

# CONTRATO DE COLABORACIÓN (ASESORÍAS)

## Prestación de servicios de gestión y asesoría + uso de Plataforma online (marca blanca)

### 1. OBJETO

**1.1.** El presente contrato regula la prestación por GONZALBES ESPAÑA, S.L.P. a favor de EL ASOCIADO de:  
a) servicios de gestión y/o asesoría extrajudicial en materias fiscal, contable y laboral, así como cualesquiera otros que, en su caso, se incluyan expresamente en el Plan contratado, para los Clientes Finales de EL ASOCIADO; y/o  
b) acceso y uso de una plataforma/software online (la "Plataforma") en modalidad marca blanca, según el Plan contratado.

**1.2.** Los servicios concretos incluidos, exclusiones, condiciones operativas, niveles de servicio, condiciones económicas y régimen de protección de datos se determinan exclusivamente en el presente contrato y en sus ANEXOS.

### 2. DOCUMENTACIÓN CONTRACTUAL E INTEGRACIÓN DE ANEXOS

**2.1.** Forman parte integrante del presente contrato:

- **ANEXO 1** — Condiciones Generales del Servicio (CGS)
- **ANEXO 2** — SLA / Soporte y continuidad del servicio
- **ANEXO 3** — Planes / Precios y alcance de servicios
- **ANEXO 4** — RGPD: Encargo de tratamiento y subencargado tecnológico
- **ANEXO 5** — Servicio de Atención telefónica en "marca blanca".

**2.2.** En caso de contradicción entre los documentos contractuales, el siguiente orden de prelación será de aplicación:

1. Condiciones particulares u oferta aceptada, en su caso
2. ANEXO 3
3. ANEXO 2
4. ANEXO 4
5. ANEXO 1

**2.3. Funcionamiento del servicio de colaboración**

El presente contrato establece un modelo de colaboración profesional en virtud del cual EL ASOCIADO mantiene en todo momento la condición de interlocutor único y responsable frente a sus Clientes Finales, encargando a GONZALBES la ejecución material de determinados servicios de asesoría y gestión.

### **Relación con los Clientes Finales**

La relación comercial, contractual y profesional con los Clientes Finales corresponde única y exclusivamente a EL ASOCIADO. GONZALBES no asume en ningún caso:

- obligaciones directas frente a los Clientes Finales;
- relación contractual, profesional o de asesoramiento con los mismos;
- responsabilidad derivada de la relación entre EL ASOCIADO y sus Clientes Finales.

En ningún caso podrá interpretarse que existe relación profesional directa entre GONZALBES y los Clientes Finales, aun cuando exista interacción operativa en el marco del servicio.

### **Comunicación y contacto**

Como regla general, toda comunicación se realizará exclusivamente entre GONZALBES y EL ASOCIADO.

Cualquier contacto directo con Clientes Finales:

- requerirá autorización expresa y previa del ASOCIADO;
- deberá estar previsto en el Plan contratado;
- tendrá carácter meramente instrumental, limitado y operativo.

En tales casos, GONZALBES actuará exclusivamente por cuenta e interés de EL ASOCIADO, sin asumir en ningún caso la condición de asesor directo, representante, mandatario ni prestador independiente frente al Cliente Final.

En ningún caso dicho contacto implicará:

- asunción de responsabilidad directa;
- existencia de relación profesional;
- emisión de asesoramiento independiente.

### **Base del servicio**

El servicio se prestará exclusivamente:

- sobre la base de la información facilitada por EL ASOCIADO;
- sin obligación de verificación, contraste o validación independiente.

GONZALBES no será responsable de:

- la veracidad, integridad o actualización de la información;
- errores, omisiones o inconsistencias en los datos aportados;

- consecuencias derivadas de decisiones adoptadas por EL ASOCIADO o sus Clientes Finales.

## **Autorizaciones**

EL ASOCIADO declara y garantiza que dispone de todas las autorizaciones, consentimientos y mandatos necesarios de sus Clientes Finales.

Cualquier defecto en dichas autorizaciones será responsabilidad exclusiva de EL ASOCIADO.

## **Documentación y plazos**

La correcta prestación del servicio queda condicionada a la entrega de documentación completa, correcta y en plazo.

En caso de incumplimiento, GONZALBES no estará obligada a ejecutar la actuación correspondiente ni asumirá responsabilidad alguna por las consecuencias derivadas.

## **Alcance temporal**

Los servicios se prestarán únicamente respecto de periodos posteriores a la contratación, salvo acuerdo expreso y por escrito en contrario.

## **Naturaleza del servicio**

Todos los servicios tienen carácter estrictamente extrajudicial.

# **3. ÁMBITO TERRITORIAL Y ALCANCE NORMATIVO**

**3.1.** El servicio se presta para hechos, operaciones y obligaciones sometidos a la legislación española y referidos al territorio español, salvo que las partes pacten expresamente y por escrito la prestación de servicios específicos respecto de otros ámbitos territoriales o normativos.

El presente contrato, en relación a los precios del servicio, se aplica cuando el ASOCIADO encarga la gestión de tres o más clientes. El resto de condiciones son aplicables en cualquiera de los casos.

# **4. OBLIGACIONES DE EL ASOCIADO**

EL ASOCIADO asume íntegramente las siguientes obligaciones:

## **4.1. Información y documentación**

Facilitar a GONZALBES toda la información y documentación necesaria para la correcta prestación del servicio, garantizando que dicha información es veraz, completa, actualizada y entregada en plazo.

EL ASOCIADO será el único responsable de cualquier error, omisión o inexactitud en la información proporcionada.

## **4.2. Responsabilidad sobre Clientes Finales**

EL ASOCIADO será el único responsable frente a sus Clientes Finales, incluyendo la relación contractual, la calidad del servicio comprometido por él, las decisiones adoptadas y la información trasladada.

GONZALBES no asumirá responsabilidad alguna frente a los Clientes Finales.

## **4.3. Autorizaciones y mandatos**

EL ASOCIADO garantiza que dispone de todas las autorizaciones, consentimientos y mandatos necesarios de sus Clientes Finales para la prestación del servicio y, en su caso, para actuaciones ante organismos públicos.

La falta, insuficiencia o invalidez de dichas autorizaciones será responsabilidad exclusiva del ASOCIADO.

## **4.4. Control y supervisión**

EL ASOCIADO se compromete a supervisar la actuación de sus Clientes Finales, verificar la información remitida y garantizar, en lo que le corresponda, el cumplimiento de obligaciones legales por parte de sus Clientes Finales.

GONZALBES no asume funciones de control ni supervisión sobre los Clientes Finales.

## **4.5. Uso de la plataforma y accesos**

EL ASOCIADO será responsable de la custodia de credenciales, del uso de la plataforma por sus usuarios y de cualquier actuación realizada bajo sus accesos.

## **4.6. Comunicación de incidencias**

EL ASOCIADO deberá comunicar de forma inmediata cualquier incidencia relevante que pueda afectar a la prestación del servicio.

## **4.7. Cláusula de indemnidad**

EL ASOCIADO mantendrá indemne a GONZALBES frente a cualquier reclamación, sanción, daño, coste, gasto o perjuicio derivado de:

- actuaciones del propio ASOCIADO;
- actuaciones de sus Clientes Finales;
- información incorrecta, incompleta o extemporánea;
- falta de autorizaciones o mandatos;
- incumplimientos contractuales, legales o regulatorios imputables al ASOCIADO o a sus Clientes Finales.

# **5. OBLIGACIONES DE GONZALBES ESPAÑA, S.L.P.**

GONZALBES asumirá las siguientes obligaciones, con carácter limitado y en los términos del presente contrato:

### **5.1. Prestación del servicio**

Prestar los servicios contratados conforme al Plan aplicable y dentro del alcance definido en el presente contrato y en los ANEXOS.

La prestación se realizará bajo un criterio de medios y no de resultado.

### **5.2. Diligencia profesional limitada**

GONZALBES prestará sus servicios con la diligencia profesional razonable conforme a los estándares habituales del sector.

En ningún caso ello se entenderá como:

- garantía de resultado;
- obligación de cumplimiento de objetivos concretos;
- asunción de responsabilidad por decisiones empresariales, fiscales, laborales o contables del ASOCIADO o de sus Clientes Finales.

### **5.3. Dependencia de la información**

La correcta prestación del servicio depende de la información facilitada por EL ASOCIADO.

GONZALBES no será responsable de errores derivados de datos incorrectos, información incompleta o documentación tardía.

### **5.4. Confidencialidad**

GONZALBES se compromete a mantener la confidencialidad de la información recibida, aplicando medidas de seguridad razonables y adecuadas a la naturaleza del servicio.

### **5.5. Medios técnicos y organizativos**

GONZALBES pondrá a disposición los medios técnicos y humanos que considere adecuados para la prestación del servicio, sin que ello implique garantía de disponibilidad ininterrumpida, ausencia de errores o continuidad absoluta del servicio.

### **5.6. Exclusión de responsabilidad operativa**

GONZALBES no será responsable de incidencias derivadas de:

- actuaciones de Administraciones Públicas;
- fallos de sistemas, servicios o plataformas de terceros;
- interrupciones tecnológicas;
- cambios normativos, interpretativos o de criterio administrativo.

### **5.7. Gestión operativa**

GONZALBES gestionará la relación operativa con EL ASOCIADO conforme a lo previsto en el ANEXO 2.

## **5.8. Limitación funcional**

GONZALBES no asumirá funciones de supervisión global del cliente final, control general de cumplimiento normativo del ASOCIADO ni toma de decisiones empresariales.

# **6. SOPORTE, HORARIO Y NIVELES DE SERVICIO**

## **6.1. Régimen general**

Los canales de soporte, horarios de atención, tiempos de respuesta, prioridades y condiciones de prestación del servicio se regirán exclusivamente por lo establecido en el ANEXO 2 — SLA / Soporte.

Cualquier mención distinta o expectativa no recogida expresamente en dicho Anexo quedará sin efecto.

