

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN SERVICIO JOHN-LINE FAMILY

### 1.- Definición.

El Servicio JOHN-LINE FAMILY se define como el asesoramiento y la asistencia jurídica prestada por abogados colegiados ejercientes, y que se realiza de forma telefónica y/o telemática. El servicio se presta en castellano independientemente de la CCAA de residencia del USUARIO.

### 2.- Usuario del Servicio.

Será considerado USUARIO del Servicio la persona física que contrate el mismo y conste como titular del Servicio. No obstante, el USUARIO podrá realizar consultas sobre asuntos que afecten de forma directa a su cónyuge y/o pareja con la que conviva, así como a los hijos que convivan con el USUARIO.

### 3.- Ámbito de prestación.

El Servicio JOHN-LINE FAMILY se presta de forma exclusiva sobre hechos ocurridos en España, y a las que sean aplicables las leyes españolas. La competencia para conocer de los hechos planteados por el USUARIO debe corresponder a los Jueces y Tribunales españoles.

### 4.- Contratación y forma de pago.

La contratación será telefónica o a través de la web [www.john-line.es](http://www.john-line.es), debiendo facilitar el USUARIO los datos requeridos por el personal del Servicio, en caso de contratación telefónica, o los solicitados por la web del Servicio, en caso de alta on line, con el fin de cumplimentar debidamente el alta correspondiente al servicio seleccionado.

El Servicio JOHN-LINE informará de forma veraz y completa, y siempre con anterioridad a la contratación del Servicio, sobre el contenido de las presentes Condiciones Generales. Igualmente se remitirá el texto completo de las mismas al USUARIO por cualquier medio técnico adecuado que garantice la recepción por parte del USUARIO.

Se establece como principal forma de pago la domiciliación bancaria en la cuenta designada al efecto por el USUARIO mediante expedición de recibo que se cargará en la misma, si bien será posible efectuar el pago mediante tarjeta de crédito, así como por cualquier otro medio que acuerden las partes.

Realizada la contratación vía telefónica o a través de la web [www.john-line.es](http://www.john-line.es), el Servicio JOHN-LINE realizará un alta provisional. El Servicio JOHN-LINE no atenderá el primer uso del servicio hasta que se haya verificado el pago del mismo. En caso de domiciliación bancaria, esta comprobación se acomodará al plazo que estipula el Convenio sobre Intercambio de Adeudos por domiciliaciones o cualquier otra norma legal o contractual que le pudiera sustituir. Una vez que el Servicio JOHN-LINE haya comprobado que el recibo correspondiente a la cuota anual y/o mensual ha sido abonado y no devuelto, se procederá a efectuar un alta definitiva con efectos desde la fecha de la contratación del Servicio.

Si el recibo es impagado o devuelto, el contrato no se considerará perfeccionado, por lo que el USUARIO no tendrá derecho a efectuar consulta alguna. Todo ello sin perjuicio del derecho del Servicio JOHN-LINE de reclamar el pago del precio correspondiente judicial y/o extrajudicialmente en los casos en que proceda.

El Servicio JOHN-LINE enviará al USUARIO la documentación descriptiva del Servicio, una tarjeta identificativa como USUARIO del Servicio JOHN-LINE en la que constará el número de teléfono y la dirección de correo electrónico a través de los cuales puede solicitar el asesoramiento jurídico contratado.

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

La duración del Servicio JOHN-LINE será de un año, a contar desde la fecha de alta en el servicio, siendo renovado de forma tácita por anualidades sucesivas, siempre y cuando no medie comunicación fehaciente de cualquiera de las partes donde se haga constar la renuncia expresa, con una antelación mínima de un mes antes de cada vencimiento.

El precio de la renovación del Servicio será el comercializado en cada momento por el Servicio JOHN-LINE. Los precios se publicarán y/o se darán a conocer a través de la oferta comercial realizada por el Servicio JOHN-LINE o a través de su página web [www.john-line.es](http://www.john-line.es).

