

CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO THE STUDENT SURVIVAL CARE+

PRIMERA. – Datos identificativos

Las presentes Condiciones Particulares de Contratación están desarrolladas para la regulación del servicio de The student survival care+.

Este servicio podrá ser ofertado y prestado por cualquier empresa que forme parte del Grupo Vivofácil (en adelante todas ellas denominadas conjuntamente como “Vivofácil”, marca europea 018.644.795).

En cumplimiento de lo establecido en la normativa reguladora, se exponen los siguientes datos identificativos de las mencionadas empresas:

Denominación	CIF	Domicilio	Dominio que gestiona
Vivofácil S.A.	A-82277963	Calle Miguel Yuste 23,28037, Madrid	https://vivofacil.com/
Vivofácil Centro Especial de Empleo S.A.	A-85760189	Calle Miguel Yuste 23,28037, Madrid	https://www.vivofacilcee.com/
Fundación Vivofácil	G-84520618	Calle Miguel Yuste 23,28037, Madrid	https://fundacionvivofacil.com/
Fundación Diversidad	G-85639441	Calle Miguel Yuste 23,28037, Madrid	https://fundaciondiversidad.com/
Alares Protección Familiar S.A.	A-87249629	Calle Miguel Yuste 23,28037, Madrid	No aplica
Vivofácil S.L.	B-85041325	Calle Miguel Yuste 23,28037, Madrid	https://vivofacil.com/es

SEGUNDA. – Definiciones

De acuerdo con los Términos y Condiciones Generales de Venta, y en aras de poder garantizar la máxima comprensión de los mismos por parte cliente ante la suscripción de cualquier de los servicios prestados por Vivofácil, a continuación, se definen los siguientes términos:

- Condiciones de particulares de contratación: Son cláusulas de carácter contractual que recogen las condiciones de compra y prestación del servicio objeto del contrato. Estas

condiciones describen las obligaciones del Vendedor y del Cliente ante una eventual contratación y establecen las normas por las que se regirá la prestación del servicio.

- Vendedor: Por vendedor, a efectos exclusivos de las presentes condiciones particulares, ha de entenderse cualquiera de las empresas incardinadas en Vivofácil y que operan bajo la denominación o nombre comercial Vivofácil.
- Cliente: Por cliente, ha de entenderse cualquier persona, física o jurídica, con capacidad plena de obrar, que adquiera cualquiera de los productos/servicios que, en el momento de contratación, se encuentren en ofertados en el catálogo de Vivofácil.
- Beneficiario: Por beneficiario, ha de entenderse, aquella persona a la que vaya dirigida la prestación del servicio, con independencia de que pueda coincidir con el Cliente.
- Proveedor: Por proveedor, ha de entenderse, aquella persona física o jurídica, que suministre los servicios para Vivofácil, con independencia de cuál sea el título o contrato relacionado con Vivofácil.

TERCERA. – Condiciones de contratación del servicio The Student Survival Care+

- **3.1. - Condicionado del servicio:**

The Student Survival Care+ incluye los siguientes servicios:

- **Mi Asistente**

Gestión GRATIS e ilimitada.

El servicio de miAsistente es un servicio dedicado a realizar en nombre del cliente, cualquier búsqueda de información, gestión de trámites online, resolver necesidades puntuales o abordar situaciones de contingencia o especiales que le surja en su vida diaria, en cualquier lugar donde se encuentre.

El servicio miAsistente se encargará de gestionar vía online o a través del teléfono de manera totalmente gratuita para el cliente todo lo que necesite. El cliente abonará únicamente el coste que tuviera el servicio o producto solicitado, igual que si lo hubiera adquirido directamente.

Si la gestión o trámite implica la actuación personal del cliente, deberá ser este el que la lleve a cabo.

El cliente podrá pagar directamente al proveedor o solicitarle al servicio de miAsistente que pague en su nombre los costes que conlleva el encargo. Todo ello sin ningún coste adicional, sólo lo que le costaría si lo hiciera el cliente directamente.

