



## CONDICIONES GENERALES

### **PRIMERA. - Definición del servicio.**

Consiste en la prestación de servicios de gestión y resolución de consultas vinculadas a la reputación online del cliente, realizada por profesionales técnicos y jurídicos de LEGÁLITAS, y efectuada a través de vía telefónica y/o telemática. La formalización del contrato será en castellano, así como la interlocución con el cliente. La prestación del servicio incluirá, no obstante, el empleo de la lengua inglesa, en atención al lenguaje y ubicación del prestador de servicios de la sociedad de la información que aloje, publique o enlace el contenido infractor en cuestión.

### **SEGUNDA. - Definición de CLIENTE y USUARIO.**

Se considera cliente a la persona física o jurídica y a los directivos de esta, que causen alta como titulares del servicio y ejerzan una actividad empresarial o profesional.

Se considera usuario a la persona física que pueda realizar consultas como cliente o como representante legal o autorizado del cliente y pueda solicitar la ejecución de tareas sobre asuntos objeto del servicio; el usuario deberá quedar identificado previamente conforme al presente condicionado.

### **TERCERA. - Ámbito.**

El servicio se presta sobre situaciones fácticas, relativas a actividades empresariales o profesionales, que afecten a personas físicas o jurídicas que se expresen y comuniquen en lengua española. El tratamiento de la información en medios digitales se efectuará, sin perjuicio de si la misma se halla en idioma español o inglés, quedando excluida la prestación del servicio y el tratamiento de referencias a la reputación online del cliente difundidas en otros idiomas.

Las prestaciones de asesoramiento jurídico y la remisión a Despachos se realizarán únicamente en relación con cuestiones a las que les sean aplicables las leyes españolas y cuyo conocimiento corresponda a los Juzgados y Tribunales españoles.

El contenido del asesoramiento jurídico prestado al usuario por los profesionales de LEGÁLITAS no podrá ser empleado para usos distintos al estricto aprovechamiento personal del mismo; la difusión pública del referido asesoramiento requerirá la expresa autorización por parte de LEGÁLITAS.

En el caso de que el usuario o el cliente sean a su vez un prestador de servicios, no podrán utilizar los servicios de LEGÁLITAS para resolver las cuestiones o menciones que afecten a sus clientes.

### **CUARTA. - Identificación.**

Con antelación a la prestación del servicio, LEGÁLITAS solicitará al cliente los datos que sean necesarios para comprobar el derecho al mismo. Dichos datos serán recabados en todo caso del propio cliente o del usuario. Este servicio es personal e intransferible.

### **QUINTA. - Contratación y forma de pago.**

La contratación será telefónica, telemática o presencial, debiendo en ese momento el cliente facilitar los datos que se le requieran con el objeto de prestar el servicio. La falta de aportación de datos por parte del cliente podría dificultar la prestación del servicio por LEGÁLITAS y provocar que los resultados obtenidos sean deficientes o incompletos, sin que la aportación completa de los mismos garantice una fiabilidad absoluta de los resultados

obtenidos, configurándose expresamente la obligación de LEGÁLITAS de gestionar la reputación online del cliente como una obligación de medios y no de resultados.

El precio del servicio quedará fijado en función de las circunstancias del cliente (persona física o jurídica) y de la oferta comercial existente en cada momento.

En su caso y en los supuestos legales, el documento electrónico de formalización del contrato será archivado y podrá ser accesible. Si para la perfección o cumplimiento del presente contrato fuera precisa la notificación de cualesquiera circunstancias entre las partes, podrá realizarse mediante envío postal o electrónico a las direcciones o a los números de teléfono móvil indicados en la contratación.

Si el usuario modificase sus datos de contacto durante la vigencia del contrato, vendrá obligada a comunicar a LEGÁLITAS las nuevas direcciones y/o número de teléfono móvil, asumiendo las consecuencias jurídicas derivadas del incumplimiento.

Previamente a la celebración del contrato y con la antelación necesaria, LEGÁLITAS, de modo veraz, eficaz y completo, habrá prestado información sobre las condiciones del contrato y pondrá a disposición del cliente, por cualquier medio adecuado a la técnica de comunicación a distancia utilizada, el texto completo de las presentes condiciones generales que el cliente, al tiempo de la contratación, reconoce haber leído.