Para el caso de las renovaciones, el Servicio JOHN-LINE procederá a emitir nuevos recibos que cargará en la cuenta bancaria facilitada por el cliente o en su caso, mediante el medio de pago pactado entre las partes.

Para el caso de resolución unilateral por parte del USUARIO sin que exista incumplimiento alguno por parte del Servicio JOHN-LINE, el contrato se considerará extinguido sin que el USUARIO tenga derecho a la devolución de la cuota anual y/o parte proporcional de dicha cuota.

El Servicio JOHN-LINE podrá resolver el contrato si considera que no tiene posibilidad de prestar el servicio al USUARIO. En este caso el USUARIO tendrá derecho a la devolución de la cuota anual y/o mensual abonada.

#### **6.- Desistimiento.**

Conforme a la nueva Ley de Consumidores y Usuarios, el USUARIO podrá desistir del contrato en el plazo de siete (7) días hábiles contados desde el día su celebración. El USUARIO no podrá hacer uso de este derecho de desistimiento si hubiese hecho uso del servicio con anterioridad a la finalización del citado plazo.

#### **7.- Horario.**

El USUARIO podrá utilizar el Servicio JOHN-LINE de 9:00 horas a 14:00 horas, y de 16:00 horas a 19:00 horas, en horario peninsular de lunes a viernes excepto festivos nacionales.

#### **8.- Consultas en Despachos.**

El Servicio JOHN-LINE podrá remitir al USUARIO, en función de la complejidad y viabilidad del asunto planteado por el USUARIO, a uno de los Despachos de Abogados de la Red. En el supuesto de que así sea, la primera consulta planteada será gratuita.

En ningún caso estarán incluidos dentro del Servicio JOHN-LINE los honorarios de abogado, ni de procurador así como los de otros profesionales necesarios para la tramitación judicial del asunto planteado, que serán presupuestados en cada caso.

#### **9.- Conflicto entre USUARIOS del Servicio.**

En cumplimiento de la normativa deontología de la abogacía se establece que, en caso de que coincidan dos USUARIOS del Servicio con intereses enfrentados en el mismo asunto, el Servicio JOHN-LINE atenderá al USUARIO con mayor antigüedad en el Servicio JOHN-LINE.

El Servicio JOHN-LINE informará de ello a ambos USUARIOS y no computará dicha consulta dentro del máximo de cinco usos anuales establecidos en las presentes Condiciones Generales.

#### **10.- Identificación del USUARIO.**

Para poder hacer uso del Servicio JOHN-LINE, el USUARIO deberá facilitar los datos que le sean requeridos a los efectos de comprobar su identidad y su derecho al uso del Servicio. En todo caso los datos que le sean solicitados habrán sido facilitados con anterioridad por el propio usuario durante el proceso de contratación, o bien consistirá en la clave de usuario que el servicio JOHN LINE haya facilitado al USUARIO tras la contratación.

#### **11.- Contenido del servicio.**

##### **I. CONSULTAS JURÍDICAS**

El USUARIO podrá solicitar el asesoramiento legal de los abogados del Servicio JOHN-LINE por teléfono o correo electrónico para consultar la problemática jurídica de cualquier rama del Derecho, que se le presenten en su ámbito personal y familiar durante la vigencia del contrato.

El Servicio JOHN-LINE responderá preferentemente de forma verbal a la cuestión planteada, si bien podrá optar por remitir la respuesta al USUARIO por escrito. No obstante, aunque la respuesta se remita por escrito, quedan expresamente excluidos del Servicio la redacción de informes o dictámenes.

##### **II. REVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y MODELOS DE ESCRITOS**

Dentro de la cobertura del Servicio se incluye la revisión de los documentos y el envío de modelos estándar de escritos, cláusulas y contratos (vía telemática) de los escritos y contratos que se detallan a continuación, siempre y cuando su cuantía determinada o determinable no supere los 30.000 euros. La cobertura del Servicio no cubre ningún contrato o escrito diferente a los detallados en este apartado.

