PROTÉGITAS
LIBERASISTENCIA LEGAL - PREMIUM
CONDICIONES GENERALES DE USO DEL SERVICIO A CLIENTES LIBERTAD (Libertad Servicios Financieros S.A. de C.V. S.F.P.).

Los términos y condiciones generales contenidos en el presente contrato de servicio (en lo sucesivo, los "Términos y Condiciones"), regulan la prestación de servicios contratados entre Protégitas, S.A.P.I. de C.V. (en lo sucesivo PROTÉGITAS) y Usted, por lo que, al momento de contratar nuestros servicios con su firma autógrafa conforme a lo señalado más adelante, usted acepta estos Términos y Condiciones Generales proporcionados por PROTÉGITAS. El uso de los servicios de asistencias a partir de la contratación ratifica su aceptación tácita respecto de estos Términos y Condiciones.

Cualquier aclaración o pregunta que tuvieran en relación con los servicios de asistencia legal y con estos términos y condiciones, deberán ser canalizadas directamente a PROTÉGITAS.

1. Acuerdo del servicio. Consiste en la prestación de servicios de asistencia legal (en adelante entendidos de forma conjunta como los "Servicios") que podrá ser requerida por el CLIENTE y/o USUARIOS vía telefónica y/o telemática a los Abogados especializados a cargo de PROTÉGITAS a través de su centro de atención telefónica y/o correo electrónico y/o cualquier otro medio digital que le comunique y autorice PROTÉGITAS.

   Por lo anterior, ponemos a su disposición principalmente nuestro centro de atención telefónica, al teléfono 55 47 77 54 44. El consumo o costos de sus servicios de telecomunicaciones son independientes a PROTÉGITAS.

2. Definición de CLIENTE y USUARIO. Se considera CLIENTE a la persona física que adquiera o se afilie como titular del servicio. Se considera USUARIO a la persona física que puede consultar sobre asuntos objeto de asesoramiento como CLIENTE o como autorizado del CLIENTE, por su condición de representante legal, cónyuge o pareja con la que conviva habitualmente, o hijo, mayor de edad, que habite en el domicilio familiar. Los USUARIOS deberán quedar identificados previamente conforme a las condiciones aquí estipuladas para que puedan acceder al servicio; siempre que el USUARIO y el CLIENTE no sean la misma persona.

3. Ámbito territorial. La formalización de la contratación de los servicios con PROTÉGITAS y la consecuente prestación del servicio por parte de esta última será en idioma español y para las personas que residan en territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

   El servicio de asistencia legal se presta sobre situaciones fácticas que se pongan de manifiesto en territorio de los Estados Unidos Mexicanos y a las que sea aplicable la legislación mexicana, correspondiendo la competencia de revisión en vía judicial a los Jueces y Tribunales mexicanos.

   Los servicios prestados al USUARIO por PROTÉGITAS no podrán ser empleados para usos distintos al estricto aprovechamiento personal de los mismos (CLIENTES y/o USUARIOS); la difusión pública de los resultados de la asistencia prestada requerirá la expresa autorización por parte de PROTÉGITAS.

4. Formalización de la contratación del servicio. La contratación del servicio del CLIENTE con PROTÉGITAS se formaliza de manera presencial manifestando el CLIENTE su consentimiento por escrito a través de su firma autógrafa.

   El CLIENTE reconoce que en ese mismo acto (contratación y firma), proporcionó y autorizó el uso de sus datos de contacto para comunicación, registro y prestación del servicio de parte de PROTÉGITAS. La falta de comunicación de datos por el CLIENTE podría impedir la prestación del servicio por PROTÉGITAS o provocar que los resultados obtenidos sean deficientes o incompletos; por lo que el CLIENTE y/o USUARIO deberá proporcionar toda la información que resulte necesaria a PROTÉGITAS con el fin de que se le brinde el servicio idóneo que cumpla con los términos y condiciones aquí dispuestos.

   En igual sentido, el CLIENTE reconoce que proporcionó y autorizó a LIBERTAD el uso y transferencia de sus datos personales y de contacto para comunicación, registro y prestación del Servicio de parte de PROTÉGITAS y que, se obliga a mantenerlos actualizados con LIBERTAD y con PROTÉGITAS.

En todo caso, el uso que de estos Servicios haga el CLIENTE y/o USUARIOS, implicará que autoriza expresamente, de manera libre y voluntaria, el sometimiento a nuestro Aviso Legal, Política de Privacidad y los Términos y Condiciones Generales de Uso del presente Servicio; los cuales se encuentran a su disposición en nuestra página web https://www.protegitas.com/index.html

5. **Costo y forma de pago.** El CLIENTE reconoce y ratifica que previa contratación del servicio tuvo a la vista y se hicieron de su conocimiento los costos, duración y alcances del servicio de PROTÉGITAS además del conocimiento y existencia de los presentes Términos y Condiciones, teniendo una decisión informada y libre.

   Asimismo, EL CLIENTE reconoce que autorizó e instruyó a LIBERTAD, para recaudar y realizar en su nombre y cuenta, el pago por adelantado respecto de los meses de servicio contratado con PROTÉGITAS.

   EL CLIENTE reconoce que PROTÉGITAS, de modo veraz, eficaz y completo, puso a la vista y mantiene a su disposición para consulta, los presentes Términos y Condiciones a través de la página de internet http://protegitas.com/.

   Cuando proceda, el precio de las renovaciones se conocerá a través de la oferta comercial realizada por LIBERTAD por los canales con la que ésta cuente para tales efectos.

