación de la cita a otra fecha que le resulte más conveniente, dentro de la disponibilidad existente en ese momento y conforme a las condiciones de la estación, sin coste de gestión adicional.

El objeto del Encargo es la gestión de la solicitud de cita, y no la obtención de una fecha u hora determinadas. Si el Cliente precisa una fecha concreta con carácter indispensable, deberá indicarlo antes de contratar; La Guanterera procurará ajustarse a ella sin que pueda garantizarlo.

5. Responsabilidad sobre los datos. Es responsabilidad del Cliente comprobar que los datos introducidos, en especial la matrícula y los datos identificativos, son correctos. La Guanterera no responde de las consecuencias derivadas de datos erróneos facilitados por el Cliente.

VII. Precios, tasas y honorarios

1. Estructura del precio. El importe de cada Trámite se compone de dos partidas diferenciadas, que se muestran desglosadas antes del pago:

Partida	Qué es	Destinatario
Tasas Oficiales	Importes que exige la administración, la estación de inspección u otro organismo para tramitar o prestar el servicio.	La administración u organismo. La Guanterera solo los intermedia.
Honorarios de Gestión	Retribución por preparar, presentar y seguir el Expediente.	La Guanterera.

2. Pago único. No existen suscripciones, cuotas periódicas, comisiones sobre transacciones ni renovaciones automáticas de ninguna clase. Cada Trámite se contrata y se paga de forma independiente, mediante un pago único.

3. Precios aplicables. Rigen los precios publicados en el Sistema en el momento de contratar. La Guanterera puede actualizarlos en cualquier momento, sin efecto sobre los Encargos ya contratados y pagados.

4. Variación de las tasas. Si una Tasa Oficial varía entre la contratación y la presentación del Trámite, se informará al Cliente. Si el importe aumenta, este podrá abonar la diferencia o cancelar el Encargo con devolución íntegra de la tasa; si disminuye, se le reintegrará el sobrante.

5. Medios de pago. Los pagos se realizan con tarjeta a través de Operadores de Pago autorizados. La Guanterera no almacena los datos completos de la tarjeta. Al pagar, el Cliente declara ser titular del medio de pago o estar autorizado a utilizarlo.

VIII. Desistimiento, cancelaciones y reembolsos

1. Pérdida del derecho de desistimiento.

Al encargar un Trámite, el Cliente solicita y consiente expresamente que la prestación comience de forma inmediata tras el pago, y reconoce que, en consecuencia, pierde su derecho de desistimiento una vez iniciada la ejecución.

Resulta de aplicación la excepción prevista en el artículo 103, letras a) y m), del Real Decreto Legislativo 1/2007, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que excluye del derecho de desistimiento los servicios completamente ejecutados y el suministro de contenido digital no prestado en soporte material cuya ejecución haya comenzado con el previo consentimiento expreso del consumidor y con su conocimiento de que pierde dicho derecho.

Esta pérdida afecta a los Honorarios de Gestión. Las Tasas Oficiales no consumidas se rigen por lo dispuesto en los apartados siguientes. El derecho de desistimiento no resulta aplicable a quien contrata en condición de empresario o profesional.

Regla general de reembolso. En un Trámite ya ejecutado se devuelven únicamente las Tasas Oficiales que no hayan sido consumidas por la administración o el organismo correspondiente. Los Honorarios de Gestión no son reembolsables, por retribuir un trabajo ya realizado con independencia del sentido de la resolución.

2. Supuestos.

Situación	Tasas Oficiales	Honorarios de Gestión
Trámite no iniciado	Se devuelven íntegras	Se devuelven íntegros
Trámite en curso, sin presentar ni abonar tasas	Se devuelven íntegras	Se devuelve la parte proporcional al trabajo no realizado
Trámite ya presentado o cita ya reservada	Se devuelven en la medida en que el organismo las reintegre o no se hayan devengado	No se devuelven
Denegación por error imputable a La Guanterera	Se devuelven si no son recuperables mediante nueva presentación	Nueva presentación sin coste adicional; si la subsanación no es posible, se devuelven íntegros
Denegación por datos o documentos erróneos del Cliente, o por la situación jurídica del vehículo	Se devuelven en la parte que el organismo reintegre	No se devuelven
Inasistencia del Cliente a la cita de inspección	Sujeto a las condiciones de la estación	No se devuelven
Cita asignada en fecha u hora distintas de las seleccionadas (Sección VI.4.1)	No se devuelven	No se devuelven; se ofrece cambio de fecha sin coste de gestión

3. Procedimiento. La solicitud de devolución se presenta desde la Cuenta o en soporte@laguantera.com, indicando el número de Expediente o de factura, la matrícula y la fecha. La Guanterera analizará el caso y comunicará una resolución motivada. Las devoluciones aprobadas se abonan por el mismo medio de pago empleado en la compra, en un plazo aproximado de catorce (14) días naturales desde su aprobación, sin perjuicio de los plazos que apliquen la entidad bancaria o el organismo que deba reintegrar la tasa.

4. Fallo técnico. Se reembolsará íntegramente el importe abonado cuando, por un fallo técnico demostrable e imputable exclusivamente a La Guanterera, el Encargo no llegue a registrarse ni a iniciarse su tramitación.

5. Retrocesiones de cargo. El Cliente se compromete a utilizar de buena fe los mecanismos de reclamación ante su entidad o ante el Operador de Pagos. La apertura de una retrocesión de cargo sobre un Trámite efectivamente prestado, sin haber contactado previamente con La Guanterera, podrá dar lugar a la suspensión de la Cuenta y a la reclamación del importe.

