

# Centinela Mediación

## 1. OBJETO

1.1. Las siguientes Condiciones Generales de la Contratación (en adelante, «CGC») rigen las obligaciones y derechos relativos al disfrute o uso del software de gestión denominado «Mediación» (en adelante, «Producto») por parte del Cliente (en adelante, «Cliente»). Lefebvre pone a disposición del Cliente el Producto. Lefebvre y el Cliente podrán ser denominados, asimismo, «Parte» o «Partes». La dirección postal de Lefebvre es calle de los Monasterios de Suyo y Yuso, 34, Madrid 28049, siendo el teléfono de atención al cliente el 91 210 80 00.

1.2. Las presentes CGC no tienen por objeto prestaciones distintas a las pactadas expresamente en las Condiciones Particulares, y tienen naturaleza estrictamente mercantil.

1.3. Las Partes se remiten a la documentación promocional del Producto para su definición y funcionalidades. Sin perjuicio de lo anterior, el Producto consiste en un software de gestión cuyo objetivo fundamental es facilitar las comunicaciones entre los intervinientes y la realización de los trámites y documentación necesarios en el marco de un procedimiento de mediación.

## 2. MOMENTO DE LA CONTRATACIÓN DEL PRODUCTO. FORMA DE LA ACEPTACIÓN. LENGUA DE LA CONTRATACIÓN

2.1. El Producto será contratado por el Cliente bien mediante solicitud-formulario, que enviará a Lefebvre, bien mediante solicitud telefónica o medio equivalente bajo petición del Cliente o por ofrecimiento de Lefebvre. Las obligaciones para las Partes comenzarán desde el momento en el que, sea cual sea el medio de contratación elegido, la solicitud correspondiente sea respondida por Lefebvre de forma escrita.

2.2. La tramitación de la solicitud de uso del Producto requerirá que el Cliente se inscriba previamente en el registro de clientes de Lefebvre, siguiendo a tal efecto, las instrucciones que se le indiquen. El Cliente se compromete a suministrar información real, exacta y actualizada en todo momento y a seguir las normas sobre custodia de las claves, que en su caso se le puedan proporcionar, de acuerdo con lo señalado en la cláusula 13 de estas CGC.

2.3. Excepcionalmente al método de contratación anterior, las Partes podrán intercambiar sus voluntades mediante contratación telefónica. Sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones previstas en la legislación vigente sobre envío de documentación contractual acreditativa de la contratación concluida, Lefebvre sólo estará obligado a cumplir con sus obligaciones desde el momento en el que el Cliente dé expresamente su consentimiento a la propuesta negocial que Lefebvre le envíe.

2.4. En el caso de contratación por parte del Cliente del Producto, dada su naturaleza de prestación de servicios y puesta a disposición de contenidos intangibles, el consentimiento otorgado por el Cliente implica su renuncia al ejercicio del derecho de desistimiento, con arreglo a lo dispuesto en el art. 108.4.b) de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Real Decreto Legislativo 1/2007, 16 de noviembre), en el supuesto de que pudiera considerarse consumidor a los efectos de dicha norma.

2.5. La lengua objeto de estas CGC y del Producto será la española, sin perjuicio de las particularidades que puedan existir, en caso de contratar productos en otra lengua oficial del Estado.

### **3. CONDICIONES DE USO DEL PRODUCTO. DERECHOS DEL CLIENTE**

3.1. Por la aceptación de las CGC y de las Condiciones Particulares el Cliente adquiere el derecho a utilizar el Producto o a recibir la prestación a cargo de Lefebvre que haya sido objeto de contratación, de acuerdo con lo pactado expresamente.

3.2. El derecho de uso adquirido por el Cliente será personal y no podrá transmitirlo a tercero alguno, salvo previa y expresa (por escrito) aprobación por Lefebvre. A estos efectos, se entiende por «tercero» toda persona física o jurídica distinta del Cliente. No obstante lo anterior, podrán tener acceso al Producto las personas físicas que trabajen por cuenta del Cliente o que presten servicios mercantiles a su favor dentro de sus dependencias y siempre que el acceso al Producto sea necesario e imprescindible para cumplir con sus obligaciones vigentes con el Cliente.