Se establece como principal forma de pago la domiciliación bancaria en la cuenta designada al efecto por el cliente mediante expedición de recibo que se cargará en la misma, si bien será posible efectuar el pago mediante cualquier otro medio que acuerden las partes; en cualquier caso, el cliente autoriza el tratamiento y la conservación de los datos necesarios para tal fin, los cuales serán utilizados exclusivamente para el cobro de las anualidades u otros cargos autorizados por el cliente.

Realizada la contratación, LEGÁLITAS practicará un alta provisional. LEGÁLITAS podrá no atender el servicio hasta la verificación del pago del mismo. En caso de abono mediante domiciliación bancaria, esta verificación se acomoda en plazo a lo que estipule la normativa vigente en cada momento. Una vez que LEGÁLITAS haya verificado que el recibo correspondiente a la cuota anual ha sido abonado y no devuelto, procederá a efectuar un alta definitiva con efectos desde la fecha de la contratación.

No atendido el pago a cargo del cliente, LEGÁLITAS tendrá derecho al cobro de las cuotas impagadas más el interés legal del dinero, así como de los gastos bancarios derivados de la devolución del recibo, sin perjuicio de la posibilidad de incluir los datos del cliente en ficheros de solvencia patrimonial y crédito.

### **SEXTA. - Duración del servicio y renovaciones.**

La duración del servicio será de un año, renovándose tácitamente por anualidades sucesivas si no media renuncia expresa por cualquiera de las partes, con una antelación mínima de un mes antes de cada vencimiento y comunicada a través de cualquier medio que permita su constancia.

Con objeto de mantener la calidad del servicio, LEGÁLITAS podrá acordar la suspensión del servicio y, en su caso y previa

advertencia al usuario, dar por terminado el contrato si se detecta un uso irregular, fraudulento o no previsto contractualmente, entendiéndose comprendidos en tal supuesto, a título de ejemplo, aquellos casos en los que el volumen y diversidad de consultas haga presumir que se están efectuando en interés de terceras personas distintas del usuario; si se detectara suplantación de la personalidad del cliente o el usuario; o en casos en que por desconocimiento de la lengua o por problemas fonéticos se haga imposible el entendimiento mutuo.

El precio de las renovaciones se conocerá a través de la oferta comercial realizada por LEGÁLITAS o a través de su página web [www.legalitas.com](http://www.legalitas.com). Para las renovaciones, LEGÁLITAS emitirá nuevos recibos que cargará en la cuenta bancaria facilitada por el cliente o en su caso, de haber acordado otro medio de pago, utilizando el mismo, pudiendo en todo caso LEGÁLITAS reclamar legalmente el pago de los mismos en el caso de resultar devueltos o no atendidos. Cesará la prestación del servicio en caso de que por cualquier motivo no se produjera la renovación del mismo; dicho cese coincidirá con el vencimiento de la anualidad no renovada.

Si el cliente decide unilateralmente resolver el contrato sin que medie incumplimiento de las obligaciones materiales por parte de LEGÁLITAS, el contrato quedará extinguido sin que le asista derecho alguno a reclamar ni la devolución de la cuota anual ni parte proporcional alguna de la misma.

LEGÁLITAS, a su criterio y sin perjuicio de otros derechos que le asistan, podrá resolver el contrato si considera que no tiene posibilidad de prestar el servicio al cliente. En este caso se devolverá la parte proporcional de la cuota anual abonada, correspondiente a los servicios contratados y no prestados.

#### **SEPTIMA. - Horario.**

El usuario podrá utilizar los servicios de consulta de LEGÁLITAS de 09:00 a 20:00 horas de lunes a viernes, excepto festivos nacionales. Las consultas o documentación que lleguen fuera de ese horario se entenderán recibidas el siguiente día hábil a las 09:00 de la mañana, de acuerdo con los criterios expresados.

#### **OCTAVA. - Remisión a Despachos.**

La decisión de remitir a un usuario a uno de los Despachos de Abogados de la Red de Despachos colaboradores, será siempre adoptada por LEGÁLITAS en función de la viabilidad del asunto planteado.

En los supuestos en que se produjera la remisión para el planteamiento de un procedimiento judicial, ni los honorarios de Abogado, procurador, así como los de otros profesionales necesarios para la tramitación de dicho procedimiento judicial, ni las costas judiciales si proceden, estarán incluidas en el servicio contratado.

