



Términos y condiciones del cliente

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARTICULARES: EL USUARIO CLIENTE DE UN SERVICIO

1. DATOS IDENTIFICATIVOS

El presente documento tiene por objeto establecer los Términos y Condiciones (en adelante "TyC") del portal <https://vivofacil.com/> (en adelante, "Vivofácil" o "PORTAL") y a la correspondiente aplicación móvil, así como a todos sus sitios relacionados o vinculados desde <https://vivofacil.com/>.

Estas condiciones se encuentran destinadas para todo usuario (en adelante, "CLIENTE") que desee contratar a un profesional en régimen de autónomo, prestatario de un servicio por cuenta ajena o empresa prestadora de un servicio mediante el intermediario tecnológico "Vivofácil". En todo caso, las presentes condiciones particulares son complementarias a las Condiciones Generales.

Se informa al CLIENTE que los datos identificativos del PORTAL son los siguientes:

Denominación CIF	Domicilio	Dominio que gestiona	Inscripción Registro Mercantil
Vivofácil S.L. B85041325	Calle Miguel Yuste 23, 28037, Madrid	Vivofacil.com	Registro Mercantil de Madrid, Tomo 24099, Libro 0, Folio 190, Sección 8, Hoja M433015

2. OBJETO DE "VIVOFACIL"

"Vivofácil" es una plataforma de economía colaborativa que actúa como intermediario tecnológico. El PORTAL tiene como finalidad crear un espacio mediante el cual tanto profesionales como clientes podrán ponerse en contacto a fin de poder cubrir las necesidades de los mismos. "Vivofácil" actuará:

- Como un intermediario que se encargará de garantizar el cobro y abono entre las partes.
- Un gestor administrativo en cuanto a la generación de factura por la prestación de servicio

3. MODIFICACIÓN DE LAS PRESENTES CONDICIONES Y DURACIÓN

Los presentes TyC tienen una duración indefinida. Sin perjuicio de lo anterior, "Vivofácil" está facultada para modificar en cualquier momento los TyC aquí determinados, siempre que la modificación de los mismos se comunique al CLIENTE. Las modificaciones serán automáticamente válidas para todos los usuarios una vez sean publicadas. Para los usuarios que se registren después de su publicación dichas condiciones serán válidas desde el momento del registro.

En caso de que alguna de las cláusulas establecidas en los términos y condiciones fuese o deviniese nula, el resto de las cláusulas en sí pervivirán.

4. ACCESO AL PORTAL Y CONTRATACIÓN

4.1. PROCESO DE REGISTRO

A través del presente sitio web usted puede darse de alta como CLIENTE de servicios y la aceptación de las presentes Condiciones, así como de las Condiciones Generales, le atribuyen la condición de CLIENTE de "Vivofácil". El CLIENTE asume la responsabilidad del uso del PORTAL.

Con carácter general para el acceso a la plataforma de "Vivofácil" será necesario el registro por parte del CLIENTE. En este sentido, "Vivofácil" podrá ofrecer la alternativa al CLIENTE de registrarse en el sistema a través de Facebook Connect, Google o cualquier otro tipo de red social que permita este tipo de registro. Para acceder mediante esta opción el CLIENTE debe encontrarse registrado en la red social a través de la cual pretenda registrarse.

En caso de que el CLIENTE no se registre mediante una red social deberá cumplimentar los campos que se encuentren marcados como obligatorios y entre los que destacamos, a modo ejemplificativo, pero no limitativo los siguientes:

- Nombre y apellidos.
- Correo electrónico.
- Contraseña.

En dicho registro el CLIENTE será responsable de aportar información veraz y lícita. Como consecuencia de este registro, al CLIENTE se le puede proporcionar una contraseña sobre la que será responsable, comprometiéndose a hacer un uso diligente y confidencial de la misma.

Además, el CLIENTE deberá garantizar y contar con los siguientes requisitos que se formulan a continuación:

- Reconoce tener más de 18 años, absteniéndose en caso contrario de formalizar la suscripción al PORTAL. “Vivofácil” no se hace responsable en ningún caso de la falta de veracidad de la edad de los clientes.
- Garantizar que los datos aportados a través de los formularios asociados a diferentes procesos de registro, inscripción y similares son veraces. “Vivofácil” pone en conocimiento del CLIENTE que aquellos datos que sean necesarios tendrán carácter público y serán accesibles por “Vivofácil”.
- Proceder a la aceptación de todos aquellos documentos que “Vivofácil” establece como obligatorios en el procedimiento de registro, así como la aceptación de las presentes Condiciones de uso particulares, así como las Condiciones de uso Generales, la Política de Privacidad y la Política de Cookies
- Garantizar la correcta custodia y confidencialidad de su usuario y contraseña. Dichos datos son confidenciales y el CLIENTE será el único responsable del uso de los mismos. El CLIENTE se compromete a no comunicarlos ni compartirlos con terceros, ya que a través de ellos puede interrelacionarse con la comunidad, solicitar y acordar prestación de servicios.