## **6.2. Naturaleza de los niveles de servicio**

Los niveles de servicio (SLA) tendrán carácter meramente orientativo y de objetivo de servicio (*best effort*), no constituyendo en ningún caso:

- garantía de respuesta;
- compromiso de resolución en plazo determinado;
- obligación de disponibilidad continua.

## **6.3. Dependencias externas**

Los tiempos de respuesta y resolución podrán verse afectados por:

- falta de información o documentación por parte del ASOCIADO;
- dependencias de terceros, incluyendo Administraciones Públicas, entidades financieras y proveedores tecnológicos;
- incidencias técnicas u operativas ajenas a GONZALBES.

En estos casos no se generará responsabilidad alguna para GONZALBES.

## **6.4. Carga de trabajo y periodos críticos**

Durante periodos de alta carga de trabajo, incluyendo campañas fiscales, cierres contables o picos operativos, GONZALBES podrá priorizar actuaciones conforme a criterios internos de organización, sin que ello suponga incumplimiento contractual ni genere derecho a reclamación.

## **6.5. Uso adecuado del soporte**

EL ASOCIADO se compromete a utilizar los canales habilitados, respetar los procedimientos de soporte y no realizar solicitudes abusivas o fuera del alcance del servicio contratado.

GONZALBES podrá limitar o rechazar solicitudes que no se ajusten al Plan contratado.

## **6.6. Exclusión de responsabilidad por tiempos**

GONZALBES no será responsable de retrasos en la atención o resolución de incidencias, de pérdidas derivadas de dichos retrasos ni de consecuencias económicas o administrativas asociadas.

## **6.7. Mantenimiento y disponibilidad**

GONZALBES podrá realizar mantenimientos programados, intervenciones técnicas y actualizaciones del sistema, incluso si ello implica interrupciones temporales del servicio, sin que se genere derecho a indemnización.

# **7. FACTURACIÓN, PAGOS E IMPAGO**

## **7.1. Condiciones económicas**

Los precios, condiciones económicas, comisiones y alcance del servicio se regirán exclusivamente por lo establecido en el ANEXO 3.

Cualquier condición distinta carecerá de validez salvo aceptación expresa y por escrito por GONZALBES.

## **7.2. Facturación**

El servicio será facturado por GONZALBES con periodicidad mensual, a mes vencido y sin cobro por adelantado.

La facturación se realizará conforme a los criterios establecidos en el ANEXO 3, no admitiéndose revisiones posteriores salvo error material manifiesto.

## **7.3. Obligación de pago incondicional**

EL ASOCIADO se obliga al pago íntegro de las cantidades facturadas, sin que pueda condicionar el pago a la prestación del servicio, retener importes, compensar cantidades o alegar incidencias como motivo de impago.

## **7.4. Impago y bloqueo automático**

El impago total o parcial de una sola factura a su vencimiento dará lugar, de forma automática y sin necesidad de requerimiento previo, a:

- bloqueo inmediato del acceso a la plataforma;
- suspensión total de los servicios;
- interrupción de cualquier gestión en curso.

## **7.5. Exoneración total por impago**

GONZALBES no asumirá ninguna responsabilidad derivada del impago, incluyendo retrasos en presentaciones, sanciones o recargos, perjuicios frente a Clientes Finales y pérdida de información o acceso.

## **7.6. Reactivación del servicio**

El restablecimiento del servicio requerirá el pago íntegro de las cantidades adeudadas y la regularización de la situación de pago.

GONZALBES no garantiza la continuidad de actuaciones interrumpidas ni la recuperación del estado anterior del servicio.

### **7.7. Costes adicionales por impago**

En caso de impago o devolución bancaria, GONZALBES podrá repercutir gastos de gestión, costes administrativos e intereses legales o pactados.

### **7.8. Suspensión y resolución**

GONZALBES podrá, a su discreción, mantener el servicio bloqueado o resolver el contrato de forma inmediata, sin derecho a indemnización para EL ASOCIADO.

### **7.9. Renuncia expresa**

EL ASOCIADO renuncia expresamente a cualquier reclamación derivada de la suspensión del servicio por impago.

## **8. DURACIÓN, RENOVACIÓN Y BAJA**

### **8.1. Duración**

El presente contrato tendrá una duración inicial de **un (1) año** desde la fecha de su firma.

Finalizado dicho periodo inicial, se renovará automáticamente por periodos sucesivos de **un (1) año**, salvo denuncia expresa de cualquiera de las partes en los términos previstos en la presente cláusula.

### **8.2. Resolución ordinaria por voluntad de las partes**

Cualquiera de las partes podrá comunicar su voluntad de no renovar el contrato, debiendo hacerlo por escrito con una antelación mínima de **treinta (30) días naturales** a la fecha de vencimiento inicial o a cualquiera de sus prórrogas.

Fuera de dicho supuesto, la resolución anticipada sin causa solo podrá producirse por acuerdo expreso entre las partes.

### **8.3. Resolución inmediata por GONZALBES**

GONZALBES podrá resolver el contrato de forma inmediata, sin previo aviso, en caso de:

- impago total o parcial;
- incumplimiento contractual;
- uso indebido de la plataforma o de los servicios;
- riesgo legal, regulatorio o reputacional;
- falta de colaboración del ASOCIADO;
- aportación de información falsa, incompleta o manifiestamente irregular.

