



GMOPLUS GMBH – CONTRATO DEL PERSONAL DE SOPORTE

Fecha de entrada en vigor: 2025

ARTÍCULO 1 – PARTES DEL CONTRATO

1.1. Empleador:

GMOPLUS GmbH

Dirección: Maria-Luiko-Str. 12, 80636 Múnich, Alemania

Número de registro mercantil: 127-127-50004

Teléfono: +49 898 9679688

Correo electrónico: info@gmoplus.com

(En adelante, “**GMOPLUS**”)

1.2. Empleado de soporte:

Nombre y apellidos:

Dirección:

Teléfono / Correo electrónico:

Número de identificación / NIF:

(En adelante, “**Empleado**”)

GMOPLUS y el Empleado se denominan colectivamente las “**Partes**”.

ARTÍCULO 2 – OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato regula las condiciones en las que el Empleado presta servicios de **atención al cliente, soporte en línea (chat en vivo), asistencia en pedidos y reservas, soporte técnico y seguimiento de reclamaciones** a través de la plataforma www.gmoplus.com.

El Empleado se compromete a representar la marca GMOPLUS con profesionalismo, respeto y ética en todo momento.

ARTÍCULO 3 – OBLIGACIONES DEL EMPLEADO

1. Atender las consultas de los clientes de manera profesional y amable por chat, teléfono o correo electrónico.
 2. Brindar asistencia en temas relacionados con pedidos, pagos, reservas o incidencias técnicas.
 3. Registrar las reclamaciones y comunicarlas a los departamentos correspondientes.
 4. Mantener la confidencialidad absoluta de los datos de los clientes y de la empresa.
 5. Reconocer que todas las conversaciones y registros de soporte se **almacenan durante 90 días** por razones de control y calidad.
 6. Cumplir con los procedimientos, horarios y políticas de comunicación de GMOPLUS.
 7. Promover una imagen positiva y coherente con los valores de GMOPLUS.
-

ARTÍCULO 4 – OBLIGACIONES DE GMOPLUS

1. Proporcionar al Empleado acceso a las herramientas, sistemas y formaciones necesarias.
 2. Garantizar el funcionamiento continuo y seguro del sistema de soporte.
 3. Definir claramente las funciones, los horarios y los canales de comunicación.
 4. Realizar los pagos de forma puntual y transparente.
 5. Proteger los datos personales del Empleado conforme al RGPD.
-

ARTÍCULO 5 – CONDICIONES DE TRABAJO Y CONFIDENCIALIDAD

1. El Empleado podrá trabajar de forma remota o presencial según las necesidades de GMOPLUS.
 2. Todas las comunicaciones, registros y datos de trabajo son **estrictamente confidenciales**.
 3. El Empleado tiene prohibido copiar, divulgar o utilizar información de la empresa para fines personales.
 4. Cualquier violación de la confidencialidad podrá dar lugar a la **resolución inmediata del contrato** y a posibles acciones legales.
-

ARTÍCULO 6 – REMUNERACIÓN Y PAGO

1. La remuneración será acordada por hora, turno o salario fijo, según lo establecido por GMOPLUS.
 2. Los pagos se efectuarán **mensualmente** mediante transferencia bancaria.
 3. Las nóminas o facturas serán emitidas por **GMOPLUS GmbH**.
 4. Se aplicarán las retenciones fiscales y de seguridad social según la legislación alemana y de la UE.
-

ARTÍCULO 7 – PROTECCIÓN DE DATOS (RGPD)

1. El Empleado podrá utilizar los datos de los clientes únicamente para el desempeño de sus funciones.
 2. Los datos personales (nombre, dirección, teléfono, pedido, etc.) deberán mantenerse estrictamente confidenciales.
 3. GMOPLUS procesará todos los datos conforme al **Reglamento General de Protección de Datos (RGPD – UE 2016/679)**.
 4. El Empleado se compromete a cumplir con las políticas internas de privacidad y seguridad de datos de GMOPLUS.
-

ARTÍCULO 8 – CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA PROFESIONAL

1. El Empleado deberá actuar siempre con respeto, imparcialidad y cortesía.
 2. No se tolerarán actitudes discriminatorias ni acoso de ningún tipo.
 3. El uso de lenguaje ofensivo, agresivo o inadecuado está estrictamente prohibido.
 4. Cualquier conducta que afecte negativamente la imagen de GMOPLUS podrá ser sancionada o derivar en despido inmediato.
-

ARTÍCULO 9 – DURACIÓN Y RESCISIÓN DEL CONTRATO

1. El contrato entra en vigor con la firma o aceptación electrónica y tendrá **duración indefinida**.
 2. Cualquiera de las Partes podrá rescindirlo con un preaviso de **15 días** por escrito.
 3. GМОPLUS podrá **rescindir el contrato inmediatamente** en caso de incumplimiento grave, violación de confidencialidad o mala conducta.
-

ARTÍCULO 10 – LEY APlicable Y JURISDICCIÓN

1. El presente contrato se regirá por la **legislación alemana**.
 2. Cualquier controversia será competencia exclusiva de los **tribunales de Múnich (Alemania)**.
 3. Mediante la aceptación electrónica, las Partes declaran haber leído, comprendido y aceptado todos los términos.
-

¶ FIRMAS DE LAS PARTES

GМОPLUS GmbH

Representante autorizado:

Firma:

Fecha:

EMPLEADO DE SOPORTE

Nombre y apellidos:

Firma:

Fecha:
