

# CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO TRANQUILIDAD NEGOCIOS

## A. Características generales.

### 1. OBJETO DEL SERVICIO

El servicio Tranquilidad Negocios es un Servicio gratuito que CHC pone a disposición de sus clientes a autónomos y Pymes que tengan contratado el cualquier plan con Tarifa de Acceso 3.0A o 3.1A.

Se considera Usuario a la persona física que puede consultar sobre asuntos objeto de este servicio. El Usuario deberá ser identificado previamente conforme al presente condicionado.

Consiste la prestación de asesoramiento y asistencia jurídica realizada por abogados colegiados ejercientes, y efectuada a través de vía telefónica y/o telemática. La prestación del Servicio será en castellano.

Las características del Servicio, así como las diferentes prestaciones de orientación y asistencia jurídica incluidas en el mismo, se relacionan en el apartado B de estas condiciones generales.

En ningún caso el producto de LEGÁLITAS incluirá el asesoramiento en temas relacionados con CHC ENERGÍA o cualquier empresa de su grupo empresarial por ningún tipo de relación, reclamación o conflicto que pueda existir entre CHC ENERGÍA, cualquiera de sus marcas y/o empresas de su grupo empresarial, y los Clientes. A los efectos de determinar la existencia del "grupo empresarial" se estará, en ésta y en las restantes estipulaciones del presente Contrato en que se haga referencia a este concepto, a lo dispuesto por el artículo 42.1 del Código de Comercio.

### 2. PRESTADOR DEL SERVICIO

Este servicio está prestado por Legalitas LEGÁLITAS ASISTENCIA LEGAL, S.L., con domicilio social en Pozuelo de Alarcón, Madrid, Avda. Leopoldo Calvo-Sotelo Bustelo, nº 6, y N.I.F. B-82305848, Legalitas se responsabilizará, sin ningún tipo de limitación, de la prestación de los servicios de orientación y asistencia jurídica incluidos en el Servicio Tranquilidad Negocio.

### 3. OPERATIVA DE SERVICIO

El Usuario podrá utilizar los servicios de 09:00 a 20:00 horas en horario peninsular de lunes a viernes, excepto festivos nacionales, contactando con el número de teléfono 911513740. 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.

El horario de atención de consultas será de 24 horas al día todos los días del año para cuestiones de urgencia. Se entenderá por situaciones de urgencia aquellas cuyas consecuencias jurídicas más favorables o menos desfavorables para el Usuario dependan de un consejo legal especializado inmediato.

### 4. ÁMBITO

El Servicio se presta sobre situaciones fácticas acontecidas en territorio español y a las que sea aplicable la legislación española, correspondiendo la competencia a los Jueces y Tribunales españoles.

El contenido del asesoramiento jurídico prestado al cliente de CHC Energía por los abogados no podrá ser empleado para usos distintos al estricto aprovechamiento personal del mismo; la difusión pública del referido asesoramiento jurídico requerirá la expresa autorización.

### 5. IDENTIFICACIÓN

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

### 6. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Con objeto de mantener la calidad del Servicio, LEGÁLITAS podrá acordar su suspensión si se detecta un uso irregular, fraudulento o no previsto contractualmente, entendiéndose comprendidos en tal supuesto, a título de ejemplo, aquellos casos en que el volumen y diversidad de consultas haga presumir razonablemente que se están efectuando en interés de terceras personas distintas del Usuario; cuando llegue a conocimiento del letrado o letrados que atienda/n la/s consulta/s que el Usuario se halle incapacitado de hecho o de derecho; si se detectara suplantación de la personalidad de los Usuarios; cuando se efectúen reiteradas consultas que no tengan carácter jurídico; o en casos en que el desconocimiento de la lengua haga imposible el entendimiento mutuo.

CHC Energía se reserva el derecho de modificar o cancelar este servicio en cualquier momento.

### 7. 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 el prestador del Servicio en función de la viabilidad del asunto planteado. La primera consulta en despachos es gratuita.

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 Tranquilidad Negocios.

### 8. 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 plantee su reclamación o solicite asesoramiento contra alguna empresa participada directa o indirectamente por el Prestador del Servicio; cuando se solicite el asesoramiento por Usuarios en contra de los intereses de CHC ENERGÍA y/o los intereses de su Grupo de Sociedades; o cuando coincidan dos Usuarios con intereses contrapuestos en el mismo asunto.

### 9. RESOLUCIÓN DE CONSULTAS

Las consultas versarán sobre las materias incluidas en estas condiciones generales y podrán ser respondidas por los abogados de LEGÁLITAS en el mismo momento de ser planteadas, y a más tardar en el plazo máximo de tres (3) días, excluyendo sábados, domingos y festivos nacionales, en función de la complejidad del asunto planteado.

### 10. PROTECCIÓN DE DATOS

A los efectos de lo previsto en la normativa de protección de datos de carácter personal que resulta de aplicación, de acuerdo al REGLAMENTO (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante, "Reglamento general de protección de datos" o "RGPD"), LEGÁLITAS, informa a los Usuarios y/o Clientes de los productos y/o servicios de LEGÁLITAS de los siguientes aspectos en materia de protección de datos personales:

## 10.1. Información básica

Responsable	LEGÁLITAS ASISTENCIA LEGAL, S.L. LEGÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U. LEGÁLITAS SALUD, S.A.
Finalidad	Atención de solicitudes relacionadas con la prestación de servicios y cumplimiento de obligaciones contractuales y precontractuales
Legitimación	Consentimiento del interesado, contrato.
Destinatarios	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.
Transferencias internacionales	No se realizan, salvo los casos en lo que el interesado haya dado explícitamente su consentimiento tras haber sido informado de los posibles riesgos para él de dichas transferencias debido a la ausencia de una decisión de adecuación y de garantías adecuadas
Derechos	Acceder, Rectificar y Suprimir los Datos, así como otros derechos, como se explica en la Información Adicional
Información adicional	Consulte la Información Adicional y detallada sobre Protección de Datos.