IX. Facturación

1. Emisión. La Guanterera emite factura por cada Trámite. El Cliente puede solicitarla y descargarla desde la sección de facturas del Sistema, indicando la matrícula y los datos fiscales que deban constar.

2. Datos fiscales. La factura recoge los datos facilitados por el Cliente, quien responde de su exactitud. La rectificación de una factura ya emitida por datos erróneos podrá conllevar la emisión de una factura rectificativa.

3. Régimen de IVA. El régimen de imposición indirecta aplicable se determina conforme a la normativa vigente en función de la condición del Cliente y del lugar de prestación, y se hace constar expresamente en cada

factura.

X. Reseñas y contenidos del Cliente

1. Publicación. El Cliente puede publicar reseñas sobre los Colaboradores y las estaciones de inspección con los que haya tenido experiencia a través del Sistema.

2. Condiciones. Las reseñas deben basarse en una experiencia real y verificable, referirse al servicio recibido y respetar la legalidad. No se admiten contenidos falsos, ofensivos, difamatorios, discriminatorios, publicitarios ni datos personales de terceros.

3. Moderación. La Guanterera podrá retirar las reseñas que incumplan lo anterior, informando al autor de los motivos y de su derecho a reclamar conforme a la Sección XIII. Las reseñas procedentes de Clientes con un Encargo efectivamente ejecutado se identifican como verificadas.

4. Licencia. Al publicar una reseña, el Cliente concede a La Guanterera una licencia no exclusiva y gratuita para reproducirla y mostrarla en la Plataforma y en sus canales de comunicación, respetando su integridad.

XI. Responsabilidad

1. Compromiso de La Guanterera. La Guanterera responde de la correcta prestación de su servicio de gestión: revisar la documentación aportada, presentar el Trámite con diligencia, seguir su tramitación e informar al Cliente de su resultado.

2. Exclusiones. La Guanterera no responde de:

- Las decisiones, criterios, plazos, errores o incidencias de administraciones, estaciones de inspección técnica, aseguradoras, talleres u otros terceros.
- El resultado de una inspección técnica ni el estado del vehículo.
- La inexactitud de los datos aportados por el Cliente o contenidos en registros de terceros.
- Las interrupciones, caídas o fallos técnicos del Sistema o de los servicios de los que depende, ni de los perjuicios derivados de fuerza mayor.
- Las respuestas del asistente virtual, de carácter orientativo, que no constituyen asesoramiento jurídico, fiscal ni técnico.
- Las incidencias en las pasarelas de pago de terceros ni las disputas relativas a servicios prestados y facturados directamente por Colaboradores.

3. Límite. Salvo dolo o negligencia grave, y sin perjuicio de los derechos que la normativa de consumo reconozca de forma imperativa, la responsabilidad de La Guanterera se limita al importe de los Honorarios de Gestión abonados por el Trámite del que traiga causa la reclamación.

XII. Disponibilidad, propiedad intelectual y datos

1. Disponibilidad. La Guanterera trabaja para mantener el Sistema accesible, sin garantizar una disponibilidad ininterrumpida. Podrá suspender total o parcialmente el acceso por mantenimiento programado, incidencias de seguridad, uso fraudulento o requerimiento legal.

2. Propiedad intelectual. El Sistema, su código, diseño, textos, marcas y logotipos son titularidad de AI-NNOVA GROUP LTD o de sus licenciantes. La documentación que el Cliente sube a su cuenta sigue siendo de su propiedad y se utiliza únicamente para prestarle el servicio contratado.

3. Protección de datos. El tratamiento de datos personales se rige por la Política de Privacidad publicada en <https://laguantera.com/politica-de-privacidad.html>. Para tramitar en nombre del Cliente, La Guanterera comunica los datos estrictamente necesarios a las administraciones y organismos que intervienen en cada gestión.

XIII. Modificaciones, reclamaciones y ley aplicable

1. Modificaciones. La Guanterera podrá modificar estas Condiciones por razones normativas, técnicas o de evolución del servicio. Los cambios se notificarán a los Clientes registrados con al menos quince (15) días de antelación a su entrada en vigor. A cada Encargo se le aplican las Condiciones vigentes en el momento de su contratación. Si el Cliente no acepta las modificaciones, podrá solicitar la baja de su Cuenta antes de su entrada en vigor.

2. Reclamaciones. El Cliente puede dirigir cualquier reclamación a legal@laguantera.com. La Guanterera acusará recibo y dará una respuesta motivada. Si es Consumidor y no queda satisfecho, podrá acudir a la plataforma europea de resolución de litigios en línea disponible en <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>, así como a los organismos de consumo competentes.

3. Ley aplicable y jurisdicción. Estas Condiciones se rigen por la legislación española en lo relativo a la prestación del servicio en España, sin perjuicio de la normativa imperativa del país de residencia del Consumidor. El Cliente que tenga la condición de Consumidor podrá someter cualquier controversia a los juzgados y tribunales de su domicilio. Para el resto de Clientes, será de aplicación el fuero que corresponda conforme a la normativa vigente.

4. Nulidad parcial. Si alguna cláusula fuese declarada nula o inaplicable, el resto del clausulado mantendrá su plena vigencia.

Al registrarse en el Sistema y encargar cualquier Trámite, el Cliente declara haber leído y aceptado íntegramente las presentes Condiciones de Servicio.