##### **SU VIVIENDA:**

- Contrato de compraventa de vivienda.
- Contratos de señal.
- Cartas de reclamación por retrasos en la entrega de la vivienda o por defectos o vicios ocultos en la misma.

- Examen de las notas simples del Registro de la Propiedad y de otra documentación facilitada por el usuario para comprobar el estado de cargas y embargos del inmueble así como su titularidad.
- Revisión de la minuta de la Escritura de Compraventa con anterioridad a su otorgamiento ante Notario.
- Alquiler de vivienda:
  - Contrato de arrendamiento.
  - Cartas de reclamación del arrendador al arrendatario por realización de obras incontestadas, falta de pago de la renta, subarriendo incontestado.
  - Cartas de reclamación del arrendatario al arrendador para que realice obras necesarias en la vivienda.
  - Cartas relativas a la actualización de las rentas y a la prórroga del contrato de arrendamiento.
  - 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 tomado en Junta de Propietarios.
  - Carta al Secretario de la Comunidad solicitando documentación de la comunidad (estatutos, normas de régimen interno, acta de alguna Junta)

#### CONSUMIDORES Y USUARIOS:

- Cartas de reclamación a bancos y escritos de reclamación ante el Banco de España.
- Cartas de reclamación por cobros indebidos o por incumplimiento de contrato o de los periodos de garantía a: empresas constructoras o promotoras, empresas de reformas, empresas de reparación de electrodomésticos o de otros bienes, canales de televisión de pago, empresas de telefonía, empresas suministradoras de electricidad, gas, y agua, tintorerías, talleres de reparación de vehículos, concesionarios de vehículos.
- Denuncias a oficinas públicas de consumo, solicitudes de arbitraje.

#### USTED Y LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

- Escrito comunicando cambio de domicilio.
- Escrito solicitando ver un expediente administrativo del que el USUARIO es parte.
- Alegaciones frente a sanciones administrativas.
- Comunicación al Ayuntamiento por realización de obra menor en la vivienda.

- Escritos solicitando resolución expresa excepto en procedimientos sancionadores.
- Reclamaciones a la Administración para solicitar indemnizaciones cuando la Administración causa daños en bienes y derechos de los particulares.

#### SU TRABAJO

- Contrato de trabajo.
- Escrito comunicando cualquier vicisitud por parte del trabajador a la empresa, en el ámbito de las relaciones laborales.

#### SU FISCALIDAD

- Solicitud de ingresos indebidos.
- Solicitud de fraccionamiento y aplazamiento de deudas tributarias.

#### SU VIVIENDA

- Contrato de señal para compraventa de vivienda.
- Cartas de reclamación por retrasos en la entrega de la vivienda o por defectos o vicios ocultos en la vivienda.
- Contrato de alquiler de vivienda.
- Cartas de reclamación del arrendador al arrendatario por realización de obras incontestadas, falta de pago de la renta, subarriendo incontestado.
- Cartas de reclamación del arrendatario al arrendador para que realice obras necesarias en la vivienda.
- Cartas relativas a la actualización de las rentas y a la prórroga del contrato de arrendamiento.

#### SU COMUNIDAD DE PROPIETARIOS

- Cartas de reclamación a la comunidad o a otros propietarios por la realización de actividades molestas, insalubres o peligrosas (ruidos, humos).
- 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 tomado en Junta de Propietarios.
- Carta al Secretario de la Comunidad o al Administrador, en su caso, solicitando documentación de la comunidad o de las juntas celebradas.

#### SU VEHÍCULO. DEFENSA ANTE EL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR DE TRÁFICO.

- Escritos de identificación de conductor responsable.