6. **Vigencia del servicio.** La duración y fecha de inicio del servicio será la que se haya autorizado por el CLIENTE y se especifique en el documento de alta del contrato de crédito que EL CLIENTE haya suscrito con LIBERTAD, documento en el cual autoriza expresamente la contratación del servicio con PROTÉGITAS e instruye al pago por anticipado respecto de la totalidad de los meses contratados.

7. **Política de cancelación y reembolso.** Le informamos que usted se encuentra facultado para cancelar el servicio en cualquier momento, con o sin motivo, teniendo derecho a que se le restituya el importe de los meses no erogados o no transcurridos desde la contratación, en tanto acate estos lineamientos de cancelación y reembolso:

   (i) El CLIENTE reconoce y acepta que el reembolso solo podrá ser válido por los meses no erogados o no transcurridos desde el inicio de vigencia (haya requerido o no asistencias),

   (ii) EL CLIENTE deberá acudir presencialmente a cualquiera de las sucursales de LIBERTAD, debiendo identificarse, solicitar la cancelación de asistencias, requerir, llenar y firmar el formato de Solicitud de Cancelación de Asistencia.

   (iii) Si el CLIENTE realiza la cancelación del servicio el mismo día de la contratación o dentro de los 30 (treinta) días siguientes a la firma del contrato, se le podrá restituir la totalidad del importe que haya pagado por la contratación del servicio con PROTÉGITAS.

   Para efectos de lo anterior, se reitera que se entenderá por meses no erogados y objeto del reembolso, a aquellos meses que resten respecto de la vigencia del servicio contratado, contados a partir del primer día del mes inmediato siguiente al día en que el CLIENTE realice la cancelación y hasta el último día de la vigencia o duración que se haya especificado al momento de la contratación.

   EL CLIENTE entiende que la cancelación del servicio será efectiva hasta el último día del mes en que haya solicitado y formalizado la cancelación, por lo que aun podrá seguir disfrutando de los servicios durante dicho periodo.

   El monto de los meses no erogados objeto de reembolso será depositado en la cuenta que tenga el CLIENTE con LIBERTAD en un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas posteriores a la formalización de la cancelación del servicio.

8. **Suspensión en el servicio.** Con objeto de mantener la calidad del servicio, PROTÉGITAS podrá libremente, sin responsabilidad y a entera discrecionalidad, realizar la suspensión y/o rescisión del contrato individual entre PROTÉGITAS y el CLIENTE 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 persona del CLIENTE o el USUARIO; o en casos en que el desconocimiento de la lengua hagan imposible el entendimiento mutuo, siempre que esto no implique una conducta discriminatoria para el CLIENTE, por lo que PROTÉGITAS agotará previamente otros canales

de entendimiento como lo es el uso de la comunicación escrita, correo electrónico y/o WhatsApp. Todo ello previa advertencia al USUARIO y comunicación a LIBERTAD.

9. **Niveles de servicio.** Los servicios de consulta de PROTÉGITAS serán de lunes a viernes en horario continuo de 09:00 horas a 18:00 horas, excepto días festivos o de descanso obligatorio de conformidad con la Ley Federal del Trabajo.

   Las consultas o documentación que lleguen fuera de ese horario se entenderán recibidas el siguiente día hábil inmediato a las 9:00 horas, de acuerdo con los criterios expresados.

   PROTÉGITAS se reserva el derecho a contestar sólo verbalmente, y aunque la respuesta de la consulta se realice por escrito, quedan expresamente excluidos del servicio la redacción de informes o dictámenes.

   Las consultas serán resueltas en días hábiles dentro de las 24 horas hábiles siguientes al momento de entrada de la consulta, cuando no conlleven estudio o análisis de documentación; y en 72 horas hábiles cuando precisen de dicho estudio, en cuyo caso el plazo se contará desde el momento en que se reciba la totalidad de dicha documentación.

   PROTÉGITAS podrá ampliar dichos plazos a discrecionalidad con previa notificación al cliente en casos de especial complejidad o necesidad de estudio de documentación o antecedentes. Para el cómputo de estos plazos de resolución de las consultas se excluirán, en todo caso, los sábados, domingos y festivos.

   Tratándose de asuntos urgentes en materia penal, el horario de consultas será de 24 horas los 365 días del año. Se entenderá por situaciones de urgencia aquellas en que las consecuencias jurídicas para el usuario requieran de un consejo legal especializado inmediato y cuya materia objeto de estudio atienda a la legislación penal en México. De forma enunciativa y a título de ejemplo, se considerará una urgencia en materia penal situaciones como: detención en alcoholímetros; privaciones ilegales a la libertad; y ser víctima de algún delito que haya involucrado violencia o agresión física. PROTÉGITAS emitirá respuesta a cada consulta catalogada como Urgente, a la brevedad posible. Los demás asuntos que no constituyan una urgencia, deberán ser atendidos en el horario ordinario de atención.

   En consecuencia, queda a discreción de PROTÉGITAS el determinar aquellos casos como urgentes.

   La asesoría jurídica telefónica será ilimitada dentro de las materias descritas en el título de los “Alcances del servicio”. En consecuencia, PROTÉGITAS podrá atender todas y cada una de las llamadas del Usuario y/o Cliente, siempre que el CLIENTE y/o USUARIO no se sitúe en alguna de las excepciones o supuestos del título de “Suspensión en el servicio”.

10. **Objeto del servicio.** La atención de consultas y/o asistencias jurídicas versará únicamente sobre las materias y alcances incluidas en estas condiciones generales. Las consultas y/o asistencias son recomendaciones y guías, por lo que PROTÉGITAS y nuestros abogados no quedan obligados a intervenir y presentarse en litis, conciliación, transacción o envío de correspondencia física.