## 10.2. Información adicional

### 10.2.1. Responsable de tratamiento

Son Entidades pertenecientes al Grupo LEGÁLITAS (en adelante, LEGÁLITAS), y por tanto Responsables de los Tratamientos de los datos de carácter personal que el Usuario y/o Cliente proporcione a LEGÁLITAS de manera voluntaria para la provisión del Servicio y/o Servicios que resulten objeto de contratación las siguientes: LEGÁLITAS ASISTENCIA LEGAL, S.L, provista de NIF: B82305848, LEGÁLITAS COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A.U., con NIF: A85180289, y LEGÁLITAS SALUD, S.A.U., con NIF: A84948215, todas ellas con el domicilio social en Pozuelo de Alarcón, Avenida Leopoldo Calvo-Sotelo Bustelo, 6, 28224 de Madrid.

Los datos de carácter personal de cada usuario serán incorporados en los ficheros de LEGÁLITAS en el momento en que se haga uso del servicio; dichos datos serán facilitados por el usuario directamente a LEGÁLITAS.

Asimismo se informa de la dirección de correo electrónico de contacto del Delegado de Protección de Datos de LEGÁLITAS: dpo@legalitas.com.

### 10.2.2. Finalidad del tratamiento

Los datos personales aportados por los Usuarios y/o Clientes de LEGÁLITAS serán incorporados a un Registro de Tratamientos titularidad de LEGÁLITAS y serán tratados con la finalidad de desarrollar la relación contractual y/o precontractual establecida entre las partes, así como para recibir comunicaciones informativas promocionales de servicios prestados por LEGÁLITAS, a través de medios telefónicos, electrónicos, postales u otras formas de comunicación a distancia relativas a los ámbitos de la abogacía, asesoría, gestoría, servicios jurídicos complementarios, financieros, seguros y de asistencia o atención sanitaria u otros sectores análogos.

El Usuario y/o Cliente podrá revocar en cualquier momento el consentimiento otorgado con respecto al envío de comunicaciones informativas promocionales relativas a servicios de LEGÁLITAS mediante el mecanismo habilitado al efecto, como por ejemplo solicitando la baja del envío de comunicaciones promocionales a través del envío de un correo electrónico a la dirección atencionalcliente@legalitas.es, incluida en todas las comunicaciones comerciales y/o comunicándose al profesional que le atienda.

El Usuario y/o Cliente autoriza expresamente a LEGÁLITAS el tratamiento de los datos personales que le proporcione con carácter previo y/o durante

la prestación del servicio para la finalidad anteriormente descrita, entre los cuales podrán figurar aquellos relativos a la salud de las personas, a la comisión de infracciones penales o administrativas, o aquellos otros que pudieran revelar el origen étnico o racial, opiniones políticas, convicciones religiosas o filosóficas, afiliación sindical, datos genéticos y/o biométricos, o cualquier otra información relacionada con el servicio prestado.

LEGÁLITAS podrá comunicar a la red de colaboradores del Grupo, tanto datos de carácter identificativo del Usuario y/o Cliente de LEGÁLITAS, como por ejemplo nombre, apellidos y teléfono de contacto, así como la información y/o documentación necesaria relacionada con el servicio contratado, para el cumplimiento de las finalidades del mismo y cuya negativa imposibilitaría su prestación, lo que incluye la realización de encuestas de satisfacción para el control de la calidad del servicio prestado.

Asimismo, LEGÁLITAS podrá comunicar los datos de Usuarios y/o Clientes a aquellos organismos públicos o partes implicadas, cuando fuera estrictamente imprescindible para la ejecución del servicio contratado y/o exista una obligación o habilitación legal que así lo requiera.

El Usuario y/o Cliente de LEGÁLITAS 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 Usuario y/o Cliente, garantiza que ha informado a dicho tercero de los aspectos contenidos en esta cláusula y obtenido su autorización explícita para facilitar sus datos a LEGÁLITAS para los fines señalados.

### 10.2.3. Información acerca del tratamiento de datos para envío de comunicaciones

Los datos empleados, o facilitados, en las comunicaciones informativas y/o promocionales son tratados por LEGÁLITAS para finalidades consistentes en el envío de comunicaciones electrónicas de naturaleza informativa sobre servicios, actividades, publicaciones, celebraciones, felicitaciones y acontecimientos sociales y profesionales de LEGÁLITAS, de su Fundación o de terceros de la red de firmas LEGÁLITAS del sector abogacía, asesoría, seguros y sanitario que pudieran resultar de interés del Usuario y/o Cliente; el seguimiento y optimización de las campañas de marketing realizadas mediante tecnologías al efecto.

LEGÁLITAS le recuerda que el consentimiento para el envío de dichas comunicaciones podrá ser revocado en todo momento por el Usuario y/o Cliente mediante la utilización del mecanismo habilitado al efecto en cada una de las comunicaciones recibidas.

El criterio de conservación de los datos tendrá base en la manifestación contraria al tratamiento por su parte. En todo caso, podrán ejercitarse los derechos de acceso, rectificación o supresión, limitación de su tratamiento, oposición y portabilidad mediante correo electrónico a [atencionalcliente@legalitas.es](mailto:atencionalcliente@legalitas.es) adjuntado fotocopia del DNI o documento equivalente.

