

Servicios de Consultoría

Condiciones Generales de Contratación para Servicios de Consultoría

1. OBJETO

1.1. Las siguientes Condiciones Generales de la Contratación para Servicios de Consultoría (en adelante, «CGSC») rigen las obligaciones y derechos de las partes en relación con la prestación de Servicios de Consultoría asociados a la contratación de determinados productos por parte de Lefebvre (en adelante, «Lefebvre») a favor del Cliente (en adelante, «Cliente»). Ambos podrán ser denominados, asimismo, «Parte» o «Partes». 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. Los Servicios de Consultoría tendrán por objeto la resolución de consultas de contenido jurídico específicas, así como la redacción de determinados formularios (caso de los denominados «Especializados EDE») y de modelos de expedientes administrativos (caso de «Derecho Local») a través de plataformas online. Tanto las consultas planteadas como los formularios o modelos de expedientes solicitados deberán versar única y exclusivamente sobre la materia del producto contratado.

1.3. Los Servicios de Consultoría podrán contener contenidos específicos, que serán objeto de contratación aparte.

1.4. Los Servicios de Consultoría no constituyen propiamente un servicio de representación letrada, ni de asistencia jurídica. Las respuestas que el Cliente reciba a sus consultas se ajustarán a los hechos estrictos planteados y no podrán, ni deberán extrapolarse a otros supuestos.

2. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

2.1. Los Servicios de Consultoría se prestarán exclusivamente a aquellos clientes que haya contratado previamente determinados productos de Lefebvre, específicamente los denominados «Especializados EDE», el relativo a «Derecho Local» y «Práctica Procesal». Los Servicios de Consultoría no se prestarán a ningún cliente que no tenga contratado previamente cualquiera de los mencionados productos.

2.2. La lengua objeto de estas CGC y del Servicio será el castellano. No se tramitarán/gestionarán las consultas que vengan en otra lengua distinta al castellano.

3. CONDICIONES DE USO DE LOS PRODUCTOS. DERECHOS DEL CLIENTE

3.1. Por la aceptación de las CGSC y de las Condiciones Particulares, el Cliente adquiere el derecho de poder recibir el servicio contratado, de acuerdo con lo pactado expresamente y lo dispuesto en estas CGSC.

3.2. Las respuestas al servicio contratado de consultoría se enviarán en periodo usual de apertura de oficina, es decir, de lunes a viernes de 9.00 a 17.00 horas (hora local peninsular), sin interrupción, excluidos festivos nacionales, y autonómicos y locales de las ciudades de Madrid y de Valencia. Durante el mes de julio el servicio se prestará de lunes a viernes de 9.00 a 15.00 horas, mientras que durante el mes de agosto el servicio quedará interrumpido por motivo vacacional (excepto en el supuesto del producto «Derecho local» que continuará con la prestación del servicio en horario de 9.00 a 15.00 horas). Las anteriores condiciones podrán ser objeto de modificación, por lo que se aconseja visitar esta página de vez en cuando.

3.3. Las peticiones serán dirigidas por escrito a través de la opción «Servicio Consultoría en producto», sin que Lefebvre esté obligada a prestar el Servicio en relación con consultas o solicitud de formularios/modelos de expedientes cuya entrada sea a través de un canal de comunicación distinto del mencionado.

3.4. Las peticiones podrán ser efectuadas por un número limitado de usuarios asociados al Cliente, cuyo número deberá ser concretado en la orden de pedido. No obstante, no se podrá realizar más de una petición simultáneamente, de manera tal que hasta que no se resuelva por parte de Lefebvre, el Cliente no podrá efectuar ninguna otra simultánea o posterior.