    Por lo anterior el CLIENTE y/o USUARIO reconoce que podrá contar con el asesoramiento de los abogados de PROTÉGITAS por vía telefónica o correo electrónico para consultar las cuestiones jurídicas que se le presenten en su ámbito personal, familiar y sobre las materias que se enumeran y describen en el apartado de Alcances del servicio. Igualmente, el CLIENTE y/o USUARIO podrá agendar videoconsultas con los abogados de PROTÉGITAS, previa solicitud que se realice mediante el centro de atención telefónica al teléfono 55 47 77 54 44; las cuales estarán sujetas a la disponibilidad de los abogados de PROTÉGITAS.

    Además de la asesoría anterior, el CLIENTE y/o USUARIO tendrá acceso a:

    - “Abogado de cabecera”. En efecto, el “Abogado de cabecera” será el profesional que tenga el primer contacto con el CLIENTE y/o USUARIO, y estará encargado de: recopilar la información necesaria del asunto, emitir una valoración inicial, remitir al CLIENTE y/o USUARIO con el profesional especializado y mejor capacitado para hacerse cargo de la consulta, realizar llamadas de seguimiento al CLIENTE y/o USUARIO con el fin de indagar si se brindó la atención solicitada, y en general, velar porque el CLIENTE y/o USUARIO hayan tenido la atención solicitada. Lo anterior, estará limitado con lo dispuesto en el título denominado “Alcances del servicio”.

- Negociación con la parte contraria: el CLIENTE y/o USUARIO podrá solicitar a PROTÉGITAS el apoyo de un abogado para negociaciones con parte contraria, el cual podrá brindarse (i) exclusivamente por la vía telefónica; (ii) cuando el fin sea lograr acercamiento con la parte contraria y llegar a una negociación previa y/o evitar un litigio; (iii) cuando no exista entre el CLIENTE y/o USUARIO y su contraparte un procedimiento administrativo o proceso judicial u otro tipo de procedimiento ante cualquier autoridad; y (iv) siempre que la materia objeto de la negociación esté contemplada en el título de "Alcances del servicio".

PROTÉGITAS tiene el derecho a excusarse justificadamente conforme a lo señalado en el presente documento o bien, atendiendo a los alcances del asunto en particular.

11. **Datos de Identificación, validación y contacto.** Para la prestación del servicio, PROTÉGITAS solicitará al CLIENTE y/o USUARIO los datos que sean necesarios para comprobar el derecho al uso del servicio; una vez validado el USUARIO y el derecho al uso del servicio, este último podrá realizar su consulta. Este servicio es personal e intransferible.

    PROTÉGITAS no responde de la veracidad de los datos facilitados por el CLIENTE y/o USUARIO, no asumiendo, en consecuencia, responsabilidad alguna en caso de inexactitud o falta de actualización de los mismos.

12. **Alcances del servicio.** El servicio se configura como un servicio prestado por profesionales de PROTÉGITAS, con los siguientes alcances:

    I.- ASESORAMIENTO JURÍDICO INMEDIATO, REDACCIÓN Y REVISIÓN DE DOCUMENTOS.

    I.I. Asesoramiento: para efectos de precisión y mayor entendimiento de este título, deberá entenderse como ASESORÍA o ASESORAMIENTO el servicio profesional de información y consejo en materia jurídica y en las áreas de especialización aquí descritas; el cual será brindado únicamente mediante consulta telefónica y excepcionalmente a través de videollamadas, conforme se indica en los numerales 9 y 10 de este documento, denominados “Niveles de servicio” y “Objeto de servicio”.

    Las siguientes, son las materias o áreas de especialización objeto de los servicios aquí descritos:

    DERECHO DE FAMILIA.

    Esta prestación consiste en la asesoría al USUARIO por abogados especializados en los aspectos personales y patrimoniales provenientes del vínculo familiar o de las relaciones familiares. Entre otras se dará tratamiento a los siguientes asuntos:

    Familia:
    - Matrimonio civil, matrimonio eclesiástico, concubinato y filiación.
    - Derechos y deberes entre cónyuges.
    - Régimen jurídico del matrimonio, matrimonio eclesiástico y matrimonio civil.
    - Régimen jurídico del divorcio y nulidad eclesiástica.
    - Régimen patrimonial de los cónyuges, separación de bienes o bienes mancomunados.
    - Capitulaciones de bienes de las sociedades conyugales y patrimoniales.
    - Divorcio.
    - Derecho a indemnización a cónyuges amas de casa o compensación en caso de parejas de hecho o cónyuges con régimen de separación de bienes.

    Familia/Hijos:
    - Derechos y deberes entre padres e hijos.
    - Régimen legal de alimentos, pensión alimenticia (aspectos generales, clases, requisitos, derecho a recibir alimentos, obligación de dar alimentos, acciones legales, entre otros).
    - Adeudo y reclamación de pensión.
    - Convenios de divorcio con pensión alimenticia.
    - Ejercicio de la custodia, visitas, y la patria potestad.
    - Régimen jurídico de la filiación (aspectos generales, efectos, clases y acciones).
    - Responsabilidad civil por los hijos menores.
    - Régimen legal de la Adopción.

- Permisos de Salida del País de Menores.
- Restitución Internacional de Menores.

Familia/Herencia:
- Asesoramiento en modalidades de testamento.
- Sucesiones notariales.
- Régimen jurídico de las sucesiones judiciales sin testamento o intestadas.
- Régimen jurídico de las sucesiones judiciales con testamento o testadas.
- Perdida de derechos hereditarios.
- Derechos y obligaciones de herederos, legatarios y albaceas.
- Partición patrimonial en vida.
- Partición o división de la herencia.

