

CONDICIONES GENERALES

LIBERTAD SOLUCIONES DE VIDA

1.- Definición del servicio.

Consiste en la prestación de servicios de asistencia legal realizada por Abogados especializados de PROTÉGITAS, efectuada a través de vía telefónica y/o telemática. La formalización y prestación del servicio será en idioma español.

La atención de consultas versará sobre las materias incluidas en estas condiciones generales. Quedan excluidos los servicios de profesionales distintos de los Abogados que deban intervenir en las asesorías objeto de este servicio.

Para lo anterior, ponemos a su disposición la línea telefónica 55 47 77 54 40. El costo del servicio de telecomunicación será independiente de PROTÉGITAS.

El CLIENTE podrá consultar en todo momento el texto completo de los Términos y Condiciones Generales del Servicio Protección Familia en la página web: <https://www.protegigas.com/legal/condicionesFamiliaLibertad.pdf> y en para el Servicio Liberasistencia Legal Premium en: <https://www.protegigas.com/legal/condicionesPremiumLibertad.pdf>

El uso que de estos servicios haga el CLIENTE y/o USUARIOS, implica la aceptación al Aviso Legal, Política de Privacidad y los Términos y Condiciones Generales del Servicio Protección Familia.

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.

3.- Ámbito.

El servicio de asistencia legal se presta sobre hechos 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. La difusión pública de los resultados de la asistencia prestada requerirá la expresa autorización por parte de PROTÉGITAS.

4.- Identificación.

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

El CLIENTE podrá consultar en todo momento el texto completo de los Términos y Condiciones Generales del Servicio Protección Familia en la página web <https://www.protegigas.com/legal/condicionesFamiliaLibertad.pdf> y para el Servicio Liberasistencia Legal Premium en: <https://www.protegigas.com/legal/condicionesPremiumLibertad.pdf>

El uso que de estos servicios haga el CLIENTE y/o USUARIOS, implica la aceptación al Aviso Legal, Política de Privacidad y los Términos y Condiciones Generales del Servicio Protección Familia.

5.- Vigencia del servicio y renovaciones.

La vigencia del servicio será la especificada en el documento de contratación, que el cliente haya suscrito ante LIBERTAD.

PROTÉGITAS podrá acordar la suspensión o terminación del servicio, si se detecta un uso irregular, fraudulento o no previsto en los Términos y Condiciones por parte del CLIENTE. Todo ello previa advertencia al USUARIO y comunicación a LIBERTAD.

El CLIENTE se encuentra facultado para cancelar el servicio en cualquier momento, teniendo derecho a que se le restituya el importe de los meses no erogados o no transcurridos desde la contratación con PROTÉGITAS, en tanto acate estos lineamientos de cancelación y reembolso que podrá consultar en el siguiente enlace <https://www.protegigas.com/legal/condicionesFamiliaLibertad.pdf> y <https://www.protegigas.com/legal/condicionesPremiumLibertad.pdf> Igualmente, podrá solicitar a LIBERTAD el formato de Solicitud de Cancelación de Asistencia.

6.- Horario.

Los servicios de consulta de PROTÉGITAS se podrán utilizar de lunes a viernes en horario continuo de 9:00 a.m. a 18:00p.m., excepto días festivos o de descanso obligatorio. Las consultas o documentación que lleguen fuera de ese horario se entenderán recibidas el siguiente día hábil a las 9:00 a.m., de acuerdo con los criterios expresados.

Las consultas serán resueltas dentro de las 24 horas hábiles siguientes al momento de entrada de la consulta, cuando no conlleven estudio de 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 la documentación.

***Exclusivo para el Producto LIBERASISTENCIA LEGAL PREMIUM:** el horario de consultas para **urgencias en materia penal** será de 24 horas los 365 días del año.

7.- Exclusiones del servicio.

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 o contenido del servicio.
- 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).

Se entenderá que existe conflicto de intereses, entre otros supuestos, 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 con intereses contrapuestos en el mismo asunto.

8.- Contenido del servicio.

El servicio se configura como un servicio, prestado por profesionales de PROTÉGITAS, con las siguientes prestaciones:

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

I.1. 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.

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.

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 y no se brindará 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.- REMISIÓN A DESPACHOS EXTERNOS.