4.2 DURACIÓN

El uso y alta en el PORTAL para el CLIENTE podrá llevar aparejado una suscripción mensual o trimestral en función del servicio solicitado. Vivofácil indicará al CLIENTE si tiene que realizar algún pago por el uso de la plataforma y, en tal caso, la cantidad concreta que tiene que abonar. EL CLIENTE elegirá si el pago se realiza mensual o trimestralmente. EL CLIENTE, al registrarse a través de la Plataforma y proporcionar la información bancaria requerida, autoriza expresamente a “Vivofácil” a emitir los recibos correspondientes al pago de los servicios solicitados.

El CLIENTE tendrá derecho a utilizar la plataforma en función del tipo de suscripción que realice:

- MENSUAL: durante un (1) mes de fecha a fecha a contar desde el momento en el que se realice la contratación del uso del PORTAL.
- TRIMESTRAL: durante tres (3) meses de fecha a fecha a contar desde el momento en el que se realice la contratación del mismo.

Mediante la aceptación de los presentes TyC el CLIENTE es concededor que la suscripción se renovará automáticamente y la tarifa de suscripción aplicable será automáticamente cargada en la tarjeta designada por el usuario. Si el usuario desea que la suscripción no se renueve automáticamente y, por lo tanto, darse de baja del servicio, éste puede ejercer su derecho de desistimiento y siempre y cuando lo notifique a “Vivofácil” con cinco (5) días hábiles antes de la fecha de renovación. De no dar cumplimiento con dicha notificación, el CLIENTE deberá abonar la tarifa de suscripción del mes siguiente.

4.3 FACTURACIÓN Y PAGO

El precio será indicado en el proceso de compra con anterioridad a la realización del pago del mismo, el cual se expresará en Euros especificando los impuestos que correspondieran.

La contratación se realizará mediante tarjeta bancaria en el momento de la compra a través de una plataforma de pago seguro habilitada por el propietario del sitio web. En las sucesivas renovaciones, el pago se realizará a través de la misma tarjeta que se hubiera especificado en el proceso de compra.

“Vivofácil” se reserva el derecho a modificar las tarifas en cualquier momento, previa notificación al CLIENTE. Una vez se haya producido la notificación, “Vivofácil” podrá cargar las nuevas tarifas.

4.4 DERECHO DE DESISTIMIENTO

Si durante el período de suscripción a la plataforma el CLIENTE desea ejercer su derecho de desistimiento, deberá acceder a perfil de su cuenta, seleccionar “planes de acceso” y cancelar el plan de suscripción. La desactivación de la cuenta se producirá cuando finalice el período de suscripción abonado, por lo que tras finalizar el proceso de “baja” podrá seguir haciendo uso de su cuenta en “Vivofácil”, hasta que se cumpla un mes de fecha a fecha desde la Fecha de Activación o renovación. Ejemplo: Un CLIENTE activa su cuenta el día 01 de junio, pero en fecha 15 de junio desea dar de baja la misma, en este sentido el CLIENTE podrá seguir utilizando el PORTAL hasta el día 30 de junio.

Los pagos no son reembolsables ni tampoco se realizarán devoluciones por períodos de suscripción mensual o quincenal.

5. CONDICIONES DE USO DEL PORTAL

5.1 IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE

Con carácter general para el uso a la plataforma de “Vivofácil” será necesario el registro por parte del CLIENTE, así como que el mismo facilite sus datos identificativos en la configuración de su perfil. Los datos que deben encontrarse cumplimentados son los siguientes:

- Nombre y apellidos.
- Nacionalidad.
- País de residencia.
- Dirección de correo electrónico.
- NIF/NIE.
- Fecha de nacimiento.
- Datos de facturación.
- Otras.

En ningún caso “VivoFácil” es responsable de comprobar que la documentación aportada por el CLIENTE es veraz y lícita. No obstante, y con el fin de cumplir con la normativa vigente, “VivoFácil” podrá exigir la acreditación del cumplimiento de los deberes administrativos del CLIENTE, así como requerirle cualquier documentación adicional.

5.2 SERVICIOS

“Vivofácil” establece que las condiciones que aplicarán a los servicios entre PRESTADOR y CLIENTE se prestarán de acuerdo a lo que establezcan las partes, no teniendo “Vivofácil” ninguna responsabilidad ni obligación en la relación y el acuerdo entre ambos.