Otros temas de familia:
- Aspectos generales sobre protección del patrimonio familiar (patrimonio de familia inembargable, entre otros).
- Procedimiento de interdicción (discapacidad mental).
- Derechos de interdicción.
- Derechos y obligaciones de tutor y curador.

DERECHO LABORAL.

Esta prestación consiste en la asesoría al USUARIO por abogados especializados en los asuntos emanados de las relaciones laborales existentes entre patrón y trabajador; relativas a la propia relación laboral, contratación, extinción del vínculo y/o prestaciones sociales.

Asesoría Jurídica Laboral:
- Derechos y obligaciones de los trabajadores y patrones.
- Despido injustificado, asesoramiento sobre el procedimiento, pago y cantidades correspondientes a indemnizaciones, liquidación o finiquito.
- Reclamación de cantidades: Salarios, reclamación de pensiones, jubilación y demás prestaciones aplicables.
- Régimen legal del salario, jornada laboral, descanso, vacaciones, prestaciones sociales e indemnizaciones.
- Régimen legal de la contratación laboral individual y colectiva.
- Distintas formas de contratación: indeterminada, determinada, a prueba, de capacitación inicial.
- Liquidación y terminación de los contratos laborales individuales.
- Sanciones y causales de terminación del contrato laboral.
- Incumplimiento en el pago de salarios y otras prestaciones laborales (vacaciones, horas extraordinarias, reparto de utilidades) así como prestaciones sociales.
- Reclamación de salarios, prestaciones sociales y otros.
- Reglamento Interior de Trabajo.
- Asesoría en materia de Inspecciones y Procedimientos Administrativos.
- Asesoría y revisión de documentos en materia de conciliación en asuntos de derecho laboral.
- Renuncia laboral.
- Carta de renuncia laboral.

Asesoría Jurídica Seguridad Social:
- Derechos del derechohabiente ante los diversos órganos de seguridad social en México tales como IMSS e ISSSTE.
- Prestaciones de la Seguridad Social: Jubilaciones, desempleo, maternidad, incapacidad temporal.
- Reclamaciones de pensiones de invalidez, jubilación, viudez, orfandad.
- Obligaciones derivadas de la afiliación al Sistema General de Seguridad Social Integral.
- Regulación de los regímenes pensionales.
- Aspectos legales sobre seguridad industrial.
- Aspectos legales de las licencias laborales (maternidad, paternidad, incapacidades, etc.).
- Aspectos legales sobre riesgos de trabajo (accidente y enfermedad de trabajo) y enfermedad general.
- Reclamaciones derivadas de Riesgos de trabajo.

DERECHO CIVIL E INMOBILIARIO.

Esta prestación consiste en la asesoría al USUARIO por abogados especializados en los asuntos emanados de los vínculos entre particulares sobre aspectos personales y/o patrimoniales como la propiedad, los modos de adquirirla, y el cumplimiento y extinción de las obligaciones. Se dará tratamiento a los siguientes asuntos:

- En compraventa de vivienda: asesoría genérica sobre contratos de compraventa de todo tipo de inmuebles como terrenos baldíos o terrenos en construcción, incumplimiento en pago de créditos hipotecarios, compraventa de casa-habitación.
- Copropiedad: Obligaciones y derechos de los propietarios, reclamación de cuotas o impuestos, obras en la vivienda (trámites para la obtención de licencias y pagos de permisos ante la institución correspondiente), disolución de copropiedad.
- Arrendamiento: asesoría en contratos, fianzas, actualización de la renta, incumplimiento en pago de la renta, desalojo de inquilinos morosos, derechos y obligaciones de arrendador y arrendatario.
- Pago de Impuestos: Pagos de impuestos al momento de la compraventa de la unidad habitacional o casa-habitación, pago de ISR e IVA en el caso de los arrendadores, seguimiento de contratos y transparencia ante el SAT.
- Asesoría en relación con contratos civiles.
- Desahucio o preaviso.
- Restitución de Inmueble/restitución de tenencia.
- Aspectos básicos, requisitos y acciones sobre obligaciones (letras de cambio, cheques, pagarés, facturas, fianzas).
- Aspectos generales sobre derechos reales de garantía (hipoteca/prenda).
- Modos de adquirir el dominio, derechos y acciones reales.
- Requerimiento prejudicial/judicial para el pago de las obligaciones.
- Régimen de propiedad en condominio.
- Responsabilidad civil (extracontractual y contractual).
- Conciliación en materia de derecho civil.
- Reclamaciones ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) por inconformidad en la prestación de algún producto o servicio.
- Reclamaciones ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) por inconformidades en contra de instituciones financieras.

DERECHO FISCAL.

Esta prestación consiste en la asesoría al USUARIO por parte de abogados especializados en asuntos de derecho fiscal. Se dará tratamiento a los siguientes asuntos:

- Impuesto sobre la renta (ISR) e impuesto al valor agregado (IVA) de personas físicas: Asesoría en los trámites y realización del pago tanto del ISR como el IVA.
- Exenciones, deducciones y estímulos fiscales disponibles y aplicables.
- Declaraciones de impuestos (provisionales y anual).
- Ingresos por operaciones inmobiliarias: arrendamientos; gastos deducibles; acumulación de rentas, balances, depreciación.
- Ingresos y pérdidas patrimoniales: concepto; régimen general de las personas físicas.
- Deducciones federales y estatales: vivienda, donaciones autorizadas, planes de pensiones, intereses hipotecarios.
- Impuesto de sucesiones y donaciones.

TRÁNSITO.