A título de ejemplo enumeramos algunas de las gestiones que podemos realizarle:

Búsqueda de: Guardería, colegios, casas, empresas de mudanzas y presupuestos, Petición de citas médicas; Información y Reservas: Hoteles, casas rurales, restaurantes, entradas, etc.;

Actividades Especiales: Búsqueda e información sobre: cursos de catas, viajes en globo, cursos de conducción, etc.; Búsqueda de ofertas vacacionales; Compra y envío de regalos (cumpleaños, nacimientos, ..., y gestión del envío), Información sobre llevar y recoger coche en taller, o cómo y dónde pasar la ITV; Información sobre conciertos, teatro, espectáculos, Asesoramiento en Altas, bajas, modificación de contratos de suministros (agua, luz, gas, teléfono...), Cambio de domiciliaciones (recibos, impuestos, etc.), Bajas de Tarjetas de Crédito, de SIM de móvil... ante pérdida o robo, etc.

El horario de prestación del servicio es de 24 horas al día los 365 días al año. Este horario se verá condicionado por aquellas limitaciones que suponen el contacto con las distintas empresas de suministros o empresas de servicios profesionales que disponen de sus propios horarios de atención al público.

Las solicitudes se tramitan de manera inmediata y en muchos casos quedan resueltas en cuestión de horas, aun así, se dispondrá de un plazo máximo de 48 horas desde la recepción de la petición, para hacer llegar al cliente la información solicitada. En caso de peticiones que dependan de un tercero o que debido a la naturaleza de las mismas no sea posible disponer de la información en el plazo establecido, se informará al cliente del estado actual de su solicitud y se le comunicará el plazo estimado en el que podrá disponer de la información. Si la solicitud requiriera un plazo mayor, se le seguiría informando en periodos nunca superiores a 72 horas del estado de la misma.

- **Llama al doctor**

Con el servicio de Consultas Médicas Telefónicas, Vivofácil pone a disposición del cliente un servicio de resolución telefónica de cuestiones relativas a la salud.

La prestación será realizada por médicos, de amplia experiencia y de total confianza.

El servicio se presta a través del teléfono.

Los servicios disponibles son:

- Orientación Médica: atendido por Médico de Familia, Homeópatas y Pediatras.
 - Urgencias médicas
 - Accidentes domésticos.
 - Interpretación de síntomas, diagnósticos y tratamientos.
 - Servicio de apoyo y orientación en la toma de decisiones respecto a la salud de la familia.
 - Información referente a enfermedades, informes médicos, análisis clínicos, consultas farmacológicas: dosis, interacción de medicamentos, efectos secundarios.
 - Síndromes geriátricos.
 - Información sobre centros sanitarios y farmacias.

La Orientación Médica tendrá horario de prestación del servicio de 24 horas al día los 365 días al año. Ningún servicio incluye la prescripción de medicamentos.

- **Llama al abogado**

Con el servicio de consultas jurídicas, Vivofácil pone a disposición del cliente un equipo de abogados especializados en distintas materias que realizarán un servicio de resolución de cuestiones jurídicas.

El servicio se presta a través del teléfono o a través del correo electrónico.

El asesoramiento jurídico podrá resolver consultas legales relacionadas con temas:

- CIVIL:
 - Divorcios, custodia y tutela de hijos menores.
 - Contratos de Alquiler, compraventas...
 - Comunidad de propietarios.
 - Reclamaciones de deudas.
 - Herencias y testamentos.
 - Incapacitaciones.
 - Incumplimientos contractuales.
- MERCANTIL:
 - Compraventa de acciones
 - Constitución de sociedades
 - Impugnación de juntas y acuerdos sociales
 - Elaboración de estatutos
 - Responsabilidad de los administradores
 - Nombramientos de cargos
 - Asociaciones y ONG
- LABORAL:
 - Despidos
 - Convenios
 - Seguridad Social
 - Contrataciones
 - Modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo
 - Movilidad geográfica
 - Sindicatos y comités de empresas
 - Nóminas y seguros sociales
- PENAL:
 - Denuncias
 - Asesoramiento y orientación sobre identificación de delitos y sus correspondientes penas
 - Impagos de pensiones de alimentos en el ámbito familiar
- FISCAL:

- Declaraciones de Impuestos
- Pago de tasas
- Devolución de ingresos indebidos
- Presentación de complementarias
- **CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO:**
 - Derechos y Obligaciones de la Administración Local, Autonómica y Estatal.
 - Extranjería
 - Multas de Tráfico
 - Permisos y licencias
 - Consumo
 - Inscripciones de bienes en el catastro y los registros de la propiedad
 - Obtención de documentos de identificación

Así mismo, se realizan gratuitamente redacción de burofax para reclamaciones, modelos de recursos administrativos, formularios de contratos, modelos de convenio regulador de familia, revisión de contratos, etc.

El Asesoramiento jurídico tendrá horario de prestación del servicio de lunes a viernes de 9 a 20:00 horas (excepto festivos de ámbito nacional).

- **Servicio de Teleprotección**

Con el servicio de Teleprotección, el cliente podrá programar una tecla en su propio teléfono móvil, con conexión a la central de Asistencia de Vivofácil para, ante riesgo, dar la alarma a Vivofácil, que movilizará los recursos necesarios, públicos o privados, además de dar aviso a los familiares que en su ficha de alta en el servicio nos hay indicado.

Será necesario cumplimentar y firmar un contrato y una **ficha sociosanitaria** donde se recogerán los aspectos más relevantes del usuario (contactos, historial médico, etc.) para poder atender cualquier emergencia de forma adecuada.

HORARIO DE SOLICITUD DEL SERVICIO: Las 24 horas al día, 365 días al año.

HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO: Las 24 horas al día, 365 días al año.

- **Tele-Farmacia de Medicamentos**

Con el servicio de Tele-Farmacia de medicamentos Vivofácil se ocupa, en aquellas situaciones en las que el cliente no pueda acudir a la farmacia a comprar medicamentos, de comprar en la farmacia más cercana al beneficiario el medicamento solicitado y llevarlo directamente al domicilio o lugar donde el beneficiario se encuentre, en cualquier punto del territorio nacional.

Vivofácil proporcionará los recursos necesarios para la recogida de la receta y la tarjeta sanitaria, si fuera precisa.

El cliente dispondrá de 5 servicios de Telefarmacia, que podrá solicitar en el periodo de 1 año desde el momento de la compra. El cliente debe estar al corriente de pago para poder solicitar el servicio.

Vivofácil pasará por el domicilio, centro de trabajo o lugar donde se encuentre el cliente a recoger el importe del medicamento y la receta si la hubiera, lo adquirirá en la farmacia más cercana (dando prioridad a la farmacia elegida por el beneficiario) y realizará la entrega en el mismo lugar de recogida del dinero del medicamento. El cliente solo pagará el coste del medicamento. Excepcionalmente, si para la prestación del servicio se requiere que el cliente tenga que adelantar el importe del desplazamiento, Vivofácil procederá en un plazo de 15 días desde la recepción del justificante de pago, al reembolso del 100% de dicho importe a través de transferencia bancaria en la cuenta facilitada por el cliente.

El horario de solicitud y de prestación del servicio será 24 horas al día los 365 días del año.

El plazo de realización del servicio es de 3 horas en cualquier lugar de España.

EXCLUSIONES: El servicio se presta exclusivamente con farmacias. No se acude a hospitales, centros médicos específicos ni parafarmacias. No está incluido dentro del servicio la recogida periódica en la farmacia de medicamentos que precise el cliente habitualmente debido a enfermedades crónicas.

- **My Second Mum**

Vivofácil pone a disposición del cliente un profesional cualificado que se ocupará del realizar labores domésticas básicas y planchado de ropa cuando el cliente se encuentre enfermo o convaleciente.