En tales casos, la resolución no dará derecho a indemnización alguna a favor de EL ASOCIADO.

#### **8.4. Efectos de la baja o resolución**

La resolución del contrato implicará:

- cese inmediato de la prestación de servicios;
- cancelación o bloqueo de accesos;
- interrupción de cualquier gestión en curso.

GONZALBES no asumirá obligación de finalizar trabajos iniciados ni de mantener operativos servicios suspendidos o extinguidos.

#### **8.5. Acceso a la información y datos**

Tras la baja o resolución, EL ASOCIADO será responsable de realizar copia de su información dentro de los plazos y condiciones que, en su caso, se habiliten.

GONZALBES no garantiza la disponibilidad posterior de los datos, que podrán ser eliminados de forma definitiva sin posibilidad de recuperación, salvo obligación legal o contratación expresa de un servicio de conservación.

#### **8.6. Conservación opcional de datos**

GONZALBES podrá ofrecer, en su caso, servicios de conservación de datos o mantenimiento en modo consulta/descarga bajo condiciones económicas específicas.

#### **8.7. Exoneración de responsabilidad**

GONZALBES no será responsable de consecuencias derivadas de la baja o resolución, pérdida de información, interrupción del servicio ni perjuicios frente a terceros.

#### **8.8. No continuidad del servicio**

GONZALBES no estará obligada a garantizar la continuidad del servicio, facilitar la transición a otro proveedor ni mantener acceso alguno tras la extinción del contrato.

## **9. NO CAPTACIÓN DE CLIENTES FINALES**

### **9.1. Principio general**

Durante la vigencia del presente contrato, GONZALBES se compromete a no realizar acciones de captación comercial activa dirigidas específicamente a los Clientes Finales del ASOCIADO.

### **9.2. Definición de captación activa**

Se entenderá por captación activa el contacto comercial directo e intencionado, las acciones individualizadas de oferta de servicios y las propuestas dirigidas específicamente a Clientes Finales del ASOCIADO.

### **9.3. Exclusiones**

No se considerará captación activa:

- la publicidad general o campañas de marketing no dirigidas específicamente a dichos Clientes Finales;
- la captación derivada de búsquedas orgánicas o acceso libre a la web;
- el contacto iniciado por el propio Cliente Final por iniciativa propia;
- las relaciones comerciales preexistentes a este contrato.

En estos casos, GONZALBES podrá contratar libremente con dichos clientes.

### **9.4. Contacto permitido por el Plan**

Cuando el Plan contemple contacto directo con Clientes Finales, dicho contacto no se considerará captación comercial.

### **9.5. Finalización del contrato**

Una vez finalizada la relación contractual, GONZALBES quedará libre de cualquier limitación de captación, salvo pacto expreso y por escrito en contrario.

### **9.6. Ausencia de exclusividad**

El presente contrato no establece exclusividad alguna a favor del ASOCIADO.

## **10. PROTECCIÓN DE DATOS**

### **10.1. Régimen general**

El tratamiento de datos personales derivado del presente contrato se regirá por lo dispuesto en el ANEXO 4 — RGPD, que forma parte integrante del mismo.

### **10.2. Roles de las partes**

A efectos de la normativa de protección de datos:

- EL ASOCIADO actuará como Responsable del Tratamiento;
- GONZALBES actuará como Encargado del Tratamiento.

### **10.3. Responsabilidad del ASOCIADO**

EL ASOCIADO será el único responsable de la licitud del tratamiento de datos, la obtención de consentimientos cuando resulten exigibles, la legitimación para el tratamiento y el cumplimiento de sus obligaciones legales, incluyendo cualquier tratamiento relativo a sus Clientes Finales.

### **10.4. Exoneración de responsabilidad**

GONZALBES no será responsable de incumplimientos del ASOCIADO en materia de protección de datos, de tratamientos ilícitos o no autorizados, de la falta de

consentimiento o base legal suficiente, ni de reclamaciones de terceros derivadas del tratamiento imputables al ASOCIADO.

### **10.5. Instrucciones de tratamiento**

GONZALBES tratará los datos exclusivamente siguiendo las instrucciones documentadas del ASOCIADO, conforme a lo previsto en el ANEXO 4 y salvo obligación legal en contrario.

### **10.6. Uso indebido o ilícito**

En caso de uso indebido, ilícito o contrario a la normativa por parte del ASOCIADO, GONZALBES podrá suspender el servicio, bloquear accesos o resolver el contrato, sin responsabilidad alguna.

### **10.7. Indemnidad en materia de protección de datos**

EL ASOCIADO mantendrá indemne a GONZALBES frente a cualquier sanción, reclamación, daño, coste o perjuicio derivado del incumplimiento de sus obligaciones en materia de protección de datos.

### **10.8. Subencargados**

EL ASOCIADO autoriza expresamente la intervención de subencargados conforme al ANEXO 4.

### **10.9. Prevalencia**

En caso de contradicción en materia de protección de datos, prevalecerá lo dispuesto en el ANEXO 4.