Esta prestación consiste en la asesoría al USUARIO por abogados especializados en los asuntos jurídicos, derivados del tránsito en vehículos. Se dará tratamiento a los siguientes asuntos:

- Asesoramiento en la presentación de defensas y recursos ante sanciones de tránsito y foto-multas.
- Asesoramiento jurídico en materia de accidentes de tránsito.
- Asesoramiento jurídico en procesos sancionatorios por alcoholímetro.
- Asesoramiento jurídico en proceso de compraventa de vehículo (traspaso y registro ante oficinas de tránsito).
- Asesoramiento jurídico para la impugnación de infracciones de tránsito.

INTERNET.

Esta prestación consiste en la asesoría al USUARIO por abogados especializados en el área de Internet y nuevas tecnologías, en aquellos asuntos como: los relacionados con los menores en internet y redes sociales (ciberbullying, grooming, sexting y otros), usurpación o robo de identidad, compras online, injurias o calumnias a través de medios digitales, entre otros.

Asesoría Jurídica:

- Asesoramiento jurídico en eliminación de comentarios, fotos en internet, datos personales, perfiles en redes sociales, foros y páginas de opinión.
- Asesoramiento jurídico en reclamación por compras a través de internet.
- Asesoramiento jurídico con relación a estafas sufridas a través de internet.
- Usurpación o robo de identidad.
- Asesoramiento jurídico en materia de ciberacoso.
- Asesoramiento jurídico sobre desindexación de contenidos de internet.
- Asesoramiento jurídico sobre reputación online para tu carrera profesional y tus procesos de selección.
- Asesoramiento jurídico sobre los principales problemas que afectan en internet, como pueden ser:
  — Gestión de datos personales en internet.
  — Baja, cancelación o eliminación de perfiles en redes sociales.
  — Compras online y estafas a través de internet.
  — Difamaciones, injurias o calumnias sufridas a través de medios digitales.
  — Publicación de fotos sin consentimiento.

Asesoría Jurídica Sobre Internet/Hijos:

- Asesoramiento jurídico sobre cualquier asunto relacionado con los menores en internet y las nuevas tecnologías.
- Protección jurídica para menores frente a casos de acoso escolar cometidos en colegios, ambiente privado, sociedad, seguimiento y asesoría ante los diversos trámites, como la presentación de la denuncia a las autoridades correspondientes.
- Reputación Online: Difusión de imágenes a través de Internet, comentarios falsos o injuriosos, borrado o cancelación de datos de tus hijos en Internet.
- Ciberbullying: Asistencia legal y protección a menores ante los comentarios y acoso constante sucedido a través de internet, las redes sociales u otras plataformas virtuales.

DERECHO PENAL.

Esta prestación consiste en la asesoría al USUARIO por abogados especializados en los asuntos derivados de las conductas tipificadas como delitos o crímenes y sanciones establecidas en la ley penal. Se dará tratamiento a los siguientes asuntos:

- Delitos como violencia familiar, sustracción y retención de menores, incumplimiento de obligaciones alimentarias.
- Delitos como robo, extorsión, fraude, abuso de confianza, despojo de inmuebles y daños en bien ajeno.
- Delitos contra los derechos de autor y de la propiedad industrial.
- Reparación del daño.
- Infracciones con motivo del tránsito terrestre.

En todo caso, las asistencias en materia de derecho penal aplicarán únicamente en los supuestos en los que el cliente sea el afectado/a o víctima de estos, por lo que no se brindará la asistencia cuando el USUARIO sea el presunto sujeto activo del presunto hecho delictivo.

I.II. Revisión y redacción de documentos: Los abogados de PROTÉGITAS podrán revisar y redactar documentos básicos que el CLIENTE y/o USUARIO requiera, siempre que se trate de un documento propio de los aquí contemplados de forma expresa, y para asuntos de carácter extrajudicial. En consecuencia, PROTÉGITAS no se hace cargo ni estará obligada a revisar, elaborar o redactar documentos como demandas, contestaciones a demandas, desahogo de promociones, convenios judiciales, contratos y otro tipo de documentos propios de litigios, procedimientos administrativos y/o procesos judiciales; o cualquier otro que no se encuentre contemplado en este título.

Dicho lo anterior, los abogados de PROTÉGITAS podrán revisar y elaborar a favor del CLIENTE y/o USUARIO, los siguientes:

A.- Revisión de documentos:

DERECHO DE FAMILIA:

- Revisión de actas de conciliación.
- Revisión de la autorización del padre/madre para salida del país del menor en los casos que no requiera ser representado por un abogado.
- Revisión de capitulaciones.

DERECHO LABORAL:

- Revisión de escritos extrajudiciales de reclamación de derechos del trabajador ante empresas privadas o administraciones públicas, relacionados con remuneración, estructura salarial, rendimientos en especie, pago de horas extras, bonos, jornada, turnos, desarrollo funcional, grupo profesional, vacaciones, maternidad y paternidad, así como otros requerimientos o solicitudes al empleador.
- Revisión de liquidación laboral.
- Revisión del contrato de trabajo.
- Revisión de jornada laboral.
- Revisión de escritos dirigidos al Sistema de Seguridad Social o a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- Revisión de carta de Renuncia.

DERECHO CIVIL E INMOBILIARIO:

- Revisión de contratos civiles (compraventa, arrendamiento, prestación de servicios, obra civil o mandato)
- Revisión de establecimiento de los derechos y obligaciones del arrendador y arrendatario, establecimiento de tarifas, así como los tiempos y tipos de pago.
- Revisión de letras de cambio, cheques, pagarés y facturas.
- Revisión de escritos de requerimiento prejudicial por incumplimiento de obligaciones contenidas en contratos, sentencias, acuerdos privados, actas de conciliación, letras de cambio, cheques, pagarés y facturas.
- Revisión de escrito de requerimiento a arrendatarios por incumplimiento contractual.
- Revisión de contratos de transacción en asuntos susceptibles a conciliación o procedimientos judiciales en búsqueda de un convenio judicial.
- Revisión de reclamaciones del usuario o consumidor.