3.3. Sin perjuicio de todo lo anterior, el Cliente se compromete con Lefebvre a:

a) Abonar la contraprestación económica pactada en los términos indicados en las presentes CGC y en las Condiciones Particulares.

b) No explotar o reutilizar en provecho propio o ajeno cualquier tipo de contenido, información o dato que haya sido proporcionado por Lefebvre con ocasión de la ejecución de la relación contractual creada, cuyos derechos de propiedad industrial o intelectual, o simples derechos de propiedad, pertenezcan a Lefebvre o sobre los que Lefebvre ostente algún tipo de derecho de utilización o explotación. A estos efectos, el solo hecho de permitir a un tercero la visualización o acceso al contenido, información o dato, según lo indicado, implicará un incumplimiento de lo dispuesto en este apartado.

c) Respetar los derechos de propiedad industrial e intelectual, u otros que pudieran existir, sobre los contenidos, informaciones o datos del Producto.

d) Cumplir con cualesquiera otras obligaciones establecidas en estas CGC o en las Condiciones Particulares.

### **4. DURACIÓN DEL CONTRATO RENOVACIÓN**

4.1. La duración del contrato concluido con el Cliente, y consecuentemente, de las obligaciones y derechos de cada una de las Partes, será la especificada en las Condiciones Particulares. En cualquier caso, el periodo de contratación pactado inicialmente se prorrogará automáticamente por iguales periodos si a la fecha de vencimiento, el Cliente no manifestase su intención de no renovar la prestación pactada.

4.2. Sin perjuicio de dicha duración, el contrato en cuestión podrá terminarse anticipadamente en los casos y bajo las condiciones previstas en la Cláusula 8 más adelante.

4.3. La terminación del contrato por cualquier motivo no implicará la extinción de cualesquiera acciones o derechos a favor de las Partes para reclamarse entre sí o a tercero lo que proceda como consecuencia del incumplimiento de obligaciones pendientes de pago o cualesquiera otras nacidas de contrato o de la ley.

4.4. Una vez terminado el contrato por la razón que sea, el Cliente deberá cesar en el uso del Producto de inmediato, comprometiéndose a llevar a efecto los pasos que sean precisos, de buena fe y en un tiempo razonable, para evitar seguir empleando recursos o bienes de Lefebvre a cuyo uso hubiera tenido derecho conforme al contrato concluido. Ante la inacción manifiesta del Cliente o su falta de colaboración en la ejecución de lo antes expuesto, Lefebvre se reserva el derecho a interrumpir el disfrute del Producto.

### **5. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL**

5.1. El Producto, así como los contenidos, información y datos proporcionados junto con él y con ocasión del

cumplimiento de sus obligaciones por parte de Lefebvre están protegidos como una creación u obra intelectual (en adelante, «Contenidos Protegidos»). Sin carácter exhaustivo, se citan en el sentido indicado, los textos literarios, dibujos, presentaciones, organigramas, bases de datos, derecho sui generis, interfaces de bases de datos por la selección y/o colocación de sus elementos, programas informáticos, derecho sui generis, derechos de edición, explicaciones verbales o formativas, entre otros. Consecuentemente, su utilización o explotación por medio de un derecho de explotación de reproducción, distribución, comunicación pública, transformación, derecho de colección u otro cualquiera posible derecho de explotación o de remuneración, solo podrá hacerse al amparo de una licencia o autorización concedida por Lefebvre, como legítimo titular de los derechos de propiedad intelectual sobre dichos contenidos, información y datos. Cada uno de los derechos mencionados tendrá el significado previsto en la Ley de Propiedad Intelectual aplicable, a la que las Partes se remiten y que declaran conocer.

5.2. En virtud de lo expuesto, Lefebvre únicamente autoriza al Cliente el uso no exclusivo para reproducir en sus propios sistemas informáticos y acceder (puesta a disposición) a los Contenidos Protegidos ofrecidos en o con el Producto, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- a) Tiempo: según la duración de uso o disfrute del Producto, y sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 8 sobre terminación anticipada.
- b) Territorio: España.
- c) Posibilidad de ceder a tercero los derechos licenciados: prohibido.
- d) Prohibición de incorporar la totalidad o parte de los Contenidos en sistemas de computación superinteligentes (Inteligencia Artificial) de terceros o propios del Cliente.
- e) Otros derechos autorizados: estrictamente los de reproducción y puesta a disposición.

5.3. El Cliente no podrá conservar copia alguna del Producto.

5.4. El Producto es comercializado por Lefebvre bajo sus marcas registradas. El Cliente no podrá utilizarlas al margen de la ejecución de las prestaciones propias pactadas en virtud de estas CGC y Condiciones Particulares o en provecho propio o en condiciones que resulten objetivamente idóneas para crear la asociación con las marcas de Lefebvre o con su imagen corporativa o en situaciones que puedan representar un riesgo de confusión con dichas marcas. Ninguna previsión de estas CGC o de las Condiciones Particulares podrá ser interpretada como que Lefebvre ha autorizado el uso de sus marcas al Cliente para cualquier tipo de servicio o producto del Cliente o de terceros, o en condiciones que no se ajusten estrictamente a la ejecución de las prestaciones a cargo de Lefebvre.

## **6. PRECIO Y FORMA DE PAGO**

6.1. El precio a abonar por el uso y disfrute del Producto será el pactado en las Condiciones Particulares, el cual comprenderá la totalidad de las prestaciones a cargo de Lefebvre, según se hayan solicitado en dichas Condiciones Particulares.

6.2. Al precio le será aplicable el tipo de imposición indirecta correspondiente al periodo pactado, pudiéndose incrementar, en su caso, como consecuencia de modificaciones en la norma legal de referencia.

6.3. El abono de la contraprestación económica a cargo del Cliente se hará conforme a los procedimientos establecidos en las Condiciones Particulares. El pago podrá hacerse mediante tarjeta bancaria, domiciliación o transferencia bancaria o pago aplazado, a tenor de las siguientes condiciones:

- a) En todos los casos, deberán seguirse las instrucciones de pago que aparezcan en pantalla, en los supuestos

de contratación telemática o por medios electrónicos.

b) El pago mediante domiciliación bancaria queda sujeto al cumplimiento de determinadas condiciones sobre las que se informará en el Servicio de Atención al Cliente (91 210 80 00). Todo pago será imputado a la extinción de la deuda más antigua o, en caso de acuerdo expreso entre las Partes, de la deuda que el Cliente haya especificado.

c) El pago mediante transferencia bancaria exigirá la remisión del comprobante de dicha transferencia al correo electrónico: clientes@lefebvre.es. Si dicha remisión no se produce en el plazo de 72 horas tras la aceptación del Cliente según lo dispuesto en la cláusula 2, Lefebvre podrá entender que el Cliente ha desistido de la contratación, no estando Lefebvre mientras tanto, a cumplir con su obligación de acceso al Producto.

d) El pago aplazado solo podrá ser utilizado por el Cliente autorizado, según la información que Lefebvre le requiera. En cualquier caso, esta modalidad de pago solo podrá aplicarse para importes superiores a 300,00 euros.

6.4. El impago de las cantidades líquidas, vencidas y exigibles por parte del Cliente dará lugar a la reclamación judicial de las mismas por Lefebvre. Expresamente se informa al Cliente de que, en tales supuestos, sus datos personales podrán ser incluidos en sistemas comunes de información crediticia, tal y como permite el art. 20 de la LO 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

6.5. En el caso de que el Cliente adquiera por primera vez un Producto, y dentro del periodo contratado el Cliente cancelase la contratación a su propia petición, y no tratándose de un desistimiento, el Cliente recibirá el precio pagado menos la parte proporcional correspondiente al periodo de consumo del Producto.

6.6. Será obligatorio el pago completo del precio pactado en las Condiciones Particulares.

## **7. GARANTÍAS. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD. FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO**

7.1. Lefebvre garantiza que los contenidos incluidos en el Producto están sujetos a constante actualización y evolución, a fin de adecuarlos a la demanda efectuada por sus clientes en general. No obstante, dado que es posible que en algún caso pueda no darse ese objetivo, el Cliente siempre podrá notificar a Lefebvre cualquier defecto observado, a fin de que Lefebvre proceda a remediarlo lo antes posible.

7.2. Lefebvre se reserva el derecho de interrumpir la prestación continuada del Producto, cuando ello viene requerido por una actualización de contenidos o de los sistemas informáticos a través de los cuales se ofrece al Cliente.

7.3. Lefebvre desarrolla todos sus esfuerzos en conseguir que el Cliente tenga acceso al Producto y pueda disfrutar del mismo. Sin embargo, Lefebvre no puede garantizar, y por tanto, no responde de que el Cliente pueda tener dicho acceso en todo momento, debido a circunstancias imprevisibles o que, aun siendo previsibles, no permitan la ejecución del contrato por circunstancias que escapan del control de Lefebvre o sean inevitables, tales como catástrofes naturales, fallos en el suministro eléctrico u otros prestados por terceros que afecte a la normal prestación de los Servicios, atentados terroristas, accidentes, pandemias o enfermedades, ataques cibernéticos u órdenes judiciales o dictadas por autoridad administrativa. En todos estos casos, Lefebvre no responde del cumplimiento de sus obligaciones previstas en estas CGC y en las Condiciones Particulares, ni de los daños directos o indirectos, causados al Cliente como consecuencia de aquellos actos de fuerza mayor o caso fortuito descritos u otros de similar naturaleza.

7.4. Lefebvre tampoco responde, consecuentemente, de que el Cliente disponga de los medios técnicos necesarios para tener acceso o disfrutar del Producto, o del propio servicio de suministro o acceso a Internet o

a telefonía fija que permitan al Cliente el acceso al Producto.

7.5. Lefebvre hace accesible el Producto al Cliente a petición de este último y «tal cual». Por lo tanto, Lefebvre no se responsabiliza, ni garantiza, que el Producto satisfaga las expectativas del Cliente o sus necesidades específicas, las cuales deberán ser evaluadas por el propio Cliente y adoptar la decisión correspondiente sobre sus necesidades comerciales o empresariales.

## **8. TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL**

8.1. Sin perjuicio de lo previsto en la Cláusula 4 de estas CGC, las partes podrán resolver la relación contractual contraída y poner fin a la misma, liberándose de las obligaciones respectivas correspondientes, en caso de que alguna de ellas incumpla de forma reiterada cualesquiera obligaciones a que estuvieran sujetas, y sin perjuicio de las consecuencias legales de la resolución para la parte incumplidora.

8.2. La terminación anticipada o resolución contractual, según lo expuesto, no afectará a la debida ejecución de las obligaciones pendientes de cumplimiento, ni a la exigencia de daños y perjuicios cuando procedan.

8.3. Sin perjuicio de las obligaciones que existan entre las Partes por razón de los servicios de encargado del tratamiento prestados por Lefebvre, en el caso de terminación por cualquier motivo de la presente relación contractual, el Cliente dispondrá de un plazo máximo de treinta (30) días naturales a contar desde la fecha de notificación de la terminación para proceder a la migración de los datos almacenados o alojados por Lefebvre a un entorno informático o de sistemas distinto del de Lefebvre. Una vez transcurridos el plazo señalado, y salvo que el Cliente o un tercero notifiquen la existencia de un motivo legítimo, Lefebvre se reserva la posibilidad de borrar la información y datos en cuestión, quedando el Cliente responsable de los daños y perjuicios que se puedan causar a terceros.

## **9. PREVALENCIA DE CONDICIONES PARTICULARES SOBRE LAS GENERALES**

9.1. Las CGC y las Condiciones Particulares regularán la relación jurídica entre las Partes.

9.2. En caso de discrepancia o duda, prevalecerán las Condiciones Particulares sobre CGC, salvo expresa indicación en contra.

## **10. NOTIFICACIONES**

10.1. Todas las notificaciones o reclamaciones que el Cliente quiera dirigir en ejecución de la relación contractual nacida de la aceptación de las CGC y de las Condiciones Particulares, deberá dirigirlas a la dirección de correo electrónico [clientes@lefebvre.es](mailto:clientes@lefebvre.es), o formularse verbalmente al indicado número de teléfono 912 108 000.

10.2. Las notificaciones surtirán efecto contra la Parte a la que se dirijan desde el momento en el que hayan sido recibidas por dicha Parte.

10.3. Es obligación de cada Parte notificar a la otra cualquier cambio en las direcciones de correo electrónico, números de teléfono o fax indicados. Si una vez notificada la modificación según lo expuesto, la Parte a la que se notifica la misma no envía un mensaje de acuse de recibo, se entenderá que ha tenido conocimiento de dicha modificación y será de su responsabilidad las consecuencias que de ello se puedan derivar en relación con la ejecución de estas CGC y de las Condiciones Particulares.

## **11. MODIFICACIÓN DE ESTAS CONDICIONES GENERALES**

11.1. Estas CGC podrán ser modificadas. Por consiguiente, se invita al Cliente, así como a cualquiera que visite la página web <https://www.lefebvre.es/condiciones/>, que revise regularmente las condiciones aplicables

en cada momento.

11.2. Cualquier modificación respetará, en todo caso, los derechos adquiridos por el Cliente, conforme a una versión anterior de estas CGC.

## **12. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

12.1. De acuerdo con lo previsto en la normativa aplicable, y concretamente, el Reglamento General de Protección de Datos («RGPD»), aprobado mediante Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los Derechos Digitales se informa al Cliente de que sus datos personales, recabados con ocasión de la ejecución de este Contrato (entre otros, su nombre, apellidos, razón social, teléfono, fax, dirección de correo electrónico y postal, o direcciones IP), serán tratados por Lefebvre-El Derecho S.A. con el fin de ejecutar las prestaciones propias de este Contrato.

Los datos no se comunicarán a ningún tercero, y no serán objeto de transferencias internacionales.

Tiene los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad y otros, que podrá revisar en nuestra Política de Privacidad en <https://lefebvre.es/politica-privacidad/>, y que podrá ejercer dirigiéndose a la dirección de correo electrónico [clientes@lefebvre.es](mailto:clientes@lefebvre.es).

Los datos se conservarán por todo el tiempo de la relación negocial y el tiempo de prescripción de las responsabilidades contractuales nacidas.

12.2. El Cliente conoce y acepta que las llamadas relativas a la ejecución de la presente relación contractual, en el marco de la prestación de los Servicios, serán grabadas para una posterior valoración de las mismas y con el fin de mejorar la calidad de los Servicios.

12.3. Servicios de integración del correo electrónico y del calendario del cliente. Dentro de los servicios incluidos en el producto CENTINELA, LEFEBVRE ofrece la integración de la plataforma con los correos electrónicos y calendarios utilizados por los clientes a través de las cuentas de correo electrónico de Google o Microsoft que utilicen.

Para proceder a realizar dicha integración, el cliente debe aceptar las presentes condiciones generales, cuyo apartado de Protección de Datos forma parte íntegra de las mismas, durante el proceso de instalación, eligiendo la cuenta de correo de Google o Microsoft con la que desee que esté vinculado el producto contratado.

Para dicha integración, Google o Microsoft, dependiendo del gestor de correo utilizado por el cliente, compartirán con LEFEBVRE su nombre y su dirección de correo electrónico.

Estos datos no serán compartidos por LEFEBVRE con ningún tercero, almacenándose en los servidores de la entidad donde se almacena la información que el cliente introduce en el producto contratado.

Estos datos serán tratados para el desarrollo de la relación contractual mantenida con LEFEBVRE, siendo ésta su base legitimadora. Dichos datos serán tratados por LEFEBVRE conforme a lo indicado expresamente en el apartado de PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES de las presentes condiciones generales de contratación de LEFEBVRE, aceptadas por los clientes. Asimismo, el cliente puede consultar la Política de Privacidad general de la compañía en su página Web: <https://lefebvre.es/politica-privacidad/>

El servicio anterior, ofrece varias ventajas a los clientes, entre las que se pueden destacar las siguientes:

- Se podrá almacenar una copia de los correos dentro del producto contratado.

- Se podrán almacenar los datos adjuntos de los correos en los productos de LEFEBVRE.
- Se podrán relacionar eventos del calendario del correo utilizado por el cliente con información de los productos.
- Se mostrará la información en el calendario de los productos de LEFEBVRE.

En cualquier caso, el servicio de integración referenciado, junto con todas las ventajas que ofrece el mismo, son solicitados y gestionados directamente por el cliente sin que LEFEBVRE lo incorpore de forma automática o implícita en el producto contratado. Será el cliente quien podrá configurar, conforme a sus necesidades, las ventajas que se le ofrece a través de esta integración.

### **13. CONFIDENCIALIDAD**

13.1. Ambas Partes mantendrán confidencial cualquier información intercambiada con ocasión de la ejecución del presente Contrato, obligándose a no desvelarla salvo que pase a dominio público o lo exija una autoridad judicial o administrativa en el ejercicio de sus competencias.

13.2. En concreto, en lo que se refiere a la custodia de las claves de acceso al Producto, el Cliente se compromete a no divulgarlas a terceros, ni ninguna otra persona con la que no mantenga vínculos de naturaleza laboral o mercantil que exijan el conocimiento de dichas claves, de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 3.2 de estas CGC.

### **14. PROHIBICIÓN DE CESIÓN DE ESTE CONTRATO**

14.1. Queda prohibido al Cliente la cesión a tercero de su posición en la presente relación contractual o de cualesquiera de sus obligaciones o derechos, sin la previa y expresa autorización de Lefebvre.

### **15. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

15.1. La presente relación contractual se regirá por la legislación estatal española.

15.2. Ambas partes se someten a la jurisdicción de los tribunales que correspondan con arreglo a la legislación en materia de consumidores a fin de resolver las disputas y desavenencias que surjan en la ejecución de la presente relación contractual o en su interpretación.