## **11. USO INCORRECTO**

### **11.1. Uso conforme a derecho**

EL ASOCIADO se compromete a utilizar los servicios y la plataforma de conformidad con la legislación vigente, con lo establecido en el presente contrato y sus anexos, y de acuerdo con la buena fe contractual.

### **11.2. Prohibiciones expresas**

Queda expresamente prohibido:

- utilizar la plataforma para fines ilícitos, fraudulentos o contrarios a la normativa;
- introducir datos falsos, inexactos o manipulados;
- utilizar el sistema de forma abusiva o contraria a su finalidad;
- intentar acceder, modificar o interferir en sistemas, datos o funcionalidades no autorizadas;
- realizar ingeniería inversa, extracción masiva de datos (*scraping*) o usos automatizados no autorizados.

### **11.3. Responsabilidad del ASOCIADO**

EL ASOCIADO será responsable de todas las actuaciones realizadas bajo sus credenciales, del uso que realicen sus usuarios y Clientes Finales y de cualquier daño derivado del uso indebido del servicio.

### **11.4. Facultades de GONZALBES**

En caso de uso indebido, ilícito o contrario al contrato, GONZALBES podrá, a su sola discreción y sin necesidad de preaviso:

- suspender total o parcialmente el servicio;
- bloquear accesos;
- limitar funcionalidades;
- resolver el contrato de forma inmediata.

### **11.5. Exoneración de responsabilidad**

GONZALBES no será responsable de consecuencias derivadas del uso indebido del servicio, de daños causados por EL ASOCIADO o terceros bajo su control, ni de sanciones o responsabilidades derivadas de dicho uso.

### **11.6. Indemnidad**

EL ASOCIADO mantendrá indemne a GONZALBES frente a cualquier reclamación, sanción o perjuicio derivado del uso indebido del servicio.

## **12. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

### **12.1. Legislación aplicable**

El presente contrato se regirá e interpretará conforme al Derecho español.

### **12.2. Jurisdicción**

Para la resolución de cualquier controversia derivada del presente contrato, las partes se someten expresamente a los Juzgados y Tribunales de Granada, con renuncia a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, salvo que resulte de aplicación una norma imperativa.

### **12.3. Intento previo de resolución amistosa**

Con carácter previo al ejercicio de acciones legales, las partes intentarán resolver de buena fe cualquier controversia mediante negociación directa, sin que ello limite ni condicione el ejercicio posterior de las acciones que legalmente correspondan.

## **13. LIMITACIÓN GENERAL DE RESPONSABILIDAD**

**13.1.** Sin perjuicio de las exclusiones y exoneraciones específicas previstas en el presente contrato, la responsabilidad total acumulada de GONZALBES frente a EL ASOCIADO por cualquier concepto derivado del presente contrato quedará limitada,

en todo caso, al importe efectivamente abonado por EL ASOCIADO a GONZALBES durante los **tres (3) meses** inmediatamente anteriores al hecho que origine la reclamación.

**13.2.** En ningún caso responderá GONZALBES por lucro cesante, pérdida de negocio, pérdida de clientes, pérdida de oportunidades, daño reputacional, daños indirectos, consecuenciales o reclamaciones de terceros.

**13.3.** La presente limitación de responsabilidad no resultará de aplicación en aquellos supuestos en que la ley establezca imperativamente lo contrario.

## **14. INTEGRIDAD CONTRACTUAL**

El presente contrato y sus anexos constituyen el acuerdo íntegro entre las partes en relación con su objeto y sustituyen cualquier pacto, comunicación, oferta, propuesta o acuerdo previo, verbal o escrito, que pudiera existir entre ellas sobre la misma materia.

## **15. MODIFICACIONES**

Cualquier modificación, ampliación o adaptación del presente contrato deberá constar por escrito y ser aceptada expresamente por ambas partes para que resulte válida y exigible.

## **16. NULIDAD PARCIAL**

La nulidad, invalidez o inaplicabilidad de alguna de las cláusulas del presente contrato no afectará a la validez del resto, que permanecerá plenamente vigente y eficaz. Las partes se comprometen a sustituir, en su caso, la cláusula afectada por otra que produzca un efecto jurídico y económico lo más similar posible.

# **ANEXO 1 — CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO (CGS)**

## **1. Partes y estructura del servicio**

1.1. Prestador del servicio: **GONZALBES ESPAÑA, S.L.P.**

1.2. Proveedor tecnológico: **ITRAMITE CLOUD, S.L.**, como titular de la Plataforma.

1.3. La relación operativa se gestionará exclusivamente entre GONZALBES y EL ASOCIADO.

## **2. Objeto**

El presente Anexo regula las condiciones generales aplicables a:

- la externalización de servicios profesionales;
- el uso de la Plataforma en modalidad marca blanca.

### **3. Uso de la plataforma**

3.1. EL ASOCIADO podrá utilizar la Plataforma para la gestión de sus Clientes Finales.

3.2. El uso deberá realizarse conforme a:

- la normativa vigente;
- el presente contrato;
- las instrucciones de GONZALBES.