B.- Redacción de documentos:

DERECHO DE FAMILIA:

- Escritos simples relativos a la autorización del padre/madre para salida del país del menor en los casos que no requiera ser representado por un abogado o se requiera un documento oficial.
- Escritos tipo requerimiento extrajudicial para el cobro de alimentos.

DERECHO LABORAL:

- Escritos extrajudiciales de reclamación de derechos del trabajador ante empresas privadas o administraciones públicas, relacionados con remuneración, estructura salarial, rendimientos en especie, pago de horas extras, bonos, jornada, turnos, desarrollo funcional, grupo profesional, vacaciones, maternidad y paternidad, así como otros requerimientos o solicitudes al empleador.
- Escritos dirigidos al Sistema de Seguridad Social o a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- Carta de Renuncia.
- Escritos dirigidos al empleador solicitando o notificando alguna novedad como: estado de embarazo, solicitud de vacaciones, solicitud de incapacidad y solicitud de permisos.
- Elaboración de contratos de trabajo entre personas físicas.

DERECHO CIVIL E INMOBILIARIO:

- Contratos civiles (compraventa, arrendamiento, prestación de servicios, obra civil o mandato)
- Elaboración pagarés y/o recibos.
- Escritos de requerimiento extrajudicial por incumplimiento de obligaciones contenidas en contratos, sentencias, acuerdos privados, actas de conciliación, letras de cambio, cheques, pagarés y facturas.
- Requerimiento extrajudicial a arrendatarios por incumplimiento contractual.

II.- NEGOCIACIÓN CON PARTE CONTRARIA.

El CLIENTE y/o USUARIO podrá solicitar a PROTÉGITAS el apoyo de un abogado para negociaciones con parte contraria, el cual se brindará siempre que se cumpla con todos y cada uno de los siguientes requisitos:

(i) La negociación y el contacto con la parte contraria se realice exclusivamente por la vía telefónica.

(ii) Cuando el fin de la negociación sea el lograr acercamiento con la parte contraria y llegar a una negociación previa y/o evitar un litigio.

(iii) Cuando no exista entre el CLIENTE y/o USUARIO y su contraparte un procedimiento administrativo o proceso judicial u otro tipo de procedimiento ante cualquier autoridad.

(iv) La materia objeto de la negociación esté contemplada en el presente título de "Alcances del servicio", fracción I.I. "Asesoramiento".

III.- URGENCIAS PENALES.

El CLIENTE y/o USUARIO contará con el servicio de asesoramiento 24 horas los 365 días del año, siempre que se trate de asuntos penales de carácter urgente.

Para tales efectos, se entenderá como una "urgencia penal" aquellas situaciones de urgencia en que las consecuencias jurídicas para el usuario requieran de un consejo legal especializado inmediato y cuya materia objeto de estudio atienda a la legislación penal en México. Sin perjuicio de lo anterior, el personal de PROTÉGITAS será quien determine en cada caso puntual si se trata de una urgencia penal o no.

De forma enunciativa y a título de ejemplo, se considerará una urgencia en materia penal situaciones como:

- Detención en alcoholímetros.
- privaciones ilegales a la libertad.
- Ser víctima de algún delito que haya involucrado violencia o agresión física.

En todo caso, las asistencias en materia de derecho penal aplicarán con las restricciones antes descritas y conforme al título número 13 "Exclusiones del servicio y conflicto de intereses".

IV.- VIDEOCONSULTAS.

El CLIENTE y/o USUARIO podrá acceder a videoconsultas con los abogados de PROTÉGITAS, las cuales tendrán por objeto el servicio de Asesoramiento en las materias que estén contempladas en el presente título de "Alcances del servicio", fracción I.I. "Asesoramiento". En consecuencia, la videoconsulta consistirá en el servicio de asesoramiento a favor del CLIENTE y/o USUARIO mediante la realización de videoconferencias o videollamadas.

Para lo anterior, el CLIENTE y/o USUARIO deberá solicitar al centro de atención telefónica la programación de la videoconsulta, la cual se agendará conforme a la disponibilidad de la agenda de los abogados de PROTÉGITAS y en horarios hábiles, como se indica en el título 10 "Objeto del servicio" de este documento. Igualmente, el CLIENTE y/o USUARIO deberá contar con las herramientas tecnológicas que le permitan la realización de una videollamada.

13. **Exclusiones del servicio y conflicto de intereses.** PROTÉGITAS se encuentra facultado libremente a negar el servicio sin responsabilidad alguna y no se encontrará obligado a prestar el servicio, en los siguientes supuestos:

(i) Requerimiento de asistencia a infractores de la Ley o para la ejecución de actos ilícitos.
(ii) Intervención presencial o física de abogados en litis, conciliación, transacción o envío de correspondencia física.

(iii) En asistencias en materia de derecho penal aplicarán únicamente en los supuestos en los que el cliente sea el afectado/a o víctima de estos, por lo que no se brindará la asistencia cuando el USUARIO sea el presunto sujeto activo del presunto hecho delictivo.
(iv) Asistencia para cualquier cobertura o materias no especificadas en el apartado de alcances.
(v) El servicio no podrá ser prestado en caso de conflicto de intereses.
(vi) El servicio no será prestado fuera del horario ordinario (lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas sin incluir días festivos o de descanso obligatorio) si no se trata de una urgencia en materia penal.