#### **NOVENA. - Conflicto entre usuarios y conflicto de intereses.**

El servicio no podrá ser prestado en caso de conflicto de intereses. Se entenderá que existe conflicto de intereses, entre otros supuestos, cuando el usuario de LEGÁLITAS plantee su reclamación o solicite asesoramiento contra alguna empresa participada directa o indirectamente por LEGÁLITAS; cuando se solicite el asesoramiento por usuarios en contra de los intereses del cliente; o cuando coincidan dos usuarios con intereses contrapuestos en el mismo asunto. En este último caso y en cumplimiento de las disposiciones deontológicas, se denegará la prestación del servicio informando a ambos de tal extremo; si fuese el primer uso del servicio, el CLIENTE podrá solicitar la devolución de la cuota abonada, quedando resuelto el contrato.

#### **DÉCIMA. - Contenido del servicio.**

El servicio de "Imagen en Internet de tu negocio" se configura como un servicio, prestado por profesionales técnicos y jurídicos

de LEGÁLITAS, con las siguientes prestaciones:

### **A.- PRODUCTO BASE**

#### **1. INFORME DE IMAGEN DE MARCA EN INTERNET**

Este servicio consiste en la elaboración de un informe, a solicitud del cliente, sobre la imagen de marca del cliente en Internet, que contendrá las diferentes variables, cuantitativas y cualitativas, de los contenidos publicados sobre el negocio en un determinado periodo de tiempo para poder comparar con otros momentos y ver toda su evolución y que le permitirá:

- Disponer de información sobre su negocio en Internet, relacionando y ubicando el contenido de la información
- Identificar quiénes son sus "influencers" o prescriptores, identificando a los principales para potenciar o limitar su influencia
- Conocer el alcance de los comentarios de terceros, en función de determinados parámetros, como número de destinatarios, etc.
- Disponer de un análisis de los efectos de cada comentario; terminología más utilizada en los comentarios; agrupación de comentarios por categorías; idiomas empleados; etc.

LEGÁLITAS elaborará este informe para el cliente una vez al año.

El informe se remitirá al cliente en el plazo máximo de un mes desde su solicitud.

#### **2. EXPLICACIÓN PORMENORIZADA DEL INFORME POR UN EQUIPO EXPERTO EN MARKETING DIGITAL**

El servicio consiste en el asesoramiento, a solicitud del cliente, de un equipo experto en Marketing digital, que desarrollará y detallará cada uno de los puntos del informe, de manera práctica, proponiendo las medidas a adoptar para mejorar la imagen de negocio.

#### **3. GESTIÓN SOBRE POSICIONAMIENTO DIGITAL**

LEGÁLITAS ofrecerá asesoramiento sobre posicionamiento digital con la finalidad de mejorar el negocio y su facturación e incrementar el número de potenciales clientes, mediante un conocimiento más detallado de las necesidades de estos y de los productos y servicios que mejor se adapten al público objetivo, a través de los comentarios expresados por otros clientes efectivos, que permitan captación mediante influencia de experiencias satisfactorias, en un doble aspecto:

##### **a) Asesoramiento experto sobre la gestión de comentarios negativos**

Consiste en el asesoramiento, facilitado por un experto en imagen digital, sobre contestaciones, desde el perfil corporativo del usuario, a comentarios negativos de sus clientes, dando respuesta oficial desde el perfil de la marca para resolver la incidencia generada por los propios clientes.

##### **b) Promoción de comentarios positivos**

Supone el asesoramiento sobre la promoción comentarios positivos por parte de los clientes satisfechos, minimizando o eliminado el impacto de los comentarios negativos.

Las prestaciones relacionadas en el apartado a) y b) tendrán un máximo de cinco asistencias anuales, cada una.

Si el cliente sigue las instrucciones de los asesores de LEGÁLITAS

cumpliendo además estas Condiciones Generales, y no se consiguiera incrementar las menciones sobre su negocio o, en su caso, reducir las menciones negativas, tendría derecho a solicitar la devolución del importe abonado por el producto.

#### 4. ASESORAMIENTO EN MARKETING DIGITAL

Mediante esta prestación LEGÁLITAS facilitará asesoramiento por parte de un experto en marketing digital que ayudará a diseñar la mejor estrategia digital de negocio, aprovechando todas las ventajas de Internet y Redes sociales, a fin de incrementar las ventas; entre otros, en los siguientes aspectos:

- Procedencia de contestar o no comentarios negativos.
- Cómo contestar para evitar una crisis reputacional.
- Cómo ganar posicionamiento orgánico.
- Cómo generar más tráfico a tu web.
- Qué técnicas utilizar para aprovechar más el tráfico a tu Web.
- Cómo incluir su negocio en las plataformas de opinión. Por ejemplo, cómo incluir su restaurante en TripAdvisor y cómo eliminarlo de determinadas páginas.
- Comparadores de competencia. Derechos frente a la inclusión en los mismos.
- Cómo crear su propia página Web.
- Cómo crear perfiles oficiales en redes sociales.