#### 10.2.4. Datos personales de terceros

En el caso de que los datos personales fueran aportados por persona distinta del Usuario y/o Cliente de LEGÁLITAS o titular de los datos, que actúe en calidad de representante de éste, dicho representante garantiza que ha informado del contenido de la presente cláusula al titular de los datos que facilita y ha obtenido su autorización explícita para facilitar sus datos a LEGÁLITAS con las finalidades señaladas. Igualmente garantiza que los datos aportados son exactos y actualizados, siendo responsable de cualquier daño o perjuicio, directo o indirecto, que pudiera ocasionarse como consecuencia del incumplimiento de tal obligación.

#### 10.2.5. Plazo de conservación de datos personales

Los datos personales proporcionados se conservarán mientras que se mantenga la relación contractual, no se solicite su supresión por el interesado y no deban eliminarse por ser necesarios para el cumplimiento de una obligación legal, para la formulación, ejercicio y defensa de reclamaciones, o cuando se requiera su conservación para posibilitar la aplicación de algún beneficio, descuento o ventaja promocional para el cliente.

En caso de que el Usuario y/o Cliente revoque su consentimiento prestado para el tratamiento de sus datos o ejercite los derechos de cancelación o supresión, sus datos personales se conservarán bloqueados a disposición de la Administración de Justicia durante los plazos establecidos legalmente para atender a las posibles responsabilidades nacidas del tratamiento de los mismos.

#### 10.2.6. Legitimación para el tratamiento de los datos personales

La base legal para el tratamiento de los datos personales de los Usuarios y/o Clientes por parte de LEGÁLITAS, reside en las letras a), b) y c) del número 1 del artículo 6 del Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril.

Por tanto, LEGÁLITAS se encuentra legitiimada para llevar a cabo el tratamiento de los datos personales en base a que:

El Usuario y/o Cliente ha prestado su consentimiento expreso para las finalidades descritas que requieran el tratamiento de datos del Usuario y/o Cliente relativos a la comisión de infracciones penales, administrativas, datos de salud y/o de cualquier tipo de información que pudiera revelar el origen étnico o racial, opiniones políticas, convicciones religiosas o filosóficas, afiliación sindical, datos genéticos, biométricos, y/o información relativa a la vida u orientación sexual de una persona.

El Usuario y/o Cliente ha prestado su consentimiento explícito para el tratamiento de sus datos personales en el marco de una relación contractual o precontractual para la atención de su solicitud de información y/o ejecución de la prestación del servicio.

El Usuario y/o Cliente ha prestado su consentimiento informado para el envío de comunicaciones comerciales relacionadas con productos y/o servicios de LEGÁLITAS que pudieran ser de interés del Usuario y/o Cliente.

Adicionalmente se informa al Usuario y/o Cliente que existen obligaciones legales que requieren del tratamiento de los datos personales, de acuerdo con los servicios prestados.

#### 10.2.7. Categorías de destinatarios

Los datos personales de Usuarios y/o Clientes de LEGÁLITAS podrán ser comunicados a las siguientes categorías de interesados:

Despachos de abogados con los que las Sociedades del Grupo LEGÁLITAS tengan acuerdos de colaboración para posibilitar la ejecución y el correcto cumplimiento del contrato de asesoramiento jurídico.

Gestorías con los que las Sociedades del Grupo LEGÁLITAS tengan acuerdos de colaboración para posibilitar la ejecución y el correcto cumplimiento del contrato.

Entidades Aseguradoras con las que las Sociedades del Grupo LEGÁLITAS tengan acuerdos de colaboración para posibilitar la ejecución y el correcto cumplimiento del contrato de seguros.

Red de Médicos con los que las Sociedades del Grupo LEGÁLITAS tengan acuerdos de colaboración para posibilitar la ejecución y el correcto cumplimiento del contrato de asesoramiento.

Entidades Financieras, con las que las Sociedades del Grupo LEGÁLITAS tengan acuerdos de colaboración para posibilitar la ejecución y el correcto cumplimiento del contrato de seguros.

Las Sociedades del Grupo LEGÁLITAS.

Los proveedores de servicios informáticos, incluso servicios de "computación en la nube".

Las Administraciones y Organismos Públicos, para el cumplimiento de obligaciones directamente exigibles a LEGÁLITAS y/o cuando exista la habilitación legal correspondiente.

Asimismo, si su relación con LEGÁLITAS es a través de un contrato de seguros, de conformidad con el art. 99.7 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, y demás normas concordantes, se informa que los datos personales facilitados podrán ser cedidos a ficheros comunes para la liquidación de siniestros, colaboración estadístico actuarial y elaboración de estudios de técnica aseguradora.

En todo caso, LEGÁLITAS garantiza a sus Usuarios y/o Clientes la confidencialidad y el secreto de las comunicaciones, sin perjuicio de cualesquiera interceptaciones legales que pudieran, en su caso, ordenarse por las autoridades competentes a tal efecto.

#### 10.2.8. Transferencias Internacionales

LEGÁLITAS no realiza transferencias internacionales de datos, salvo en aquellos casos en los que el interesado haya dado explícitamente su consentimiento a la transferencia propuesta tras haber sido informado de los posibles riesgos para él de dichas transferencias debido a la ausencia de una decisión de adecuación y de garantías adecuadas.

#### 10.2.9. Derechos de los interesados

El Usuario y/o Cliente podrá ejercitar ante LEGÁLITAS los derechos de acceso, rectificación o supresión, limitación de su tratamiento, oposición, portabilidad, y a oponerse a decisiones individuales automatizadas. Asimismo, podrán revocar su consentimiento en caso de que lo hayan otorgado para alguna finalidad específica, pudiendo modificar sus preferencias en todo momento.

