

# Servicio Experto Lefebvre

## 1. OBJETO

1.1. 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»). Las siguientes Condiciones Generales de la Contratación para Servicio Experto (en adelante, «CGSE») junto con las Condiciones Particulares que se estipulen, rigen las obligaciones y derechos de las partes en relación con la prestación de Servicios de Consultoría asociados a la contratación de determinados productos LEFEBVRE por parte del CLIENTE. La dirección postal de LEFEBVRE es calle de los Monasterios de Suso y Yuso, 34, Madrid 28049, siendo el teléfono de atención al cliente el 91 210 80 00. La del CLIENTE es la que consta en la hoja de pedido o Condiciones Particulares.

1.2. El Servicio Experto Lefebvre (en adelante “el Servicio”) tiene por objeto proporcionar al CLIENTE bajo demanda:

La resolución de consultas de contenido jurídico específicas proporcionando una información preliminar y general, o una confirmación básica, de un criterio normativo asentado, doctrinal o judicial, en materia Fiscal, Social-Laboral, Civil, Penal, Mercantil, Administrativo y Procesal.

La localización y envío de Formularios-tipo de las materias objeto del Servicio Experto (fiscal, social-laboral, civil, penal, mercantil, administrativo y procesal) contenidos en el fondo documental de Lefebvre.

La localización y envío de documentación jurídica a la solicitud del CLIENTE.

El CLIENTE ha de plantear al Experto la cuestión jurídica concreta para cuya resolución requiere documentación, recopilando el Experto la que considere pertinente. El usuario ha de facilitar al Experto la información necesaria para la correcta prestación del servicio. Los tipos documentales que engloba el servicio son:

- Legislación
- Convenios Colectivos
- Sentencias o Resoluciones Judiciales
- Doctrina Administrativa

La documentación a entregar versará sobre las materias civil, contencioso-administrativo, fiscal, mercantil, penal o social-laboral. Recogerá una selección de los documentos de mayor aplicación a la cuestión planteada, especialmente sentencias y doctrina, sin criterio de exhaustividad. En todo caso, los documentos facilitados al cliente serán del fondo documental de la Editorial.

No obstante, el Experto, a su juicio, puede incluir otros tipos de documentos si los considera de interés.

No es objeto del Servicio documentalista resumir ni extractar el contenido de la documentación seleccionada, ni asesorar sobre la selección de documentos o partes de los mismos a incluir en los escritos.

1.3. No constituyen objeto del Servicio el asesoramiento en general, la planificación de operaciones, la realización de simulaciones, la toma de decisiones, la elección e interpretación de la normativa a aplicar (enfoque jurídico, modalidad contractual más adecuada, tipo de acción a interponer o de escrito a presentar o procedimiento a seguir) ni la redacción de la fundamentación jurídica aplicable al fondo del asunto.

Al efectuar su petición, el cliente deberá indicar de manera clara cuál es la cuestión jurídica concreta a resolver, qué formulario-tipo precisa o cuál es la cuestión jurídica o procesal sobre la que necesita documentación.

Se considerarán servicios diferentes e independientes entre sí, aquellos que se refieran a un mismo asunto pero que incluyan dos o más peticiones (consulta, formulario o servicio documentalista) o exijan un estudio independiente (Ejemplos: en la petición de sentencias para fundamentar un supuesto jurídico determinado, si el cliente necesita además un formulario, deberá cursar una nueva solicitud a través de la petición de servicio documentalista, computándose a efectos del bono de Servicio Experto como dos usos/peticiones independientes de servicio documentalista. Asimismo, en el caso de petición de consulta sobre las medidas relativas a pensión compensatoria y de alimentos, las cuestiones jurídicas relativas a cada una de ellas, darían lugar a dos peticiones independientes, computándose como dos peticiones de consulta).

1.4. El Servicio no pretende constituir ni se puede entender en ningún caso como 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.

## **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.

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 alguna de ellas en el momento de contratación.

2.5. La lengua objeto de estas Condiciones Generales y del Servicio será el castellano. No se tramitarán/gestionarán las solicitudes 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 su 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 solicitudes de Servicio se realizarán a través del formulario habilitado para ello en el producto, sin que LEFEBVRE esté obligada a prestar el Servicio en relación con consultas, o solicitud de formularios o documentación, cuya entrada sea a través de un canal de comunicación distinto del mencionado. No obstante, y en el caso de consultas sobre las materias Fiscal y Social también podrán dirigirse verbalmente al teléfono 900 49 44 15.

