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.- CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

2.1 El Servicio será contratado por el CLIENTE bien mediante solicitud-formulario, que aquel 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 por escrito.

2.2 La prestación del Servicio se llevará a cabo de acuerdo con las Condiciones Particulares pactadas con el CLIENTE, referidas a la duración del servicio, al número de consultas y al precio; y las Condiciones Generales aquí recogidas.

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

2.3 El Servicio se prestará hasta que cualquiera de las partes decida ponerle fin, de acuerdo con alguna de las causas de terminación del Servicio aquí previstas.

2.4 El Servicio está destinado a clientes de Bases de Datos, por lo que es requisito *sine qua non* para poder contratar el Servicio que el destinatario del mismo esté dado de alta en aquellas en el momento de contratación.

2.5. La lengua objeto de estas CG - Llamada Experta y del Servicio será el castellano. No se tramitarán/gestionarán las consultas que vengan en otra lengua distinta al castellano.

3.- CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO

3.1 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.

3.2 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.

3.3 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 3.5 de estas Condiciones Generales.

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.

3.4 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 3.1 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 Generales. 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.

3.5 De acuerdo con lo previsto en la Cláusula 3.3 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 Generales.

3.6 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.

3.7 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.

3.8 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.

4.- DURACIÓN DEL SERVICIO

4.1 El Servicio tendrá la duración concreta especificada en las Condiciones Particulares.

4.2 Sin perjuicio de dicha duración, la prestación de servicios a la que se refieren estas Condiciones Generales podrá terminarse anticipadamente en los casos y bajo las condiciones previstas en la Cláusula 7.

5.- PRECIO

5.1 El precio del Servicio será pactado en las Condiciones Particulares.

5.2 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.- GARANTÍAS

6.1 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.

6.2 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.

6.3 El CLIENTE es el único responsable del uso que se pueda dar a la respuesta ofrecida por LEFEBVRE.

6.4 LEFEBVRE ofrece el Servicio tal cual y como se ha manifestado, no respondiendo de que el mismo se adecúe a las necesidades del CLIENTE.

7.- TERMINACIÓN DEL SERVICIO

7.1 Sin perjuicio de lo previsto en la Cláusula 4 de estas Condiciones Generales, las partes podrán poner fin anticipadamente al Servicio, liberándose de las obligaciones respectivas en caso de que alguna de ellas incumpla de forma reiterada sus compromisos.

7.2 Asimismo, LEFEBVRE se reserva el derecho a poner fin anticipada y discrecionalmente al Servicio cuando la cuestión trasladada por el CLIENTE se haya formulado de forma inapropiada (p.e. de forma ofensiva o denigratoria de los derechos fundamentales de las personas; no tenga sentido jurídico o sea ilegal ex re ipsa; se refiera a materias que no son objeto de este Servicio; o busque un resultado no amparado por una norma legal).

8.- PREVALENCIA DE CONDICIONES PARTICULARES SOBRE LAS GENERALES

8.1 En caso de discrepancia o duda, prevalecerán las Condiciones Particulares sobre las Generales.

9.- NOTIFICACIONES

9.1 Todas las notificaciones que el CLIENTE quiera dirigir en aplicación de este contrato, deberá dirigirlas a la siguiente dirección de correo electrónico clientes@lefebvre.es o al indicado número de teléfono: 912 108 000.

10.- MODIFICACIÓN DE ESTAS CONDICIONES GENERALES

10.1 Estas Condiciones Generales podrán ser modificadas. Por consiguiente, se invita al CLIENTE, así como a cualquiera que visite la página web **https://www.lefebvre.es/condiciones/** y, que revise regularmente las condiciones aplicables en cada momento.

10.2 Cualquier modificación respetará, en todo caso, los derechos adquiridos por el CLIENTE, conforme a una versión anterior de estas Condiciones Generales.

11.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

11.1 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, 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**.

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

11.2 El CLIENTE conoce y acepta que las llamadas relativas a la ejecución del Contrato, en el marco del Servicio, serán grabadas para una posterior valoración de las mismas, y con el fin de mejorar la calidad del servicio.

11.3 El contenido de las consultas podrá ser incorporado a los medios y soportes electrónicos o impresos de LEFEBVRE, de forma totalmente anónima y previa eliminación de todo dato personal si lo hubiera, siendo esta incorporación condición intrínseca a la prestación del servicio.

12.- CONFIDENCIALIDAD

12.1. Lefebvre garantiza que mantendrá cualquier documento, información o dato, sea personal o no personal, que reciba del Cliente en virtud de la presente relación contractual en la más estricta confidencialidad.

Esta obligación de confidencialidad se extenderá, asimismo, a sus empleados y a cualquier persona que, por su relación con Lefebvre, deba o pueda tener acceso a dicha información, basada en motivos profesionales o de mantenimiento tecnológico de las herramientas de software o hardware necesarias para que Lefebvre pueda prestar su servicio al Cliente.

12.2. Consecuentemente, Lefebvre no podrá reproducir, modificar, hacer pública o divulgar a terceros la información confidencial recibida del Cliente, sin su previa autorización expresa y por escrito.

12.3. Todo lo anterior rige sin perjuicio de las medidas de seguridad técnicas y organizativas adoptadas por Lefebvre para asegurar la integridad y conservación de cualesquiera datos personales que se puedan tratar con ocasión de la prestación del Servicio.

Versión 2022_02