### **4. Credenciales y seguridad**

EL ASOCIADO será responsable de:

- la custodia de accesos;
- el uso de la Plataforma por sus usuarios;
- cualquier actuación realizada bajo sus credenciales.

### **5. Responsabilidad**

GONZALBES no será responsable de:

- uso incorrecto de la Plataforma;
- errores derivados de datos introducidos;
- fallos de terceros o Administraciones;
- interrupciones del servicio.

### **6. Duración y baja**

El régimen de duración, renovación y baja del servicio se regirá por lo establecido en la cláusula 8 del contrato.

### **7. Eliminación de datos**

Tras la baja o resolución del contrato:

- los datos podrán ser eliminados de forma definitiva;
- no se garantiza su recuperación posterior.

### **8. Conservación opcional**

EL ASOCIADO podrá contratar un servicio de conservación de datos en modo consulta/descarga, por importe de **36 euros anuales (IVA incluido)**, conforme a las condiciones vigentes en cada momento.

# ANEXO 2 – SLA / SOPORTE Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO

## 1. Objeto

El presente Anexo regula los niveles de servicio, canales de soporte, disponibilidad y condiciones operativas del servicio.

## 2. Naturaleza del SLA

Los niveles de servicio tienen carácter orientativo (*best effort*) y no constituyen en ningún caso:

- garantía de respuesta;
- compromiso de resolución en plazo determinado;
- obligación de disponibilidad continua.

## 3. Canales de soporte

Salvo que el Plan disponga lo contrario, el soporte se prestará a través de:

- sistema de tickets (canal preferente);
- correo electrónico;
- teléfono (si está incluido en el Plan);
- chat (si está incluido en el Plan).

## 4. Interlocución

El interlocutor válido será EL ASOCIADO o los usuarios expresamente autorizados por éste.

El contacto con Clientes Finales solo se producirá cuando esté previsto en el Plan contratado y autorizado por EL ASOCIADO.

## 5. Horario de soporte

Horario estándar:  
**lunes a viernes, de 09:00 a 20:00 (hora peninsular española), excluidos festivos nacionales.**

## 6. Tiempos de respuesta

Los tiempos de respuesta se establecen como objetivos internos y no como garantías contractuales.

Se refieren exclusivamente a la **primera respuesta**, no a la resolución definitiva de la incidencia.

## 7. Exclusión de responsabilidad

GONZALBES no será responsable de:

- retrasos en la atención o resolución;
- incidencias técnicas;
- fallos de terceros;
- falta de información o documentación por parte del ASOCIADO.

## 8. Disponibilidad del servicio

Disponibilidad objetivo: **99,5% mensual**.

Dicha disponibilidad no está garantizada y podrá verse afectada por:

- mantenimientos programados;
- incidencias técnicas;
- causas de fuerza mayor;
- dependencias externas.

## 9. Mantenimiento

GONZALBES podrá realizar:

- mantenimientos programados;
- actualizaciones;
- intervenciones técnicas.

Estos podrán implicar interrupciones temporales del servicio sin derecho a indemnización.

## 10. Dependencias externas

El servicio depende de terceros, incluyendo:

- Agencia Tributaria (AEAT)
- Seguridad Social
- entidades financieras
- proveedores tecnológicos

GONZALBES no será responsable de incidencias derivadas de dichas dependencias.

## 11. Periodos críticos

Durante campañas fiscales, cierres contables u otros picos operativos:

- no se garantizan tiempos de respuesta habituales;
- GONZALBES podrá priorizar actuaciones según criterios internos.

# **ANEXO 3 — PLANES, PRECIOS Y ALCANCE DE SERVICIOS**

## **1. Planes y tarifas base (IVA incluido)**

### **1.1 Servicios de asesoría fiscal y contable — Autónomos**

- BÁSICA: 9 €/mes
- BÁSICA PRO: 12 €/mes
- PLUS: 19.95 €/mes
- PLUS PRO: 25 €/mes

### **1.2 Servicios de asesoría — Empresas**

- BÁSICA PRO: 24 €/mes
- PLUS: 44 €/mes

### **1.3 Servicio laboral**

- 12 €/mes por empleado

Incluye:

- confección de nóminas
- comunicación de cotizaciones
- gestión de bajas
- presentación de modelos 111 y 190 cuando proceda

## **2. Aplicación de tarifas**

Las tarifas indicadas serán de aplicación cuando EL ASOCIADO gestione más de **3 Clientes Finales** con GONZALBES.

En caso contrario, se aplicarán las tarifas vigentes publicadas por GONZALBES en cada momento.

## **3. Modalidad comercial**

EL ASOCIADO deberá elegir una de las siguientes modalidades:

### **3.1 Modalidad A — Descuento directo**

Aplicación directa de las tarifas indicadas en el presente Anexo.

### **3.2 Modalidad B — Comisión**

Comisión sobre la facturación generada:

- De 1 a 29 Clientes Finales: 20%

- De 30 a 59 Clientes Finales: 25%
- De 60 a 99 Clientes Finales: 30%

Las comisiones se entenderán con IVA incluido.