Todas las condiciones relativas a la prestación de los servicios contratados, incluidos los horarios y plazos de prestación, serán acordados entre el prestador y el cliente, no interviniendo VivoFácil al ser un mero intermediario entre las partes.

De igual modo, tanto el CLIENTE como el PRESTADOR se encontrarán obligados ante cualquier requerimiento que efectúe Hacienda o la Seguridad Social, así como la Administración Pública u otra obligación derivada de la ley respecto de la relación existente entre las partes, no teniendo “Vivofácil” ningún tipo de responsabilidad en este sentido.

La contratación o acuerdo de prestación de servicio se realizará bajo dos modalidades, en función del tipo de PRESTADOR, que serán:

- El Procedimiento de contratación de servicios puntuales por PRESTADORES que actúan en calidad de autónomos (profesionales) o empresas, se realizará de acuerdo a los siguientes extremos:
- El PRESTADOR publicará un anuncio de servicio, determinando, con carácter general:
 1. Nombre del servicio
 2. Ubicación donde se realizará la prestación de dicho servicio.
 3. Precio del servicio, delimitando la base imponible e impuestos aplicables.
 4. Rango de horario disponible

Los datos que sean obligatorios, estarán marcados con un asterisco.

- El CLIENTE de un servicio contactará a través del PORTAL, directamente con el PRESTADOR (profesional autónomo o empresa), de acuerdo a las funcionalidades establecidas al respecto por parte del PORTAL, y entre ambas partes se podrá negociar las condiciones iniciales establecidas por el PRESTADOR en el anuncio.
- El PRESTADOR podrá rechazar el encargo si no quiere realizarlo.

Liquidación del servicio a un PRESTADOR (autónomo o empresa) que ha prestado un servicio:

- “Vivofácil” actuará como una pasarela de pago entre el oferente/profesional/empresa prestataria del servicio y el PRESTADOR /CLIENTE.
- Recabará los datos bancarios o de tarjeta de crédito para la gestión del cobro y procederá a la retención de la cantidad objeto de la prestación del servicio.
- Una vez verificado que no ha habido incidencias y el servicio se ha prestado de acuerdo a la descripción del mismo, “Vivofácil” procederá a ingresar el dinero al prestador.
- “Vivofácil” emitirá una factura con el importe total del servicio y se lo remitirá tanto al CLIENTE como al PRESTADOR.

En los casos en el que los servicios tengan una duración superior a un día, el cobro se realizará el último día en el que se realice la prestación del servicio. En el caso de que el servicio se prestase durante varios meses, cada mes se facturará (en el último día de prestación del servicio) la parte del servicio correspondiente a ese mes.

- PRESTADOR que tenga que ser contratado por cuenta ajena:

Para la contratación de este tipo de servicio el PORTAL actuará como un mero intermediario. En este sentido, “Vivofácil” únicamente facilitará al CLIENTE una base de datos con la información de los PRESTADORES no interviniendo en el proceso de contratación. “Vivofácil” pone a disposición tanto del CLIENTE como del PRESTADOR dispositivos técnicos de enlace (enlaces textuales) que les permiten acceso a diversas páginas web cuya titularidad corresponda a otras entidades con el fin de proporcionar información legal relativa a la contratación.

Este tipo de servicio del PORTAL llevará aparejado el pago de una cuota, en aplicación de lo dispuesto en la cláusula 4.2. de los presentes TyC.

Esta cuota permitirá la visualización de un número limitado de contactos, en función de lo que establezca de aplicación Vivofácil en cada momento.

5.3 POLÍTICA DE CANCELACIÓN

De acuerdo a lo establecido en la Ley de Consumidores y Usuarios, y de acuerdo a la naturaleza del producto o servicio contratado, el usuario tendrá un plazo de 14 días naturales para ejercitar su derecho de desistimiento o anulación de los servicios adquiridos, devolviéndole VivoFácil las cantidades que le hayan sido cobradas por la compra de los servicios en los siguientes 30 días, salvo (i) que haya hecho uso del servicio durante dicho periodo de los 14 días en cuyo caso la compra ya no será anulable ni tendrá derecho al reembolso de las cantidades abonadas; o (ii) que el ejercicio del plazo de desistimiento se realice con una antelación inferior a 24 horas a la prestación del servicio, y el prestador ya hubiera incurrido en algún gasto asociado a la prestación del servicio, por lo que en tal caso el CLIENTE tendrá que abonar tales gastos.