- Escritos de Alegaciones en: contestación a la denuncia, trámite de audiencia, propuesta de resolución o requerimientos de subsanación.
- Escrito atendiendo a un requerimiento efectuado por la Administración.
- Escrito de subsanación de defectos en el procedimiento administrativo sancionador.
- Recurso de Alzada.
- Recurso de Reposición.
- Solicitud de fraccionamiento del pago de la sanción impuesta en un procedimiento sancionador.
- Solicitud de Nulidad de Actuaciones.
- Recurso de Reposición en vía de Apremio.
- Reclamación económico administrativa en vía de apremio
- Solicitud de Devolución de Ingresos Indebidos.
- Solicitud de fraccionamiento y aplazamiento del pago de multas reclamadas por vía de apremio.
- Recursos contra resolución sancionadora dictada en vía administrativa.
- Reclamación económico-administrativa

La cobertura del Servicio JOHN-LINE incluye la revisión de los documentos incluidos en este apartado cuando sean facilitados por el USUARIO. El plazo máximo de revisión de los documentos será de 72 horas desde que el USUARIO los haya facilitado. No está incluida la redacción, presentación y posterior tramitación de los escritos, que será siempre por cuenta del USUARIO. Queda expresamente fuera del ámbito de la cobertura del Servicio JOHN-LINE la gestión de sanciones de tráfico.

El Servicio JOHN-LINE no responde de la veracidad y exactitud de los datos comunicados por el USUARIO, por lo que el Servicio JOHN-LINE no asumirá las posibles responsabilidades que se pudieran derivar por la falta de veracidad o inexactitud de los datos facilitados por el USUARIO, exigiendo el Servicio JOHN-LINE la reparación de los posibles perjuicios que se pudieran ocasionar al mismo por la inexactitud de los datos comunicados por el USUARIO.

### **III. REMISIÓN A DESPACHO DE ABOGADOS.**

Cuando el Servicio JOHN-LINE considere que por la naturaleza del asunto, tal y como se establece en el punto 8 de las presentes Condiciones Generales, éste deba de ser atendido personalmente en un Despacho de Abogados, el Servicio JOHN-LINE remitirá al USUARIO al despacho de la red más cercano a su domicilio.

La primera consulta en el despacho será gratuita. Para el caso de que el USUARIO requiera de los servicios jurídicos del Despacho, éste facilitará un presupuesto sin compromiso elaborado según honorarios recomendados por el Colegio de Abogados correspondiente.

El USUARIO que contrate los servicios profesionales del despacho colaborador, mantendrá en relación a la gestión del asunto contratado una nueva relación jurídica independiente a la detallada en el presente documento.

El USUARIO mantendrá con el despacho profesional una relación jurídica en régimen de arrendamiento de servicios propio de la relación abogado-cliente, ajena al Servicio JOHN-LINE, y por ello manteniendo el USUARIO indemne al Servicio JOHN-LINE de cualquier perjuicio derivado de la relación establecida con el despacho colaborador.

#### **12.- Resolución de consultas.**

Las consultas que plantee el USUARIO deberán ceñirse a las materias relacionadas en el punto undécimo de las presentes Condiciones Generales y serán respondidas por los abogados del Servicio JOHN-LINE en el mismo momento de ser planteadas. En el supuesto de que por la complejidad de la consulta fuera aconsejable realizar un estudio más profundo sobre la misma, se contestará en todo caso, en el plazo máximo de 72 horas (exceptuados los sábados y domingos).

El horario de recepción de consultas será de 09:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 19:00 horas en horario peninsular, excepto festivos nacionales. Si las consultas o documentación llegasen fuera de ese horario se entenderán recibidas el siguiente día hábil a las 9 de la mañana, de acuerdo con los criterios expresados.

#### **13.- Protección de datos.**

De acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en el Real Decreto 1720/07 de 21 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, JOHN LAWYER, SL informa que los datos facilitados por el/los usuarios del Servicio JOHN-LINE de asistencia jurídica serán incluidos en un fichero responsabilidad de JOHN LAWYER SL domiciliada en calle Aragón, 141-143 3º 4ª pl. 08015 Barcelona, con la finalidad de desarrollar la relación contractual establecida así como para recibir información publicitaria de servicios prestados por JOHN LAWYER, SL o por terceros, a través de medios postales o electrónicos relativos a los

ámbitos de consultoría, asesoría, gestoría, seguros, servicios jurídicos complementarios o financieros.