## **4. SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA ESPECIALIZADA (MARCA BLANCA)**

### **4.1 Planes y precios**

El servicio de atención telefónica se prestará conforme a los siguientes planes:

#### **Plan Esencial**

**79 €/mes**

Incluye:

- atención telefónica en horario reducido
- resolución de consultas operativas básicas
- recogida de incidencias
- derivación al ASOCIADO cuando proceda

#### **Plan Profesional**

**149 €/mes**

Incluye:

- atención telefónica ampliada
- resolución de consultas operativas en mayor profundidad
- gestión estructurada de incidencias
- registro de llamadas
- resumen periódico de actividad

#### **Plan Premium**

**290 €/mes**

Incluye:

- línea telefónica exclusiva
- atención prioritaria
- mayor volumen de llamadas
- resolución avanzada dentro del alcance operativo
- reporting periódico
- coordinación directa con el ASOCIADO

### **4.2 Naturaleza de los precios**

Los precios indicados:

- tienen carácter mensual
- se facturan a mes vencido
- no incluyen servicios fuera del alcance definido
- podrán ser actualizados por GONZALBES previa comunicación

## **4.3 Volumen de uso**

Los volúmenes de llamadas asociados a cada plan:

- tienen carácter orientativo
- no constituyen límite contractual estricto
- podrán ser revisados en caso de uso intensivo

GONZALBES podrá:

- limitar el servicio
- proponer cambio de plan
- aplicar condiciones adicionales

en caso de uso no razonable.

## **4.4 Servicios adicionales**

Cualquier servicio adicional no incluido en los planes, incluyendo:

- ampliación de horario
- incremento de volumen
- canales adicionales (WhatsApp, email, etc.)
- atención especializada

será objeto de presupuesto independiente.

## **4.5 Condiciones específicas**

El servicio telefónico:

- se presta en régimen de marca blanca
- no implica relación directa con el cliente final
- tiene alcance limitado a consultas operativas
- está sujeto a lo dispuesto en el ANEXO 5

## **5. Facturación**

5.1. El servicio será facturado mensualmente, a mes vencido.

5.2. No se realizará prorrateo de tarifas salvo disposición legal.

5.3. Los servicios adicionales se facturarán conforme a presupuesto aceptado.

## **6. Impago**

El impago dará lugar a:

- bloqueo automático del servicio
- suspensión inmediata de la prestación

GONZALBES no asumirá responsabilidad alguna derivada de dicha suspensión.

## **7. Servicios no incluidos**

Quedan excluidos de las tarifas:

- procedimientos judiciales
- inspecciones complejas
- informes especializados
- servicios de otros profesionales
- cualquier actuación no expresamente incluida

# **ANEXO 4 — RGPD (ENCARGO DE TRATAMIENTO)**

## **1. Roles**

- Responsable: EL ASOCIADO
- Encargado: GONZALBES
- Subencargado: ITRAMITE CLOUD

## **2. Objeto**

Tratamiento de datos necesario para la prestación del servicio.

## **3. Datos tratados**

- identificativos
- económicos
- fiscales
- laborales
- documentación aportada

## **4. Finalidad**

Gestión administrativa, fiscal, contable y laboral.

## **5. Responsabilidad del ASOCIADO**

EL ASOCIADO será responsable de:

- legitimación del tratamiento

- obtención de consentimiento
- cumplimiento normativo

## **6. Instrucciones**

GONZALBES tratará los datos conforme a instrucciones del ASOCIADO.

## **7. Seguridad**

Se aplicarán medidas técnicas y organizativas adecuadas:

- control de accesos
- cifrado
- copias de seguridad

## **8. Brechas de seguridad**

Se notificarán sin dilación indebida desde que se tenga constancia.

## **9. Subencargados**

Autorización expresa para ITRAMITE CLOUD.

## **10. Transferencias internacionales**

Solo con garantías adecuadas.

## **11. Finalización**

Los datos podrán ser:

- devueltos
- eliminados

## **12. Indemnidad**

EL ASOCIADO responderá de sanciones derivadas de incumplimientos.

# **ANEXO 5 – SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA ESPECIALIZADA EN MARCA BLANCA**

## **1. Objeto**

El presente Anexo regula las condiciones específicas de prestación del servicio de **Atención Telefónica Especializada en Marca Blanca** por parte de GONZALBES ESPAÑA, S.L.P. a favor del ASOCIADO.

El servicio tiene por finalidad la atención de consultas telefónicas de los Clientes Finales del ASOCIADO en materias fiscal, contable y laboral, dentro del alcance definido en este Anexo y en el Plan contratado.

## 2. Naturaleza del servicio

2.1. El servicio se presta en régimen de **marca blanca**, actuando GONZALBES exclusivamente por cuenta e interés del ASOCIADO.

2.2. En ningún caso:

- existirá relación contractual directa entre GONZALBES y los Clientes Finales;
- se entenderá que GONZALBES presta servicios profesionales de forma independiente a dichos Clientes Finales;
- se generará vínculo profesional, de asesoramiento directo o de representación entre GONZALBES y los Clientes Finales.