Pasados los 14 días naturales para el ejercicio del derecho de desistimiento, El CLIENTE podrá cancelar sin ningún coste y con total libertad el servicio contratado hasta 24 horas antes del comienzo del servicio a través de su área de usuario. En caso de que el CLIENTE cancelase el servicio con una antelación menor, el mismo será cobrado en su totalidad y se abonará al PRESTADOR. “Vivofácil” se reserva el derecho a cancelar un servicio sin necesidad de alegar causa justa.

5.4 FRAUDE Y BLOQUEO DE CUENTAS

En el caso que “Vivofácil” detectase que se está realizando un uso indebido, inapropiado y/o fraudulento de la cuenta del CLIENTE, podrá desactivar de forma automática y sin necesidad de comunicación previa, la suscripción, así como en su caso, adicionalmente la cuenta del CLIENTE en cualquier momento, reservándose el derecho a iniciar acciones legales en función de la gravedad de las circunstancias analizadas.

En caso de que el incumplimiento de los presentes TyC tuviera un carácter sustancial, “Vivofácil” se reserva el derecho a rescindir de manera unilateral el acceso y los términos y condiciones, sin perjuicio del ejercicio de acciones de responsabilidad u otras procedentes.

6. INCIDENCIAS

Para cumplir con los objetivos del presente PORTAL, “Vivofácil” desea contar con una comunidad de usuarios que respete y cumpla con los TyC establecidos para tal efecto. Por este motivo, se ha establecido la posibilidad de que el conjunto de usuarios pueda comunicarnos incidencias que pudieran venir determinadas por:

- Los datos del PRESTADOR no son veraces.
- El PRESTADOR de un servicio no ha cumplido con el acuerdo acordado. En este sentido “Vivofácil” no tiene responsabilidades al respecto. Este incumplimiento puede devenir por:
 - Se ha presentado con una demora superior a 30 minutos en el lugar acordado.
 - No se ha presentado en el lugar acordado.
- No aportó la cualificación o acreditación necesaria.
- No cumplió con la descripción del servicio.
- Otras.

Para tal efecto comuníquese con nosotros:

- Mediante el formulario recogido en el apartado de la web “Contacto”.
- A través del apartado “¿Necesitas ayuda?”.
- Estableciendo una valoración a la finalización del servicio en el apartado “Valora tu experiencia”.
- Otras vías especificadas en la plataforma.

Finalmente, “Vivofácil” valorará las incidencias que se produzcan en función de su naturaleza pudiendo resarcir al cliente en la proporción que considere oportuna.

7. INFORMACIÓN DE PROTECCIÓN DE DATOS

De acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (RGPD) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los derechos Digitales (LODPGDD), "Vivofácil" se compromete a que los datos que pudiera conocer como consecuencia de la compra del servicio permanezcan secretos y a cumplir con las medidas de seguridad que a estos efectos se tienen establecidas. Todos los datos que se obtengan serán responsabilidad de "Vivofácil". No obstante, lo anterior, los datos obtenidos por el Proveedor para la prestación del Servicio serán responsabilidad exclusivamente de este.

"Vivofácil" se compromete a tratar los datos personales a los que tenga acceso únicamente conforme al objeto y finalidad del presente documento u otros anexos que le sirvan de desarrollo. En consecuencia, los datos que se conozcan u obtengan en virtud de este documento, no podrán ser utilizados para ninguna otra finalidad distinta de la ejecución del mismo, tendrán carácter confidencial y no serán publicados o puestos en conocimiento de terceras partes. "Vivofácil" podrá ceder los datos a otras empresas, tanto del grupo como externas, para la ejecución de los servicios del presente documento. No obstante, el usuario otorga su consentimiento expreso para la cesión de los datos personales al resto de entidades pertenecientes o participadas por "Vivofácil" para el envío de información y publicidad en relación a los servicios comercializados por o a través de ellas.

El usuario tiene derecho de acceso a sus datos, pudiendo consultarlos, rectificarlos y cancelarlos, así como a ejercitar el resto de derechos recogidos en el RGPD y la LODPGDD siempre y cuando este derecho se ejercite por escrito solicitándolo a Alares HUMAN SERVICES, S.A. (Paseo de la Castellana, 126, 28046 Madrid) o a través de la dirección de correo arco@alares.es. La cancelación de datos que impidan a juicio de "VivoFácil" la prestación adecuada del servicio, llevará aparejada la resolución del presente documento. Igualmente, el interesado puede acudir a la Agencia Española de Protección de Datos en caso de que se estimara que se han vulnerado cualquiera de sus derechos.

8. LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

Las Partes intervinientes acuerdan que todo litigio, discrepancia, cuestión o reclamación resultantes de la ejecución o interpretación de las presentes condiciones o relacionados con estas, directa o indirectamente, se regirá por la legislación española y se resolverán definitivamente, con renuncia expresa al fuero que pudiera corresponderles, en los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid.