Llamada Experta - Fiscal - Social

1. OBJETO

1.1. El Servicio “Llamada Experta” (en adelante, «el Servicio») tiene por objeto proporcionar al cliente, bajo demanda, una información preliminar y general, o una confirmación básica, de un criterio normativo asentado, doctrinal o judicial, en materia Fiscal y Social-Laboral.

1.2. El Servicio “Llamada Experta” no realizará simulaciones, ni planificaciones fiscales, contables, laborales o de Seguridad Social.

1.3. El Servicio no pretende constituir un servicio de asistencia jurídica, ni de representación letrada en ningún asunto determinado, no pudiéndose asimilar las contestaciones ofrecidas a través del Servicio a un dictamen u opinión jurídica vinculantes, ni aplicables a supuestos distintos de aquellos en que consiste la cuestión planteada por el Cliente.

1.4. Serán parte en este contrato de prestación de servicios, Lefebvre El Derecho (en adelante, «Lefebvre»), por un lado, y el Cliente, por otro (en adelante, «el Cliente»).

2. CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO

2.1. El Servicio se prestará de lunes a viernes de 10.00 a 17.00 horas (hora local peninsular). sin interrupción. El servicio no se prestará en agosto, ni tampoco en festivos nacionales, y autonómicos vigentes en la Comunidad de Madrid y en dicha capital. Las anteriores condiciones podrán ser objeto de modificación, por lo que se aconseja visitar esta página con regularidad. En cualquier caso, las condiciones particulares pactadas con el cliente se respetarán, y prevalecerán sobre las condiciones generales en caso de discordancia con aquellas.

2.2. Las consultas serán dirigidas verbalmente al teléfono 900 494 415 o a través del formulario habilitado para ello en el producto, sin que Lefebvre esté obligada a prestar el Servicio en relación con consultas cuya entrada sea a través de un canal de comunicación distinto de los mencionados.

2.3. La respuesta ofrecida por Lefebvre a la cuestión suscitada por el Cliente tendrá lugar, en todo caso, por vía telefónica, sin perjuicio de la posibilidad de que el Cliente reciba una referencia normativa, doctrinal o jurisprudencial, según lo previsto en la Cláusula 2.5 de

estas Condiciones de Contratación.

Sin perjuicio de lo anterior, no se enviarán contestaciones por escrito, ni se emitirán, formalmente hablando, informes o dictámenes jurídicos en relación con la cuestión planteada por el Cliente.

2.4. El plazo de atención de las consultas será de un máximo de hasta 72 horas hábiles (sábados y festivos, según se menciona en la cláusula 2.1 anterior no se considerarán hábiles a los efectos aquí previstos). Dicho plazo se respetará, salvo que se produzca una ampliación de información por el Cliente en un momento posterior a la recepción de la consulta.

No obstante lo anterior, el plazo indicado de atención de consultas podrá sufrir variaciones, ampliaciones e incluso ser suspendido temporalmente por parte de Lefebvre, por circunstancias o acontecimientos excepcionales, imprevisibles o de fuerza mayor (como, por ejemplo, cortes de suministro eléctrico, huelgas, amenazas terroristas o acontecimientos naturales imprevisibles o previsibles pero inevitables) que impidan la normal prestación del servicio de acuerdo con lo expuesto en estas Condiciones de Contratación. Una vez desaparecida la situación excepcional o de fuerza mayor que haya afectado a la normal prestación del Servicio, Lefebvre se compromete a dar la contestación a la consulta en el plazo de tiempo más breve que le sea posible.

2.5. De acuerdo con lo previsto en la Cláusula 2.3 anterior, en la respuesta telefónica dada por Lefebvre se facilitará verbalmente al Cliente cuantas referencias legislativas, doctrinales y judiciales, basadas en repertorios propios de Lefebvre, sean de interés o relevancia en relación con la cuestión planteada. Dichas referencias pondrán ser puestas a disposición del Cliente para que pueda acceder a ellas a su voluntad durante el periodo de vigencia del Contrato.

Lefebvre hace una expresa reserva de derechos propietarios sobre dichas referencias y cuanta documentación se pueda proporcionar al Cliente, prohibiéndosele su reproducción, extracción o transmisión a tercero no autorizado, ya sea de forma parcial o total.