Cuando PROTÉGITAS observe que, por la naturaleza, viabilidad del asunto y necesidades del USUARIO, tal y como se recoge en las presentes condiciones, éste debe de 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. En caso de que no exista dentro de la Red un Despacho de Abogados Externo en el municipio o lugar donde se encuentre el USUARIO, le pondrá a su disposición el o los Despachos más cercanos posibles. El presente Servicio consistirá en una mera recomendación por parte de PROTÉGITAS.

La primera consulta que en su caso se remita al Despacho de Abogados Externo no tendrá costo alguno para el USUARIO.

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.

En los supuestos en que se produjera la remisión a Despachos, no se incluyen en el presente servicio los honorarios de Abogado, ni tampoco los de otros profesionales necesarios para el asunto del CLIENTE.

Con fines de mejorar el servicio, PROTÉGITAS pone a disposición del CLIENTE, para quejas y sugerencias sobre los DESPACHOS COLABORADORES, el correo electrónico atc@protegitas.com

8.1- Contenido del servicio exclusivo para el Producto LIBERASISTENCIA LEGAL PREMIUM:

Además de las coberturas anteriores, se brindarán los siguientes servicios de forma exclusiva para CLIENTES y/o USUARIOS del Producto de LIBERASISTENCIA LEGAL PREMIUM; limitado a las materias descritas en el punto 8 "Contenido del Servicio".

I.- 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.

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. 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 penal situaciones como:

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

Las asistencias en materia de derecho penal aplicarán con las restricciones descritas en la materia y conforme al título de "Exclusiones del servicio".

II.- VIDEOCONSULTAS.

El CLIENTE y/o USUARIO podrá acceder a videoconsultas con los abogados de PROTÉGITAS, lo cual 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, conforme a la disponibilidad de la agenda de los abogados de PROTÉGITAS y en horarios hábiles. Para esto, el CLIENTE y/o USUARIO deberá contar con las herramientas tecnológicas que le permitan la realización de una videollamada.

III.- ABOGADO DE CABECERA.

El CLIENTE y/o USUARIO tendrá acceso al servicio de "Abogado de cabecera"; quien 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.

9.- Responsabilidad.

PROTÉGITAS actuará con un grado razonable de profesionalidad y diligencia con respecto a las aplicaciones en su caso puestas a disposición de los USUARIOS; pero no asumirá responsabilidad de los posibles errores o fallos técnicos en el funcionamiento de las aplicaciones disponibles en este servicio, que se originen en el uso de las mismas, sin perjuicio de las actuaciones que procedan para la subsanación de los mismos.

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.

10.- Aviso de privacidad.

Los datos personales que se recaben en el marco del servicio prestado serán utilizados conforme a lo que establece la Ley y para los fines del servicio que se estipulan en el Aviso de Privacidad. El CLIENTE podrá consultar en todo momento el Aviso de Privacidad completo de PROTÉGITAS en <https://www.protegitas.com/legal/avisoDePrivacidad.pdf> y/o solicitarlo a LIBERTAD por los canales que se autoricen para esos efectos.

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, así como los datos personales de los beneficiarios del servicio. El uso que de estos Servicios haga el CLIENTE y/o USUARIOS, implicará que autoriza expresamente, de manera libre y voluntaria, el sometimiento al Aviso Legal de PROTÉGITAS.

Es responsable del tratamiento de los datos objeto del servicio regulado en el presente condicionado es la sociedad PROTÉGITAS S.A.P.I. de C.V., con domicilio en Avenida Ejercito Nacional, Número 1112, Interior 501, Colonia Polanco I Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, Código Postal 11510.

11.- Términos y Condiciones Generales del Servicio: para ampliar la información aquí contenida, consulte los Términos y Condiciones Generales del Servicio Protección Familia en la página web:

<https://www.protegitas.com/legal/condicionesFamiliaLibertad.pdf>

y para el Servicio Liberasistencia Legal Premium en:

<https://www.protegitas.com/legal/condicionesPremiumLibertad.pdf>



PROTÉGITAS

Razón social: PROTÉGITAS S.A.P.I. DE C.V.

Domicilio social: Avenida Ejercito Nacional,
Número 1112, Interior 501, Colonia Polanco I Sección,
Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, Código
Postal 11510

Para acceder al servicio el usuario
deberá proporcionar los datos que le
sean requeridos para su identificación.

Llámenos de 8:00h. a 18:00h.
De lunes a viernes.