SERVICIOS INCLUIDOS:

- Tareas básicas del hogar: limpieza, lavado ropa, plancha, hacer compra, hacer comida...

BOLSA DE HORAS DE ASISTENCIA: Para el caso de situaciones de convalecencia, accidente o posoperatorio, cuyo origen sea posterior a su Alta en Vivofácil y esté acreditado por su médico de cabecera o especialista (no médico de empresa), el cliente dispondrá de 8 de horas de limpieza y plancha, pudiendo ser utilizadas con el mínimo de 3 horas continuadas de servicio cada vez que se preste. En caso de enfermedades crónicas, el mero hecho de padecerlas no da derecho a este servicio. Si da derecho cualquier agravamiento o episodio de crisis puntual.

El cliente dispondrá de 1 año para consumir las horas de limpieza u plancha, a contar desde el momento de realizar la contratación. El cliente debe estar al corriente de pago para poder solicitar el servicio.

SEGURO RESPONSABILIDAD CIVIL: Todos los servicios prestados en el domicilio incluyen un Seguro de Responsabilidad Civil por parte de Vivofácil que cubre cualquier incidencia que pudiera surgir durante la prestación hasta el importe de 1 Millón €.

PLAZOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Los servicios se prestarán en cualquier parte de la geografía española en un plazo de inicio del servicio, desde la primera hora laborable posterior a la solicitud del servicio, de entre 6 horas y 3 días laborables (en función de la urgencia, de la posibilidad de programación de necesidades y la existencia de profesionales adecuados para el servicio en la población dónde realizar el mismo).

Se entiende por horas laborables las comprendidas entre las 9h y las 18h de lunes a jueves, y entre las 9h y las 13h de los viernes. Si la solicitud del servicio se produjera después de estos horarios, el tiempo de respuesta empezará a contar a las 9h del siguiente día laborable.

GARANTIA DE PRESTACIÓN DIRECTA DE LOS SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO: Vivofácil es prestador directo, con profesionales de su plantilla, dados de Alta en el Régimen General de la Seguridad Social, lo que garantiza la prestación, calidad, seguridad y confianza en el mismo.

CALIDAD AUDITADA: Todos sus procesos de calidad están auditados por AENOR conforme a la Norma UNE-EN ISO 9001/2008.

- **Descuentos en Centros Médicos y de Belleza**

Acceso a descuentos en hospitales, centros sanitarios y de especialidades médicas, pruebas y diagnósticos y centros de adelgazamiento, belleza y bienestar, con condiciones económicas concertadas especiales (descuentos entre el 5% y 50% sobre el PVP).

Servicio totalmente personalizado: Ante la solicitud del cliente, Vivofácil localizará y contactará con los centros existentes en su zona para la especialidad que necesita. Posteriormente informará al cliente del centro concertado y del coste con el descuento de lo que precise realizar. Si está conforme, Vivofácil le reservará en su nombre la cita para los días y horarios que mejor le encajen conforme a la agenda disponible del centro.

Gestión por parte de Vivofácil totalmente GRATUITA para el Beneficiario. Este solo deberá pagar al Centro concertado los precios especiales con los descuentos en vigor.

HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO: El horario de prestación variará en función del servicio solicitado y el horario del centro en el que se vaya a realizar el servicio.

PLAZOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Los servicios se prestarán en cualquier parte de la geografía española en un plazo de inicio del servicio, desde la primera hora laborable posterior a la solicitud del servicio, de entre 6 horas y 3 días laborables (en función de la urgencia, de la posibilidad de programación de necesidades y la existencia de profesionales adecuados para el servicio en la población dónde realizar el mismo).

Se entiende por horas laborables las comprendidas entre las 9h y las 18h de lunes a jueves, y entre las 9h y las 13h de los viernes. Si la solicitud del servicio se produjera después de estos horarios, el tiempo de respuesta empezará a contar a las 9h del siguiente día laborable.