Los clientes que mantienen relación contractual con JOHN LAWYER, SL a través del Servicio JOHN-LINE, autorizan expresamente el tratamiento de los datos de carácter personal que pudieran ser recabados durante la prestación del servicio con 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, haciendo referencia a cualquier otra información relativa los clientes, éstos libremente comuniquen al Servicio JOHN-LINE. Igualmente prestan su consentimiento expreso para la gestión de las infracciones penales o administrativas que decidan poner en manos de los abogados del Servicio JOHN-LINE así como para la comunicación imprescindible de sus datos a aquellos organismos o partes implicadas en los asuntos cuya gestión pormenorizadamente encomiende y cuya negativa imposibilitaría dicha prestación.

Los clientes del Servicio JOHN-LINE, autorizan al mismo, si el cliente solicitase poner en manos de un despacho colaborador del Servicio JOHN-LINE un asunto concreto, a comunicar tanto sus datos identificativos relativos a nombre y apellidos y teléfono de contacto, como las gestiones realizadas con el objeto de facilitar los antecedentes del asunto concreto y la documentación relacionada con su consulta, para el cumplimiento de las finalidades que obedecen al objeto de la relación contractual y cuya negativa imposibilitaría dicha prestación.

JOHN-LINE ha solicitado a sus clientes su consentimiento para la cesión de sus datos identificativos relativos al nombre y apellidos, teléfono y dirección a las siguientes entidades:

JOHN LAWYER S.L., domiciliada en la calle Aragón, 141-143 3º 4ª pl. (08015) de Barcelona

PRODIFORM, S.L., domiciliada en Avenida Jaume, I, nº9 (25230) de Lérida

MATCH - POINTCONSULTING, S.L., domiciliada en la Avda Rabal del Carme, nº79 (25300) de Tárrega (Lérida)

NAVES ASSESSORS, S.L., domiciliada en la Avenida Rabal del Carmen, nº79 (25300) de Tárrega (Lérida)

LAGENCIA BGA, S.L. domiciliada en Diagonal, nº421 - 2º (08008) de Barcelona

ALLIANZ COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A., domiciliada en Paseo de la Castellana, nº39 (28046) de Madrid.

con la finalidad de remitirle información comercial sobre prestación de servicios y gestiones adicionales o complementarias a las prestadas por el Servicio JOHN-LINE y que sean requeridas por el USUARIO.

Si no se autoriza la cesión de sus datos en los términos indicados en el párrafo anterior, se remitirá una comunicación a la dirección de las empresas indicadas anteriormente, a tales efectos, en el plazo máximo de treinta (30) días. Transcurrido dicho plazo, se producirá la comunicación de sus datos, pudiendo ejercitar los derechos que le asisten de acceso, rectificación, cancelación y oposición tanto en relación con el tratamiento de datos realizado por JOHN LAWYER, SL como por el realizado por cualquiera de las entidades cesionarias, dirigiendo una comunicación escrita a JOHN LAWYER S.L., domiciliada en la calle Aragón, 141-143 3º 4ª pl. de Barcelona, adjuntando fotocopia de DNI o documento análogo mediante escrito que acredite su remisión.

#### **14.- Información Condiciones Generales.**

El presente documento de Condiciones Generales se encuentra publicado en la página web de JOHN-LINE, sin perjuicio de las actualizaciones que se produzcan.

#### **15.- Resolución de conflictos**

Las partes acuerdan, con renuncia a cualquier otro fuero o jurisdicción que pudiera corresponder, someter todas las cuestiones o litigios que se deriven sobre el cumplimiento, ejecución o interpretación del presente contrato al arbitraje de consumo, siendo competente la junta arbitral de consumo del domicilio habitual del consumidor, debiendo sujetarse ésta a la normativa vigente en cada momento.

Asimismo, hacen constar expresamente las partes su compromiso de cumplir el laudo arbitral que se dicte.