14. **Conflicto de intereses.** Se entenderá que existe conflicto de intereses y PROTÉGITAS podrá negar sus servicios, cuando el USUARIO plantee su reclamación o solicite asesoramiento contra LIBERTAD o contra PROTÉGITAS o alguna entidad en la que participe directa o indirectamente; o cuando coincidan dos USUARIOS de PROTÉGITAS con intereses contrapuestos en el mismo asunto. En este último caso PROTÉGITAS se abstendrá de prestar el servicio puntualmente conflictivo, informando a ambos USUARIOS de tal extremo y comunicándolo a LIBERTAD o a las entidades que participen directa o indirectamente.

15. **Remisión a despachos externos.** Cuando PROTÉGITAS observe que, por la naturaleza y viabilidad del asunto, tal y como se recoge en las presentes condiciones, éste debe ser consultado personalmente en un Despacho de Abogados, PROTÉGITAS pondrá a disposición del USUARIO la RED NACIONAL DE DESPACHOS COLABORADORES, remitiéndole al Despacho de Abogados que corresponda por especialidad en función del procedimiento de que se trate y conforme al criterio de territorialidad. En caso de que PROTÉGITAS no cuenta con DESPACHOS COLABORADORES en el municipio o lugar donde se encuentre el USUARIO, le pondrá a su disposición los DESPACHOS más cercanos posibles. El presente Servicio consistirá en una mera recomendación por parte de PROTÉGITAS.

    El servicio prestado por el Despacho remitido se prestará en función del presupuesto entregado por escrito y actuación encargada que en su caso formalice con el USUARIO.

    No obstante, lo anterior, como beneficio adicional otorgado por PROTÉGITAS, le compartimos que la primera consulta que en su caso se remita al Despacho no tendrá costo alguno para el CLIENTE; siempre que se cuente con un DESPACHO COLABORADOR EXTERNO para recomendar conforme al criterio de territorialidad y/o especialidad.

    La remisión 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 PROTÉGITAS ajena a dicha relación y manteniendo por ello el USUARIO indemne de cualquier perjuicio que se le pudiera derivar a PROTÉGITAS.

    La decisión de remitir, en su caso, a un USUARIO a uno de los Despachos de Abogados de la RED NACIONAL DE DESPACHOS COLABORADORES independiente a PROTÉGITAS, será siempre a discrecionalidad de PROTÉGITAS en función de los alcances del asunto planteado.

    En los supuestos en que se produjera la remisión a Despachos para el planteamiento de un caso de especial complejidad o de un procedimiento judicial, no se incluyen en el presente servicio los honorarios de Abogado, ni tampoco los de otros profesionales necesarios para los trámites de dicho caso complejo o procedimiento judicial, como tampoco las costas judiciales impuestas al CLIENTE o el costo de envío de requerimientos o reclamaciones por cualquier medio.

    La remisión a un Despacho de la RED NACIONAL DE DESPACHOS COLABORADORES conlleva la elaboración de un presupuesto realizado por el Despacho que corresponda acorde con el asunto objeto del mismo, previa consulta presencial al efecto, que estará incluida en el precio de este servicio. El USUARIO una vez examinado el referido presupuesto quedará en libertad y voluntad de aceptarlo o no.

    En todo caso la relación del cliente con el Despacho de remisión es una relación distinta e independiente de PROTÉGITAS por lo que este último no será responsable de las acciones que se produzcan entre dicho Despacho y el CLIENTE, reconociendo el CLIENTE que dichos despachos obran con autonomía, independencia y responsabilidad propia.

16. **Limitación de responsabilidad.** PROTÉGITAS actuará con un grado razonable de profesionalidad y diligencia en la prestación del servicio; no obstante, el CLIENTE reconoce y libera de responsabilidad a PROTÉGITAS respecto de los resultados que se originen o deriven del mal seguimiento o mala interpretación de las recomendaciones otorgadas a través de las asesorías.

    Si se considera que una o más disposiciones de los presentes Términos y Condiciones resultaren inaplicables en cualquier grado conforme a la legislación aplicable, dicha disposición se interpretará como si estuviera escrita de manera que pueda ser aplicable, hasta el mayor grado posible. El resto del contenido se interpretará como si dicha disposición estuviera excluida y será aplicable de conformidad con sus términos hasta el grado máximo permitido por la Ley.

17. **Monitoreo y calidad en el servicio.** PROTÉGITAS le comunica que, a efecto de mantener nuestra calidad en el servicio, las llamadas podrán ser grabadas y analizadas exclusivamente para fines de mejorar nuestra atención. PROTÉGITAS no pretende o busca recabar datos biométricos y/o establecer patrones de voz respecto de sus usuarios, por lo que dichas grabaciones no deben entenderse como recopilación de datos sensibles, para más información consulta nuestro aviso de privacidad.

    La contratación y uso del servicio considera su conocimiento, aceptación y autorización respecto de este apartado.

18. **Fallas de terceros.** Hacemos nuestro mayor esfuerzo por mantener los servicios activos y disponibles; no obstante, no estamos exentos a fallas y/o errores respecto terceros independientes a PROTÉGITAS. Por lo anterior, el CLIENTE reconoce que ni PROTÉGITAS ni sus empleados o directivos, asumirán los efectos, inconvenientes, fallas y/o alteraciones de los servicios de telecomunicaciones o de cualquier otra índole, ya alteren las comunicaciones, o afecten al funcionamiento de las aplicaciones o de los aparatos de telefonía en los que se hallen instaladas, incluidas las sobretensiones en la red, rayos y demás fenómenos atmosféricos, robo, actos vandálicos, incendio o cualquier otra causa ajena.

    En el caso de una interrupción, es posible que tenga que iniciar nuevamente su asistencia. Usted acepta que no somos responsables por los daños y perjuicios derivados de dicha interrupción y renuncia a cualquier derecho que pudiere tener en contra de PROTÉGITAS por este concepto.