3.5 El plazo de respuesta de las consultas efectuadas será de cinco (5) días hábiles, excepto las que versen en materia inmobiliaria, propiedad horizontal, urbanismo y mercantil, en el que el plazo de respuesta será de diez (10) días hábiles. El plazo de elaboración de los formularios en el caso de los «Especializados EDE», será de un máximo de siete (7) días hábiles y de catorce (14) días hábiles para los formularios "Base de Datos general". El plazo de elaboración de los modelos de expedientes en el supuesto del producto «Derecho local», ascenderá a veinte (20) días hábiles. Tales plazos podrán variar en función de la complejidad de la solicitud y de si en el momento en que se formula la petición, y dentro del plazo consiguiente de respuesta, da comienzo o tiene lugar un periodo vacacional determinado. 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.

3.6. En cualquiera de ambos casos, la petición efectuada por el Cliente no podrá superar los tres mil (3.000) caracteres.

3.7. El plazo para evacuar las peticiones enviadas en sábados y festivos, según se menciona en la cláusula 3.2 anterior, no empezará a correr sino desde el día laborable siguiente.

3.8. No obstante lo anterior, el plazo indicado de atención del Servicio de Consultoría podrá sufrir variaciones e incluso ser suspendido temporalmente por parte de Lefebvre, por la concurrencia de circunstancias o acontecimientos excepcionales o de fuerza mayor, 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 atender la petición en el plazo de tiempo más breve posible.

3.9. 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 no autorizado, ya sea de forma parcial o total, sin permiso previo por escrito de Lefebvre.

3.10. El acceso por parte del Cliente a las respuestas a las consultas y a los formularios solicitados 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 comercial a la que se refieren estas Condiciones Generales.

3.11. El contenido de las consultas y los formularios (o modelos de expedientes, en caso de «Derecho local») serán 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.

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 se entenderá incluido en el pactado por la contratación de los productos de Lefebvre a los que se refiere la Cláusula 2.1 de estas Condiciones Generales.

5.2. A dicho 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 una respuesta de contenido jurídico a una consulta o petición concreta manifestada por el Cliente, basada en el conocimiento que profesionales del ramo especialistas tienen de la misma en relación con la jurisprudencia, doctrina y legislación aplicables al caso. 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 (o modelos de expedientes, en su caso) elaborados por Lefebvre pretenden ser la solución jurídica más ajustada a Derecho, sin que quepa ser considerada única o incuestionable. 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.

6.3. Tanto las respuestas ofrecidas como los formularios (o modelos de expedientes, en su caso) elaborados por Lefebvre pueden sufrir modificaciones, y de hecho será lo normal, a la luz de modificaciones legales o jurisprudenciales que afecten a la materia objeto de petición.

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

6.5. Lefebvre desarrolla todos sus esfuerzos en conseguir que el Cliente pueda formular sus peticiones y reciba la respuesta adecuada. Sin embargo, Lefebvre no puede garantizar, y por tanto, no responde de que el Cliente pueda recibir dicha respuesta en cualquier momento, debido a circunstancias imprevisibles o que, aun siendo previsibles, no permitan la ejecución de los Servicios 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, 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 CGSC 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. 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 correspondientes, en caso de que alguna de ellas incumpla de forma reiterada dichas obligaciones.

7.2. Asimismo, Lefebvre se reserva el derecho a poner fin anticipadamente a los Servicios de Consultoría contratados 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 de Consultoría.

8. PREVALENCIA DE CONDICIONES PARTICULARES SOBRE LAS GENERALES

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

8.2. En caso de laguna o ausencia de regulación de una cuestión concreta, regirán con carácter subsidiario las Condiciones Generales de la Contratación de servicios y productos de Lefebvre.

9. NOTIFICACIONES

9.1. Todas las notificaciones que el Cliente quiera dirigir en ejecución de la relación contractual nacida de la aceptación de las CGSC y de las Condiciones Particulares, deberá dirigir las 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 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 (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.

Los datos se conservarán por todo el tiempo de la relación negocial y el tiempo de prescripción de las

responsabilidades contractuales nacidas.

11.2. 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. 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.