Este acceso estará disponible por tiempo limitado y, en cualquier caso, condicionado al cumplimiento por el Cliente de sus obligaciones de pago y a la propia duración de la relación negocial a la que se refieren estas Condiciones de Contratación.

2.6. Cada consulta efectuada por el Cliente será computada individualmente. Sucesivas consultas relacionadas con un mismo asunto serán consideradas consultas independientes a efectos del número de consultas contratadas.

2.7. El cliente podrá tener, como máximo, 3 consultas abiertas y en tramitación, de manera tal que, hasta que no se resuelvan por parte de Llamada Experta, el Cliente no podrá efectuar ninguna otra simultánea o posterior.

2.8. Las consultas contratadas y no consumidas en el periodo contractual establecido se entenderán agotadas, sin que el Cliente pueda reutilizarlas fuera de dicho periodo. Por el contrario, si dicho número de consultas se consumen en un plazo inferior al período contractual establecido, el Cliente deberá realizar una nueva suscripción de dicho Servicio para seguir dado de alta en Llamada Experta.

2.9. En caso de que el servicio contratado sea «Llamada Experta Premium», el usuario podrá realizar un número máximo de 50 consultas anuales.

3. GARANTÍAS

3.1. Dadas las características intrínsecas del Servicio, este se presta bajo la premisa de los «mejores esfuerzos», consistiendo el Servicio en una opinión sobre la consulta concreta efectuada por el Cliente, basada en el conocimiento que Lefebvre tiene de la misma en relación con la jurisprudencia, doctrina y legislación aplicables al caso. Puede darse el caso, por lo tanto, que el contenido de la información Servicio esté basado en criterios doctrinales o jurisprudenciales susceptibles de ser modificados en el futuro o, incluso, que se refiera a cuestiones sobre las que existen diferentes posibles respuestas. En cualquier caso, Lefebvre garantiza que las consultas recibidas serán atendidas por profesionales cualificados en la materia de que se trate.

3.2. La respuesta ofrecida por Lefebvre pretende orientar al Cliente hacia la solución jurídica más ajustada posible a Derecho, sin que quepa ser considerada única o incuestionable. Por ello, Lefebvre no se responsabiliza de las consecuencias que se puedan derivar del uso que se pudiera dar a la información facilitada en respuesta a las consultas, al expresar éstas únicamente el criterio u opinión de la Editorial, sometido a cualquier otro igualmente fundado en Derecho. Todo ello, teniendo en cuenta que la contestación efectuada depende de los datos facilitados por el consultante, por lo que la existencia de otras circunstancias previas o posteriores a las señaladas en la consulta realizada, que no haya sido mencionadas, puede influir en el resultado de la misma.

En caso de que el Cliente pretenda una opinión a modo de dictamen u opinión jurídica vinculante, aconsejamos recurrir a servicios profesionales de asesoramiento legal.

3.3. El Cliente es el único responsable del uso que se pueda dar a la respuesta ofrecida por Lefebvre.

3.4. Lefebvre ofrece el Servicio tal cual y como se ha manifestado, no respondiendo de que el mismo se adecúe a las necesidades del Cliente.

4. PREVALENCIA DE CONDICIONES PARTICULARES (BOLETÍN DE VENTA) SOBRE LAS DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

4.1. En caso de discrepancia o duda, prevalecerán las Condiciones Particulares (boletín de venta) sobre las de Contratación del Servicio, salvo expresa disposición en contra.

4.2. En caso de laguna o ausencia de regulación de una cuestión concreta, se estará a lo establecido en las Condiciones Generales de la Contratación de servicios y productos de Lefebvre, las cuales se pueden encontrar en el siguiente enlace **Condiciones generales de contratación - Lefebvre** o en la página web de Lefebvre.

5. MODIFICACIÓN DE ESTAS CONDICIONES DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO - LLAMADA EXPERTA

5.1. Estas Condiciones de Contratación del Servicio podrán ser modificadas. Cualquier modificación respetará, en todo caso, los derechos adquiridos por el Cliente, conforme a una versión anterior de estas Condiciones de Contratación del Servicio.

Versión actualizada a 10 de agosto de 2026