#### 5. ASESORAMIENTO JURÍDICO EXPERTO

Esta prestación supone el asesoramiento jurídico, prestado por abogados especializados en esta materia, sobre cualquier cuestión relacionada con la imagen del negocio en Internet o su reputación online, particularmente:

- Eliminación de opiniones injuriosas.
- Desindexación de contenidos.
- Ciberseguridad y responsabilidad por ataques informáticos.
- Protección de la propia imagen o imagen empresarial.
- Suplantación de identidad o identidad social o corporativa.
- Utilización no consentida de signos distintivos y otra propiedad industrial.
- Uso ilegítimo por terceros de la propia reputación empresarial.
- Responsabilidad de los autores o de los foros o páginas Web.

Dichos servicios incluyen las siguientes prestaciones, que se realizarán en el momento en que se detecte la necesidad de las mismas:

**Eliminación de información.** - Supresión de aquella información, tanto en fuente original como en cualesquiera otras que recojan la información, que no sea adecuada, que resulte excesiva, o del cliente y que se hallen publicados en Internet, siempre que la ley lo permita.

**Desindexación.** - Eliminación de los resultados naturales de búsqueda que arroje cualquier motor de búsqueda de Internet (por ejemplo, Google, Bing, DuckDuckGo, etc.) que puedan contener información inadecuada o desactualizada. Aplicación, cuando proceda, del ejercicio del "Derecho al Olvido" que persigue la desindexación web, no la eliminación del contenido de la fuente original, cuando afecte a los directivos de las empresas, salvo norma que lo impida.

Los servicios de cancelación y eliminación de contenidos, se prestarán en relación con los contenidos publicados con

posterioridad a la fecha de contratación.

#### B.- PRODUCTO PREMIUM

El producto UPGRADE incluirá además de las anteriores prestaciones las siguientes:

#### 6. ASESORAMIENTO JURÍDICO SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS Y REQUISITOS LEGALES WEB

a) **Protección de datos personales.** El servicio consiste en el asesoramiento jurídico experto sobre cualquier cuestión relacionada con el cumplimiento legal en materia de protección de datos personales, entre otros:

- Registro de ficheros ante la Agencia Española de Protección de Datos.
- Redacción de los documentos necesarios de control o auditoría periódica.
- Cumplimiento de medidas de seguridad.
- Redacción de cláusulas de privacidad y uso de datos en contratos con clientes, proveedores, trabajadores, etc.
- Recogida de datos de carácter personal.
- Gestión de derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.
- Formación al personal de la empresa implicado en el tratamiento de datos.

b) **Auditoría legal Web.** Consiste en el asesoramiento jurídico experto sobre cualquier cuestión relacionada con el cumplimiento de la regulación legal sobre su web, entre otros:

- Política de Cookies.
- Recogida de datos de carácter personal.
- Comercio electrónico.
- Aviso legal.

Se incluye un informe sobre los 20 aspectos legales más críticos que debe cumplir la página web para evitar sanciones o reclamaciones futuras.

c) **Defensa ante procedimientos sancionadores por estos conceptos:** LEGÁLITAS llevará a cabo la defensa administrativa, mediante abogados expertos, en caso de sufrir el cliente una sanción por incumplimiento de la normativa en relación con la adecuación legal de la página Web.

#### 7. INFORME DE IMAGEN DE MARCA DE LA COMPETENCIA

Esta prestación consiste en la elaboración de un análisis de los principales competidores del cliente, previamente identificados por este, con las siguientes finalidades:

- a) Mejoras prácticas para aplicarlas al negocio del cliente.
- b) Información sobre su negocio y opiniones de clientes.

#### DÉCIMO PRIMERA. - Operativa e información necesaria.

Para las diferentes prestaciones del servicio LEGÁLITAS utilizará tecnología propia o de terceros que le permitirá rastrear información relativa al cliente existente en los entornos digitales. LEGÁLITAS precisará del cliente la aportación de, al menos, los siguientes datos del cliente, usuario o autorizado, los cuales habrán de ser facilitados por el cliente:

- Denominación social, en su caso, de la entidad, NIF, marcas y nombres comerciales, domicilio, teléfono,

correo/s electrónico/s y página WEB corporativa, en su caso.

- Adicionalmente, el cliente podrá aportar el dato relativo a su actividad u objeto social, sin perjuicio de cualquiera otro que el interesado considere de utilidad.

El cliente garantiza que los datos aportados son verdaderos, exactos, completos y actualizados, siendo responsable de cualquier daño o perjuicio, directo o indirecto, que pudiera ocasionarse como consecuencia del incumplimiento de tal obligación. En el caso de que los datos aportados pertenecieran a un tercero, el cliente garantiza que ha informado a dicho tercero de los aspectos contenidos en este documento y obtenido su autorización para facilitar sus datos a LEGÁLITAS para los fines señalados.

La falta de cumplimentación de los datos personales requeridos podrá impedir la gestión del servicio. Cuando los datos personales sean recabados a través de formulario, será necesario que el usuario aporte, al menos, aquellos marcados con un asterisco, ya que, si no se suministraran estos datos considerados necesarios, LEGÁLITAS no podrá aceptar y gestionar el servicio o consulta formulada.

Las búsquedas se realizarán en fuentes públicas, lo que no implica necesariamente que se localice la totalidad de información existente en Internet.

LEGÁLITAS se reserva el derecho a contestar sólo verbalmente, y aunque la resolución de la consulta pueda realizarse por escrito, quedan expresamente excluidos del servicio la redacción de informes o dictámenes.

#### **DÉCIMO SEGUNDA. - Resolución de incidentes y consultas.**

La resolución de consultas versará sobre las materias incluidas en estas condiciones generales y podrá ser realizada por los profesionales de LEGÁLITAS en el mismo momento de ser planteadas, y a más tardar en el plazo de tres días, excluyendo sábados, domingos y festivos nacionales, en función de la complejidad del asunto planteado.

#### **DÉCIMO TERCERA. - Protección de datos personales.**

A los efectos de lo previsto en la normativa de protección de datos de carácter personal que resulta de aplicación, LEGÁLITAS, informa a los Usuarios y/o Clientes que contraten productos y/o servicios de

LEGÁLITAS de los siguientes aspectos en materia de protección de datos personales:

#### **INFORMACIÓN BÁSICA.**

<b>Responsable</b>	LEGÁLITAS ASISTENCIA LEGAL, S.L. LEGÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A. LEGÁLITAS SALUD, S.A.
<b>Finalidad</b>	Atención de solicitudes relacionadas con la prestación de servicios y cumplimiento de obligaciones contractuales y precontractuales.
<b>Legitimación</b>	Consentimiento del interesado.
<b>Destinatarios</b>	Otras empresas españolas afiliadas a la red de Entidades Colaboradoras de la Firma LEGÁLITAS. Administraciones y organismos públicos para el cumplimiento de obligaciones directamente exigibles a LEGÁLITAS, así como ficheros comunes de siniestralidad y de solvencia patrimonial.
<b>Derechos</b>	Acceder, Rectificar y Suprimir los Datos, así como otros derechos, como se explica en la Información Adicional.
<b>Información adicional</b>	Consulte la Información Adicional y detallada sobre Protección de Datos.

**La información adicional puede ser consultada en Anexo a estas Condiciones.**

**DÉCIMO CUARTA.-** El usuario queda informado que el servicio se encuentra o puede encontrarse sujeto a las normas sobre prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo establecidas en la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, y a su reglamento aprobado por Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, así como que el encargo encomendado está o puede estar fuera del ámbito de secreto profesional, existiendo obligación de prestar información sobre los datos obtenidos del usuario o el encargo efectuado, en caso que las autoridades financieras la soliciten.

#### **LEGÁLITAS ASISTENCIA LEGAL, S.L.,**

Avenida de Leopoldo Calvo-Sotelo  
Bustelo, nº 6, planta 3ª, Pozuelo de Alarcón (28224 Madrid).  
N.I.F. NºB-82305848, Inscrita en el Registro Mercantil  
de Madrid al tomo 15.770, libro 0, folio 164,  
sección 8, hoja M-232821.



**LEGALITAS.COM**

Consultas por la web:  
[www.legalitas.com](http://www.legalitas.com)

Para acceder al servicio el usuario  
deberá proporcionar los datos que le  
sean requeridos para su identificación.  
[consultas@legalitas.es](mailto:consultas@legalitas.es)

Llámenos de 9:00h. a 20:00h.  
De lunes a viernes.

**24 horas en caso de Urgencias Legales**

**902 011 101**