19. **Modificaciones.** El Usuario acepta y reconoce que PROTÉGITAS se reserva el derecho de cambiar estos Términos y Condiciones en cualquier momento y que cada vez que se realice cualquier actualización a los mismos, al continuar con el uso de nuestros servicios se entenderá que da por aceptados dichos cambios.

    Si Usted no estuviere de acuerdo con los Términos y Condiciones o cualquier modificación a los mismos, deberá solicitar la cancelación del servicio conforme a lo establecido en el presente documento.

    Se recomienda, que Usted lea estos Términos y Condiciones de forma periódica, ya que cualquier versión modificada se entenderá que suple las versiones anteriores.

    En todo caso, **PROTÉGITAS** respetará los Términos y Condiciones vigentes al momento de la adquisición de los servicios; y toda modificación que disminuya la calidad o cantidad del servicio será informada previo al inicio de su vigencia.

20. **Secrecía y Privacidad.** Su privacidad y bienestar son muy importantes para nosotros, por ello y para efectos de brindarle seguridad y confianza hacemos de su conocimiento que la información que nos proporciona cuenta con parámetros y controles de seguridad de la información y es utilizada bajo un estricto uso ético y profesional.

    Usted puede depositar plenamente su confianza en PROTÉGITAS y nuestros profesionales, ya que además de manejarnos bajo el principio deontológico del secreto profesional que atiende al ejercicio profesional de la abogacía, salvaguardamos la integridad, privacidad y protección de sus Datos Personales que usted nos brinda manejándonos siempre bajo los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad conforme a las disposiciones legales aplicables y de conformidad con el aviso de privacidad que ha sido puesto a su disposición y que se encuentra siempre disponible para su consulta en el sitio web: http://protegitas.com/.

21. **Datos Personales.** Los datos personales del CLIENTE como nombres y apellidos completos, correo electrónico, teléfono fijo y/o teléfono celular, entre otros, son compartidos por LIBERTAD como Responsable para efectos de la Ley Federal de Protección de Datos en Posesión de Particulares, quien manifiesta que cuenta con la autorización previa y expresa de los CLIENTES conforme su propio aviso de privacidad, con el fin de que **PROTÉGITAS** pueda establecer comunicación con el CLIENTE y prestar los Servicios otorgados.

    Una vez los datos personales del CLIENTE obren en poder de **PROTÉGITAS**, será aplicable el ya mencionado Aviso de Privacidad que se encuentra disponible en https://www.protegitas.com/avisodeprivacidad.html, el cual indica de manera detallada las finalidades de uso y/o tratamiento a los datos personles, lo relativo a la transferencia de datos, así como lo pertinente para el ejercicio de los derechos ARCO y demás disposiciones aplicables de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; y que además, fue puesto a disposición del CLIENTE por conducto de LIERTAD cuando se le informó ser beneficiario de este Servicio. Asímismo, se entiende que el uso de estos Servicios es una manifestación expresa, clara y voluntaria de que el CLIENTE da por aceptado de manera lisa y llana el referido Aviso de Privacidad.

    De igual manera, el CLIENTE autoriza el tratamiento a los datos personales de su concubina, cónyuge e hijos mayores de edad que vivan en su domicilio y sean beneficiarios de estos Servicios, bajo los principios preceptuados en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y demás legislación aplicable, y declara contar con la autorización del titular. Si el titular de los datos hace uso del Servicio y no manifiesta de forma expresa a **PROTÉGITAS** su negativa para el tratamiento de sus datos personales, se entenderá que ha otorgado su consentimiento para el tratamiento de los mismos.

22. **Cesión.** Los Usuarios y/o Clientes a los que les sean aplicables dichos términos y Condiciones reconocen que el servicio con PROTÉGITAS es intransferible y que no podrán ceder o de cualquier otra manera negociar los derechos, obligaciones y beneficios a su nombre.

23. **Notificaciones.** Si fuera precisa la notificación de cualesquiera circunstancias entre las partes, podrá realizarse mediante envío por correo postal o correo electrónico a las direcciones o a los números de teléfono indicados al momento de la contratación del servicio.

    Si cualquiera de las partes modificase su dirección de correspondencia, su correo electrónico o número de teléfono durante la vigencia del contrato, estará obligada a comunicar a la otra las nuevas direcciones y/o número de teléfono, asumiendo la parte que incumpla las consecuencias jurídicas derivadas de tal incumplimiento. Esto, para la prestación efectiva del Servicio.

24. **Contacto.** PROTÉGITAS, es decir, “Protégitas”, S.A.P.I. de C.V. con domicilio en Avenida Ejército Nacional, No. 1112, interior 501, Colonia Polanco I Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11510, Ciudad de México, hace de su conocimiento que, en caso de dudas y comentarios, además del domicilio establecido, podrá comunicarse de manera directa y presencial al ubicado de sus oficinas o bien mediante correo electrónico a atc@protegitas.com.

25. **Prescripción.** Se hace del conocimiento del CLIENTE y este último acepta, acaten el plazo a que se refiere el artículo 14 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, en lo referente a la contratación y prestación de servicios de parte de PROTÉGITAS.

26. **Jurisdicción.** Para la interpretación y cumplimiento de los presentes Términos y Condiciones, las Partes convienen en someterse a la competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor como amigable componedor y, en caso de subsistir diferencias, a las leyes y Tribunales de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero que por razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa, pudiera corresponderles. Con la aceptación de los presentes Términos y Condiciones aceptas que solo podrás presentar reclamaciones de forma individual y no en algún procedimiento colectivo o representativo.

Última actualización: 22 de enero 2024.