3.3. La respuesta ofrecida por LEFEBVRE a la cuestión suscitada por el CLIENTE siempre tendrá lugar por escrito en las materias Civil, Penal, Administrativo, Mercantil y Procesal.

En las materias Fiscal y Social, se responderá 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

3.4 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. De acuerdo con lo previsto en la cláusula 3.3 anterior, en la respuesta telefónica dada por LEFEBVRE (materias Fiscal y Social) 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 podrán ser puestas a disposición del CLIENTE para que pueda acceder a ellas a su voluntad durante el periodo de vigencia del Contrato.

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.

3.5. LEFEBVRE hace una expresa reserva de derechos propietarios sobre todos los contenidos enviados a los clientes en respuesta a las consultas recibidas y sobre cuanta documentación se pueda proporcionar al CLIENTE, prohibiéndosele su reproducción, extracción o transmisión a tercero sin autorización expresa, ya sea de forma parcial o total.

3.6. Queda prohibido la posibilidad de incorporar la totalidad o parte de dichos contenidos en sistemas de computación superinteligentes (Inteligencia Artificial) de terceros o propios del Cliente.

3.7. El plazo de atención de las peticiones/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 petición/consulta o que dicha ampliación sea requerida por LEFEBVRE para poder dar respuesta a la solicitud.

No obstante lo anterior, el plazo indicado de atención de peticiones/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 petición/consulta en el plazo de tiempo más breve que le sea posible. Se avisará oportunamente al CLIENTE acerca de cualquier circunstancia que pudiera afectar a la debida prestación del Servicio en el tiempo o a los plazos de respuesta aquí previstos.

3.7. El contenido de las consultas y los formularios podrán ser incorporados a los medios y soportes electrónicos y/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.

3.8. Cada petición/consulta efectuada por el CLIENTE será computada individualmente. Sucesivas peticiones/consultas relacionadas con un mismo asunto serán consideradas peticiones/consultas independientes a efectos del número de peticiones/consultas contratadas.

3.9. El cliente podrá tener, como máximo, 3 solicitudes abiertas y en tramitación, de manera tal, que hasta que no se resuelvan por parte de LEFEBVRE, el CLIENTE no podrá efectuar ninguna otra simultánea o posterior.

3.10. Las peticiones/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 peticiones/consultas se consumen en un plazo inferior al período contractual establecido, el CLIENTE deberá realizar una nueva suscripción de dicho Servicio para realizar nuevas peticiones/consultas de Servicio o esperar a la fecha de renovación del producto, momento en el cual, tendrá de nuevo a su disposición el número total de servicios incluidos en el producto.

#### **4. DURACIÓN DEL SERVICIO**

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

En cualquier caso, una vez terminada la suscripción del acceso al producto de LEFEBVRE asociado a este Servicio de Consultoría, finalizará, asimismo, automáticamente y sin necesidad de requerimiento o notificación alguna la prestación de los servicios objeto de estas Condiciones Generales.

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 siguiente.

#### **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. EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDADES**

6.1. Dadas las características intrínsecas del Servicio, éste se presta bajo la premisa de los «mejores esfuerzos», consistiendo el Servicio en ofrecer al CLIENTE, a petición suya, una información preliminar o una confirmación de cuál es la doctrina jurisprudencial y/o la legislación aplicable a una cuestión jurídica determinada. La respuesta de LEFEBVRE estará basada en los conocimientos e información disponible en relación con la jurisprudencia, doctrina y legislación aplicables al caso. Puede darse el caso, por lo tanto, de que el contenido de la información que proporcione el 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 peticiones recibidas serán atendidas por profesionales cualificados en la materia de que se trate.

6.2. Tanto las respuestas ofrecidas, como los formularios facilitados por LEFEBVRE pretenden 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,

además, 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 petición/consulta realizada, que no haya sido mencionadas, puede influir en el resultado de la misma.

6.3. En caso de que el CLIENTE pretenda una opinión a modo de dictamen u opinión jurídica vinculante o la elaboración de escritos específicos y reales, deberá recurrir a otro tipo de servicios profesionales o asesoramiento legal.

6.4. La obligación contractual de Lefebvre con el cliente, y en relación con una petición concreta, finaliza en el momento del envío de la respuesta de la editorial a la cuestión planteada por el cliente, sin tener continuidad alguna en el tiempo.

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

6.6. 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) o cuando la solicitud no se ciña a todas y cada una de las condiciones de uso del Servicio Experto Lefebvre.

## **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 dirigir las a la siguiente dirección de correo electrónico [clientes@lefebvre.es](mailto: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 a 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 no vinculado con la prestación del servicio, 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 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.

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

13.1. 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.

## **14. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

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

14.2. 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.