El Usuario y/o Cliente podrá ejercitar cualquiera de los derechos informados en el párrafo anterior, mediante el envío de un correo electrónico indicando el derecho que ejercita dirigido a LEGÁLITAS dirección [atencionalcliente@legalitas.es](mailto:atencionalcliente@legalitas.es), o bien mediante el envío de una carta firmada dirigida a LEGÁLITAS, Avda. Leopoldo Calvo-Sotelo Bustelo nº 6, 3º, 28224 Pozuelo de Alarcón, Madrid, adjuntando en ambos casos una copia del D.N.I., N.I.E. o pasaporte y la documentación que, en su caso, fundamente la petición.

Adicionalmente, se informa al Usuario y/o Cliente que puede dirigir cualquier tipo de reclamación en materia de protección de datos personales a la Agencia Española de Protección de Datos [www.aepd.es](http://www.aepd.es), Autoridad de Control del Estado español.

Para más información puede consultar la Política de Privacidad y Aviso Legal en la web: [www.legalitas.com](http://www.legalitas.com).

10.2.10. 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.

## 11. VÍAS DE RECLAMACIÓN EN CASO DE QUEJA

Las reclamaciones que puedan presentar los clientes que ostenten la condición de consumidores en los términos de la legislación vigente, serán tratadas por el servicio de atención al cliente de LEGÁLITAS; podrán ser remitidas a cualquiera de los datos de contacto especificados en este condicionado, y serán respondidas por el medio adecuado en el plazo máximo de 30 días. En caso de respuesta desestimatoria, el consumidor puede dirigirse a los organismos de consumo de su comunidad autónoma o recurrir a la plataforma del REGLAMENTO (UE) 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo (<http://ec.europa.eu/odr>).

## B. Contenido del Servicio

### I. PROTECCIÓN LEGAL NEGOCIO

#### 1.1. Asesoramiento jurídico especializado

El Usuario podrá contar con el asesoramiento de los abogados por vía telefónica o correo electrónico para consultar las cuestiones jurídicas que se le presenten en el desarrollo de la actividad empresarial que ejerza habitualmente y sobre las materias enumeradas a continuación. El prestador se reserva el derecho a contestar sólo verbalmente, y aunque la resolución de la consulta se realice por escrito, quedan expresamente excluidos del servicio la redacción de informes o dictámenes.

#### I. Sociedades:

- Constitución de sociedades (análisis previo del tipo societario más conveniente).
- Modificaciones estatutarias.
- Funcionamiento de las Asambleas, Juntas Generales (ordinarias, extraordinarias), adopción de acuerdos sociales, nombramiento y destitución de cargos.
- Funcionamiento del órgano de administración, régimen de responsabilidad de los administradores.

#### II. Obligaciones fiscales de la sociedad:

- Obligaciones formales (trimestrales, anuales...).
- Inspección tributaria.
- Planificación fiscal. Análisis procedimental, tramitación de recursos en vía administrativa.

#### III. Contrataciones:

- Contratos de trabajo: Estudio de adecuación de contratos, forma y tipos, bonificaciones disponibles, duración de los contratos, periodo de prueba, jornada laboral, vacaciones, salario, retribuciones en especie, modificación sustancial de las condiciones de trabajo, traslados.
- Extinción de la relación laboral: Despido, baja voluntaria del trabajador, incumplimientos del empresario, requisitos formales, requisitos de fondo, obligaciones de empresario, indemnizaciones, liquidación, SMAC.
- Extranjeros: contratación de personal extranjero, obtención de permisos de trabajo, oferta de trabajo. Autónomo extranjero residente.
- Inspecciones de trabajo: Derechos del empresario ante una inspección, participación del empresario durante la tramitación, procedimientos sancionadores.
- Prevención de Riesgos Laborales

#### IV. Local de negocio:

- Arrendamientos: Obligaciones y derechos, avales y fianza, actualización de rentas, desahucio, incumplimientos, fiscalidad, traspasos, etc.
- Compraventas: Precontrato, contrato de arras, contrato de compraventa, vicios ocultos, incumplimientos, fiscalidad, etc.

- Comunidad de vecinos: Juntas de vecinos, obligaciones y derechos de los propietarios o arrendatarios (contribución a los gastos comunes, disfrute de elementos comunes, servidumbres), órganos de administración de la comunidad, reclamación a la comunidad por desperfectos causados por elementos comunes o a un vecino por desperfectos causados al Usuario.
- Obras: Licencias y permisos a solicitar a la comunidad y a la Administración Pública. Sanciones administrativas. Instalación de aire acondicionado, toldos o elementos fijos en fachada.
- Licencias de actividad, de apertura.
- Actividades molestas, nocivas, insalubres o peligrosas: Ruidos, humos, goteras, etc.

#### V. Vehículo afecto a la actividad societaria:

- Sanciones y recursos en materia de tráfico. Cómo recurrir. Plazos, tipos de recursos. Dónde presentarlos.
- Formalidades administrativas. Permisos y autorizaciones, bajas, altas del vehículo. La ITV.
- Compañías aseguradoras. Obligaciones que asumen, reclamaciones. El contrato de seguro. Condiciones generales. El defensor del asegurado.
- Accidentes de tráfico. Precauciones a tomar ante un accidente. El parte de accidente. Tramitación del siniestro. Indemnizaciones por daños en vehículo y lesiones. Posibilidad de exigir la reparación cuando la compañía quiere declarar el siniestro del vehículo.
- Alcoholemia. Obligatoriedad del sometimiento a la prueba de alcoholemia. La prueba de aire expirado. Tiempo que debe transcurrir entre ambas pruebas. Posibilidad de solicitar control en sangre. Casos en que procede la detención e inmovilización del vehículo. Sanciones penales y administrativas.
- Fiscalidad. Impuesto de matriculación. Obligaciones fiscales de la transmisión.
- Compraventa, alquiler, leasing, renting, impuestos, licencias, permisos.

#### VI. Relaciones con la administración:

- Licencias: Solicitud, silencio administrativo, denegación, recursos.
- Responsabilidad patrimonial de la Administración.
- Procedimientos inspectores y sancionadores de cualquier Organismo Público: alegaciones, resoluciones, recursos.
- Asesoramiento en materia de transportes: tarjetas, permisos, etc.
- VII. Relaciones con clientes y proveedores:
- Contratación mercantil: Asesoramiento para la preparación y formalización de cualquier tipo de contrato mercantil. Interpretación, aplicación, cumplimiento e incumplimiento.
- Asesoramiento en materia de reclamaciones presentadas por consumidores.
- Condiciones generales: preparación, cláusulas abusivas.
- Proveedores de telefonía: cortes en el servicio, portabilidades, bajas y altas, etc.
- Proveedores de servicios de Internet: defensa en la adopción de medidas adecuadas para salvaguardar la seguridad de su negocio. -
- Comercio electrónico de bienes y servicios: asesoramiento necesario para garantizar la seguridad jurídica y la confianza de los consumidores en su negocio.

#### VIII. Protección de datos. Ley de la sociedad de la información y del comercio electrónico:

- Protección de Datos de carácter Personal: Asesoramiento en la inscripción de ficheros en la Agencia Española de Protección de Datos, normativa de seguridad, cesiones, tratamientos de datos, ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.



- Adaptación de su página web a la LSSICE: asesoramiento para la adecuación de los contratos de venta al marco del comercio electrónico, cláusulas legales específicas para páginas web.

#### IX. Determinación de responsabilidades:

Asesoramiento sobre los riesgos legales que puede tener la mercantil en el desempeño de su actividad. Defensa ante los mismos.

Seguros de responsabilidad civil: Coberturas, incumplimientos en las prestaciones, cláusulas contractuales, reclamaciones de clientes, etc.

#### X. Competencia desleal:

Conductas tipificadas como desleales, procedimientos sancionadores, medidas cautelares, etc.

#### XI. Propiedad industrial; patentes, marcas, nombre comercial. Dominios:

- Registro, requisitos, uso ilegítimo de sus derechos por un tercero sin autorización, cesiones de uso.
- Registro de dominio, conflictos con nombres comerciales.

#### XII. Propiedad intelectual:

- Derechos de imagen. Autores de obras: defensa de sus derechos.
- Sociedades gestoras de derechos: Asesoramiento en procedimientos incoados.
- Reclamación derechos de autor.

### 1.2. Asesoramiento jurídico especializado 24 H sobre cuestiones de naturaleza urgente

- La presente prestación puede ser utilizada por los Usuarios las 24 horas de todos los días del año, siendo el único requisito que se trate de un asunto urgente, de acuerdo a lo definido en las presentes condiciones, que se plantee relacionado con el desempeño de su actividad empresarial o profesional y que tengan trascendencia jurídica. A título de ejemplo, se exponen algunas de las materias sobre las que podrá plantear consultas:
- Atraco, robo o hurto: del establecimiento comercial, de los titulares del comercio o del personal a su servicio, de clientes que se encuentren en el local. Incendios e inundaciones. Pérdida de mercancías u otros bienes. Accidentes de los vehículos utilizados en la actividad. Alcoholemia del transportista.
- Reclamaciones urgentes de consumidores y usuarios.
- Presencia de la autoridad para el cierre del local de negocio por denuncias derivadas de: ruidos, humos u otras molestias, venta de bebidas alcohólicas a menores en el local de negocio, consumo de estupefacientes en el establecimiento.
- Daños y reclamaciones por productos defectuosos o en mal estado.
- Amenazas y coacciones al empresario, a trabajadores, a clientes.
- Personación del inspector en el establecimiento en materia: laboral, seguridad e higiene en el trabajo, prevención de riesgos, inspecciones fiscales, inspecciones de medio ambiente.

### 1.3. Revisión y redacción de contratos, recursos y otros escritos.

Adicionalmente a lo señalado en los apartados 1.1 y 1.2 anteriores, el Servicio incluye la revisión de los documentos y la redacción de los escritos y contratos que se enumeran en este apartado, siempre que sean relativos al desarrollo de la actividad empresarial/profesional del Usuario, y que su cuantía determinada o determinable no supere los 30.000 euros. En caso de interesarse la negociación de una indemnización, LEGÁLITAS podrá acordar con el Usuario la percepción de una retribución adicional. El Servicio no alcanza a ningún otro contrato o escrito distinto de los enumerados a continuación:

- Reclamaciones a clientes, proveedores, entidades bancarias, registros de impagados.
- Cartas de reclamación a proveedores por incumplimiento de contrato, retrasos en la entrega, cobros indebidos o defectos en el producto.

- Escrito solicitando la cancelación de los datos de la empresa en registros de impagados (RAI, ASNEF), al Registro público que corresponda y a la entidad bancaria que proceda. Cartas de reclamación a bancos por cobro de comisiones indebidas, por incumplimiento de contrato, etc
- Cartas de reclamación por cobros indebidos o por incumplimiento de contrato o de los periodos de garantía a:
  - Empresa constructora o promotora.
  - Empresas de reformas.
  - Empresas de reparación de maquinaria y equipos.
  - Empresas de telefonía.
  - Talleres de reparación de vehículos.
  - Concesionarios de vehículos.
- Cartas de reclamación por adquisición de bienes a distancia por cobros indebidos, devolución del producto, falta de entrega, defectos.
- Recursos por sanciones administrativas. Reclamaciones a la administración.
- Recurso contra notificaciones de embargo en los bienes o cuentas.
- bancarias titularidad del Usuario.
- Recurso contra procedimientos de apremio.
- Reclamación de expediente.
- Solicitud de resolución expresa.

Quedan expresamente excluidos los recursos sobre multas de tráfico y transporte:

- Compraventa de local de negocio.
- Contratos de señal y compraventa. Revisión y elaboración.
- Cartas de reclamación por retrasos en la entrega del inmueble o por defectos o vicios ocultos en el mismo.
- Examen de las notas simples del Registro de la Propiedad y otra documentación facilitada por el cliente a fin de verificar la titularidad y el estado de cargas del local.
- Revisión de la minuta proforma de la Escritura de Compraventa con carácter previo a su otorgamiento ante Notario.
- Revisión de la minuta proforma de la Escritura de Constitución de Hipoteca, Subrogación y Cancelación con carácter previo a su otorgamiento ante Notario.
- Calificación y cuantificación fiscal de la operación. Análisis tributario y planificación.
- Alquiler de local de negocio.
- Contrato de arrendamiento. Revisión y elaboración.
- Cartas de reclamación del arrendador al arrendatario por realización de obras incontinentes, falta de pago de la renta, subarriendo incontinentes, etc.
- Cartas de reclamación del arrendatario al arrendador para que realice obras necesarias en el inmueble.
- Cartas relativas a la actualización de las rentas y a la prórroga del contrato de arrendamiento.
- Calificación y cuantificación fiscal de la operación
- Análisis de derechos de relaciones laborales preexistentes en el antiguo negocio.
- Comunidad de propietarios a la que pertenece el local de negocio.
- Cartas de reclamación a la comunidad o a otros propietarios por la realización de actividades molestas, insalubres o peligrosas (ruidos, humos, etc.).
- Carta al Presidente de la Comunidad solicitando la inclusión de un determinado punto en el orden del día de una Junta.
- Carta al Presidente de la Comunidad manifestando su oposición a un acuerdo adoptado en Junta de Propietarios.
- Carta al Secretario de la Comunidad solicitando documentación de la comunidad (estatutos, normas de régimen interno, acta de alguna Junta).
- Escrito a la comunidad reclamando facturas deducibles de obra o prestación de servicios en la misma.

- Recursos y otros escritos frente a la administración pública relacionados con el local de negocio.
- Escrito de alegaciones frente a una sanción administrativa por no estar en posesión de las licencias preceptivas.
- Escrito de alegaciones frente a una sanción administrativa por la realización de obra mayor en el inmueble.
- Actos comunicados al Ayuntamiento por realización de obra menor en el inmueble.

El Servicio incluye la redacción únicamente de los documentos incluidos en este punto, así como la revisión y estudio de los mismos documentos, cuando sea el Usuario quien los facilite. Los abogados de LEGÁLITAS los elaborarán y redactarán de acuerdo con los datos facilitados por el Usuario, y se los remitirán por fax, e-mail, o correo ordinario. El plazo máximo de elaboración y/o revisión de los documentos será de tres (3) días, excluyendo sábados, domingos y festivos nacionales desde que el Usuario haya facilitado los datos necesarios para la realización de los mismos. No está incluida la firma, presentación y subsiguiente tramitación de los escritos, que será por cuenta del Usuario. Salvo lo señalado en el apartado 1.1 anterior, queda expresamente excluida la gestión de sanciones de tráfico y transportes.

En caso de que el escrito que se solicita a LEGÁLITAS esté sujeto a plazo legal, el Usuario deberá hacer llegar a LEGÁLITAS toda la documentación e información necesaria para su elaboración, con una antelación mínima de 72 horas hábiles a su vencimiento. LEGÁLITAS no responde de la veracidad de los datos facilitados por el Usuario no asumiendo, en consecuencia, responsabilidad alguna en caso de inexactitud o falta de actualización de los mismos. En el supuesto de que la información que el Usuario facilite a LEGÁLITAS no resulte exacta, y que a causa de ello se derive algún perjuicio para las partes, LEGÁLITAS podrá exigir del Usuario la reparación de los mismos.

#### 1.4. Negociación con la parte contraria

El Servicio incluye la negociación de los intereses del Usuario con la parte contraria en aquellos supuestos en que, a criterio del abogado, se contribuya a mejorar su situación jurídica.

#### 1.5. Asistencia personal en despachos de abogados

Cuando LEGÁLITAS observe que por la naturaleza y viabilidad del asunto, tal y como se recoge en las presentes condiciones, éste debe de ser planteado personalmente en un Despacho de abogados, pondrá a disposición del Usuario su Red Nacional de Despachos, remitiéndole al Despacho de abogados que corresponda por especialidad en función del procedimiento de que se trate. El Servicio prestado por el Despacho remitido se prestará en función del presupuesto y hoja de encargo que en su caso formalice con el Usuario. La primera consulta es gratuita.

El encargo profesional por parte del Usuario a uno de los Despachos colaboradores de la Red Nacional, conlleva el establecimiento de una relación jurídica diferente e independiente a la descrita en las presentes condiciones generales, que mantendrá el Usuario directamente con el Despacho profesional al que se realice el encargo en régimen de arrendamiento de servicios propio de la relación abogado-cliente, permaneciendo LEGÁLITAS ajena a dicha relación y manteniendo por ello el Usuario indemne de cualquier perjuicio que se le pudiera derivar a LEGÁLITAS.

## 2. GESTIÓN DE IMPAGOS

### 2.1. Asistencia para la recuperación de impagos

El Servicio consistirá en el asesoramiento jurídico especializado para la gestión extrajudicial de cobro, en los términos establecidos en las presentes condiciones, de todos aquellos créditos que el Usuario ostente contra terceros y cuya gestión encomiende a LEGÁLITAS, a fin de conseguir la recuperación del mayor importe posible de las cantidades adeudadas.

### 2.2. Revisión y redacción de la documentación necesaria.

Para el correcto devenir del servicio específico de recuperación de impagos será necesario que desde LEGÁLITAS se realice un análisis de la documentación que sustenta la deuda buscando integrarla para la consecución del cobro.

Para ello será necesaria la redacción de acuerdos de pago y otros documentos que coadyuven al cobro, además de llevar a cabo la revisión y redacción de documentos necesarios tales como:

- Requerimientos a clientes
- Reclamaciones ante administraciones públicas
- Escritos de alegaciones en vía administrativa

### 2.3. Gestiones relativas a requerimientos notariales y a informes de solvencia de deudores

LEGÁLITAS realizará todas las acciones necesarias para la correcta gestión extrajudicial de cobro de la deuda, para ello se solicitarán los informes de solvencia de los deudores, así como todas las gestiones relativas a requerimientos notariales. No quedan incluidos en la prestación los suplidos o aranceles que serán a cargo del Usuario.

### 2.4. Gestión extrajudicial de cobro

LEGÁLITAS se obliga a efectuar las gestiones encomendadas, dentro de la legalidad vigente, para obtener por vía extrajudicial el cobro del mayor importe posible de las cantidades adeudadas. En cualquier caso, LEGÁLITAS queda facultada para finiquitar, reducir, aplazar y/o fraccionar las deudas, en los plazos, cuantías y condiciones que estime conveniente, previo el visto bueno del Usuario, pudiendo firmar en nombre del Usuario los documentos pertinentes al efecto. Asimismo, el Usuario autoriza a LEGÁLITAS a endosar en su nombre cualquier cheque, pagaré, letra de cambio u otro efecto comercial o bancario que reciba a nombre del Usuario, en concepto de pago por los deudores. Adicionalmente y en concepto de honorarios finales, LEGÁLITAS percibirá el 25 % de las cantidades efectivamente cobradas a los deudores, con el límite para la aplicación del porcentaje en el importe declarado por el Usuario en la Ficha del Deudor.

### 2.5. Asesoramiento de la vía judicial (coste adicional)

Si las gestiones extrajudiciales de cobro no consiguiesen la satisfacción de las cantidades adeudadas pendientes, LEGÁLITAS asesorará al Usuario respecto de aquellas acciones y procedimientos judiciales más indicados para continuar la reclamación de la deuda insatisfecha por la vía judicial, de modo que si el Usuario lo estima conveniente, pueda encomendar a LEGÁLITAS expresamente, a través de la correspondiente Hoja de Encargo, la gestión de cobro judicial por el cauce procesal pertinente y previamente aconsejado por LEGÁLITAS. Las cuotas de alta y de gestión abonadas, tanto por el servicio en general como por cada expediente entregado, no dan derecho al Usuario frente a LEGÁLITAS al inicio y desarrollo de ninguna gestión judicial de cobro que, en caso de ser necesaria, se tarificará por separado en la correspondiente Hoja de Encargo.

## 3. SERVICIO DE PROTECCIÓN DE DATOS

### 3.1. Asesoramiento jurídico en materia de protección de datos

LEGÁLITAS pone a disposición del Usuario un equipo de abogados especializados en materia de protección de datos personales. Se asesorará al cliente frente a cualquier eventualidad y solventarán las dudas relacionadas con:

- Actuaciones frente a la Agencia de Protección de Datos.
- Ejercicio de derechos individuales.
- Obligaciones formales y materiales.
- Y cualquier otra duda o cuestión que al Usuario le surja relacionada con la protección de datos personales.

### 3.2. Diagnóstico de obligaciones

LEGÁLITAS realizará un diagnóstico de las obligaciones del Usuario en materia de protección de datos de carácter personal: identificación de ficheros y situación de cumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa reguladora de la protección de datos personales.

LEGÁLITAS en la web del Usuario, realizará un análisis de cumplimiento de adecuación de la página a la LOPD y la LSSI, y su normativa complementaria.

### 3.3. Registro de actividades

Asesoramiento e información en materia de registro de actividades en materia de protección de datos personales.

### 3.4. Obligaciones en materia de seguridad

Asesoramiento e información en materia de registro de obligaciones de seguridad en materia de protección de datos personales.

## 4. SERVICIO DE CIBERSEGURIDAD

Definiciones:

(a) Sistemas informáticos del Usuario / Medio corporativo: se entenderá por Medio Corporativo todos los Sistemas Informáticos y redes controlados y gestionados por el Usuario, incluyendo sistemas operativos, software, hardware, equipos de enrutamiento, cableados, redes de comunicación, redes del sistema y datos, así como teléfonos, tablets y otros dispositivos móviles que el Usuario facilite a sus empleados, siempre que sean requeridos y se empleen para las operaciones del negocio del Usuario y no para fines exclusivamente personales o domésticos. A efectos de este Servicio no se incluyen en los Sistemas Informáticos del Usuario, en ningún caso, los sistemas, entornos, aplicaciones, datos o redes en fase de desarrollo, pruebas o reproducción.

(b) Cibernético: todo lo perteneciente al mundo de los ordenadores y de la realidad virtual, así como al ámbito de las comunicaciones por Internet.

(c) Ciberseguridad: conjunto de herramientas, políticas, conceptos de seguridad, salvaguardas de seguridad, directrices, métodos de gestión de riesgos, acciones, formación, prácticas idóneas, seguros y tecnologías que pueden utilizarse para proteger los activos de la organización y los usuarios en el ciberentorno.

(d) Amenaza cibernética por coacción (chantaje cibernético): supone una amenaza verosímil o conjunto de éstas, incluyendo la exigencia de cantidades de dinero que:

- Propongan a evitar un daño o pérdida de datos al Usuario.
- Propicien la introducción de Malware, en los sistemas informáticos del Usuario o destinado a revelar o dar a conocer información confidencial o datos de carácter personal alojada en los sistemas informáticos del Usuario.
- Entrañen una interferencia no autorizada que limite o impida el acceso al Usuario a dichos sistemas.
- Conlleven a realización de comunicaciones falsas a terceros relacionados con el Usuario.
- Pretendan cualquier daño en los sistemas informáticos del Usuario.

(e) Ataque cibernético: un ataque informático es un intento organizado e intencionado causado por una o más personas para infringir daños o problemas a un sistema informático o red. Consiste en aprovechar alguna debilidad o fallo en el software, hardware, e incluso, en las personas que forman parte de un ambiente informático.

(f) Malware: es un tipo de software malicioso que tiene como objetivo infiltrarse o provocar daños en los sistemas informáticos sin consentimiento del propietario.

(g) Ransomware: es un software malicioso que restringe el acceso a determinada información o archivos del sistema infectado, y pide un rescate a cambio de liberar dicha restricción.

(h) Daño o pérdida de datos: cualquier introducción, corrupción, creación, modificación, alteración o eliminación de datos, que, al procesarlos en el Sistema Informático del Usuario, podrían conducir a un funcionamiento deteriorado, degradado o anómalo de los Sistemas Informáticos y/o a la interrupción o alteración de las operaciones de proceso de datos.

(i) Reclamación: La notificación escrita comunicada por primera vez por parte del tercero perjudicado al Usuario de su intención de reclamar, o de la interposición de cualquier acción susceptible de ejercitarse ante los Tribunales de cualquier orden, Reclamación administrativa o investigación oficial con origen o fundamento en la realización por parte del Usuario de una acción u omisión que haya producido un daño indemnizable bajo el presente Servicio.

Cualquier notificación escrita al Usuario de la intención del Usuario de exigirle responsabilidad, respecto de la cual las prestaciones de este servicio sean de aplicación.

Todas las reclamaciones derivadas de una misma causa de origen, serán consideradas como una sola y única reclamación, y esta reclamación se

considerará que ha sido realizada dentro de la anualidad de servicio o en que se hizo la primera reclamación.

(j) Archivos digitales: se entenderá por archivo digital cualquier almacenamiento digital controlado y fiable que utilice determinados procesos, políticas, medios electrónicos y software para el almacenamiento y la conservación de datos y que ofrezca protección, seguridad, autenticidad y disponibilidad de los datos y defina y controle el acceso a los datos. Abarcará también cualquier información legible, independientemente del modo de uso o presentación, software incluido, transmitida o almacenada en formato digital fuera de la memoria de acceso aleatorio (RAM) propiedad del Usuario u operada por éste.

(k) Medios electrónicos: cualesquiera dispositivos tecnológicos utilizados para el proceso de registrar y almacenar datos de forma interna.

(l) Medios de información: cualesquiera medios impresos, tal como diarios, cartas de información, revistas, libros y obras literarias de cualquier formato, folletos y publicaciones de todas clases, medios publicitarios, incluidos envolturas, fotos e impresiones digitales.

Descripción de prestaciones:

#### 4.1. Prevención de Seguridad en los sistemas informáticos. Auditoría e informe de vulnerabilidades (Incluido antivirus de Kaspersky)

LEGÁLITAS prestará asistencia al Usuario mediante un conjunto de herramientas de carácter preventivo / protector con el fin de proteger sus sistemas y sus datos ante un ataque cibernético, malware y ransomware, entre otros, según la descripción incorporada en cada condicionado particular.

Proporcionamos un software (Kaspersky) que identificará y verificará la existencia de posibles vulnerabilidades en los ordenadores de la empresa, que dará información sobre las brechas de seguridad que más tarde se volcarán en el informe de vulnerabilidades.

Las instrucciones y detalle de las características de cada una de las prestaciones serán facilitadas al Usuario en el momento de la contratación. El número de dispositivos máximo sobre el que se podrá hacer uso de las herramientas de esta prestación será 5 pc's, 5 móviles y 1 servidor.

#### 4.2. Formación / comunicaciones en caso de crisis

El Usuario tendrá a su disposición un programa de formación online sobre las amenazas actuales, cómo prevenirlas y qué hacer si se ha visto afectado por algún tipo de ataque.

#### 4.3. Aplicación antisequestro

Instalaremos en los sistemas del Usuario una aplicación anti secuestro para detectar y prevenir en gran medida, los ataques de ransomware (malware que infecta el equipo encriptando los principales archivos del sistema), Virus

que bloquean los archivos de importantes compañías, pidiendo dinero a cambio del rescate, minimizando la vulnerabilidad del equipo.

#### 4.4. Extra formación en ciberseguridad

Conjunto de videos y contenidos dinámicos para el Usuario. En ellos el Usuario podrá encontrar:

- Los principios básicos en materia preventiva.
- Cómo reaccionar ante un ciberataque, y
- Los diferentes riesgos a los que está expuesto su negocio.

## 5. IMAGEN DE TU NEGOCIO EN INTERNET

Operativa e información necesaria.

Para las diferentes prestaciones del Servicio LEGÁLITAS utilizará tecnología propia o de terceros que le permitirá rastrear información relativa al Usuario existente en los entornos digitales. LEGÁLITAS precisará del Usuario la aportación de, al menos, los siguientes datos del Usuario:

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

El Usuario 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 Usuario 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. 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:

#### 5.1. 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 Usuario 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.

#### 5.2. Asesoramiento personalizado en el 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.

#### 5.3. 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 de comentarios positivos por parte de los clientes satisfechos, minimizando o eliminando el impacto de los comentarios negativos.

Las prestaciones relacionadas en los apartados a) y b) tendrán un máximo de cinco (5) asistencias anuales, cada una.

#### 5.4. Formación en materia de formación online

Conjunto de videos y contenidos dinámicos para el Usuario. En ellos el Usuario tendrá acceso a principios básicos relacionados con la reputación online de su negocio.