2.3. La relación comercial y profesional con los Clientes Finales corresponderá en todo caso al ASOCIADO.

## 3. Alcance del servicio

3.1. El servicio incluye la atención telefónica de consultas de carácter operativo y recurrente, relacionadas con:

- plazos fiscales
- documentación necesaria para trámites
- estado de gestiones
- incidencias administrativas simples
- consultas básicas en materia jurídica, fiscal, contable y laboral dentro del servicio contratado

3.2. El servicio incluye, asimismo:

- recogida de incidencias
- clasificación de consultas
- derivación o escalado al ASOCIADO cuando proceda

3.3. El servicio no incluye:

- asesoramiento jurídico independiente
- elaboración de informes o dictámenes
- planificación fiscal o estratégica
- análisis individualizado de operaciones complejas
- defensa ante procedimientos administrativos o judiciales
- toma de decisiones por parte del cliente final

3.4. GONZALBES podrá rechazar o escalar cualquier consulta que exceda del alcance del servicio.

## 4. Planes y niveles de servicio

El servicio se prestará conforme al Plan contratado por el ASOCIADO, pudiendo incluir, entre otros, los siguientes niveles:

### 4.1 Plan Esencial

- Atención telefónica en horario reducido
- Resolución de consultas operativas básicas
- Volumen orientativo limitado de llamadas
- Derivación de consultas complejas

### 4.2 Plan Profesional

- Atención telefónica ampliada
- Resolución de consultas operativas en mayor profundidad
- Registro y clasificación de llamadas
- Escalado estructurado al ASOCIADO
- Resumen periódico de actividad

### 4.3 Plan Premium

- Línea telefónica exclusiva
- Atención prioritaria
- Mayor volumen de llamadas
- Resolución avanzada dentro del alcance operativo
- Registro completo y reporting periódico
- Coordinación directa con el ASOCIADO

4.4. Las características concretas, horarios, volúmenes de uso y condiciones específicas se determinarán en el ANEXO 3 o en la oferta aceptada.

4.5. Los volúmenes de llamadas indicados tendrán carácter **orientativo**, pudiendo GONZALBES limitar el servicio en caso de uso abusivo o desproporcionado.

## 5. Canales y horario

5.1. El servicio se prestará a través de atención telefónica, pudiendo incluir otros canales si así se establece en el Plan contratado.

5.2. El horario de atención será el correspondiente al Plan contratado.

5.3. Fuera del horario establecido, no se garantiza la atención ni la disponibilidad del servicio.

## 6. Obligaciones del ASOCIADO

El ASOCIADO se obliga a:

6.1. Informar a sus Clientes Finales del funcionamiento y alcance del servicio.

6.2. Garantizar que las consultas realizadas se ajustan al objeto del servicio.

6.3. Facilitar a GONZALBES la información necesaria para la correcta atención de los Clientes Finales.

6.4. Asumir la responsabilidad de las decisiones adoptadas por sus Clientes Finales.

6.5. Evitar el uso abusivo, inadecuado o fraudulento del servicio.

## 7. Limitación del servicio y control de uso

7.1. GONZALBES podrá:

- limitar el número de llamadas atendidas;
- restringir el acceso al servicio;
- priorizar determinadas consultas;

cuando se detecte un uso excesivo o no conforme al Plan contratado.

7.2. El uso intensivo o fuera de los parámetros razonables podrá dar lugar a:

- revisión del Plan
- facturación adicional
- suspensión parcial del servicio

## 8. Escalado de consultas

8.1. Las consultas que excedan del alcance del servicio serán derivadas al ASOCIADO.

8.2. GONZALBES no estará obligada a resolver consultas complejas o fuera de alcance.

## 9. Exoneración de responsabilidad

9.1. GONZALBES no será responsable de:

- decisiones adoptadas por los Clientes Finales
- interpretaciones realizadas por los Clientes Finales
- consecuencias fiscales, contables o laborales derivadas de dichas decisiones
- errores derivados de información facilitada por el ASOCIADO o sus Clientes Finales

9.2. La atención telefónica tiene carácter **informativo y operativo**, no constituyendo asesoramiento profesional individualizado.

## 10. Calidad y naturaleza del servicio

10.1. El servicio se presta bajo un criterio de **medios y no de resultado**.

10.2. No se garantiza:

- la resolución de todas las consultas
- la ausencia de errores
- la disponibilidad continua

## **11. Integración contractual**

El presente Anexo forma parte integrante del contrato de colaboración suscrito entre las partes, resultando de aplicación en todo lo no previsto expresamente en el mismo.

## **12. Prevalencia**

En caso de contradicción entre el presente Anexo y el resto del contrato, prevalecerá lo dispuesto en este Anexo en relación con el servicio de atención telefónica.

Correo electrónico: [soporte@gonzalbes.com](mailto:soporte@gonzalbes.com)

Dirección  
GONZALBES ESPAÑA,  
Avenida de la Constitución, 46 - 1º A  
18012 Granada (España) postal:  
S.L.P.

Las comunicaciones dirigidas a través de dichos canales se entenderán válidamente realizadas a los efectos del presente Anexo y del contrato principal.

GONZALBES ESPAÑA SLP