- **Plan Dental**

El cliente podrá disfrutar del Plan Dental gratuito de Vivofácil. Para solicitarlo, el cliente deberá acceder a la web habilitada a tal efecto (<https://vivofacildental.com/>) y registrarse.

Una vez registrado, el cliente dispondrá de consultas gratuitas y descuentos de hasta el 40% en tratamientos dentales, en la red dental concertada en toda España. La duración del servicio vendrá determinada por la permanencia dentro del servicio general "The Student Survival Care+" y estar al corriente de pago.

- **3.2. - Duración:**

El usuario tendrá derecho a utilizar el Servicio durante un año a contar desde el momento en el que se realice la contratación (y por tanto abono) del mismo.

En este sentido, las partes manifiestan que existirá una permanencia de un año por parte del usuario en la contratación de este servicio. Una vez llegado su vencimiento, si el cliente no manifiesta su decisión de no prorrogar la vigencia del mismo con al menos 15 días de antelación al vencimiento, el Servicio se renovará automáticamente por un período de igual duración.

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 14 días, salvo 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.

No obstante lo anterior, para aquellos servicios que impliquen el desplazamiento de un profesional, o ser realizados en un centro colaborador con Vivofácil, una vez que el servicio haya sido solicitado y acordado un momento de inicio de prestación, el mismo no podrá ser cancelado o modificado dentro de las 24 horas inmediatamente anteriores al inicio del servicio salvo por causas de fuerza mayor (enfermedad, fallecimiento, o similar) que deberá ser acreditada con la documentación oportuna solicitada por Vivofácil. Si el servicio es anulado o modificado dentro de las 24 horas inmediatamente anteriores al inicio de prestación previsto, el mismo se dará por consumido, y se descontará de las horas, usos o sesiones inicialmente contratadas.

- **3.3. - Facturación y pago:**

El precio del servicio vendrá indicado en el proceso de compra con anterioridad a la realización del pago de este, el cual se expresará en euros especificando los impuestos que correspondieran. Ante la solicitud de un presupuesto, éste podría sufrir cambios, sin previo aviso, hasta que se haya confirmado un proceso de compra o contratación del mismo.

El pago se realizará mediante los métodos de pago aceptados por Vivofácil:

- Tarjeta bancaria. Si el método de pago seleccionado es la tarjeta bancaria, el abono del servicio se realizará 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.
- Bizum
- PayPal
- Transferencia bancaria. Si el método de pago seleccionado es la transferencia bancaria, el cliente deberá aportar un justificante de la misma a través del correo electrónico tienda@vivofacil.com.

En cualquier caso, el abono del servicio se realizará en el inicio de contratación del mismo, independientemente del método de pago seleccionado.

Asimismo, Vivofácil enviará una factura por el importe de los servicios adquiridos, a la dirección de correo electrónico facilitada por el cliente en el proceso de compra.

Las partes manifiestan que el usuario contrata un servicio anual cuyo abono se realizará mensualmente, asumiendo una permanencia de 12 meses de contratación del servicio.

- **3.4. - Obligaciones del usuario-cliente:**

El Usuario o Cliente del presente sitio web se compromete en todo momento a:

- Facilitar la información veraz sobre los datos solicitados en los formularios de registro de usuario o al abordar un proceso de contratación de producto o servicio.
- Aceptar todas las disposiciones y condiciones recogidas en las presentes Condiciones Generales, y Particulares, según productos o servicios objeto de contratación por parte de Usuario/Cliente.

CUARTA. - Modificación de las presentes condiciones

Se informa al contratante de que las condiciones de comercialización del servicio referenciado, y que se encuentran recogidas en la cláusula segunda del presente documento, podrán variar a discreción de Vivofácil, sin necesidad de previo aviso.

En este sentido, Vivofácil se reserva el derecho a modificar la oferta comercial presentada en el sitio web (modificaciones sobre precios, promociones y otras condiciones comerciales) en cualquier momento. Ahora bien, en el caso de tratarse de ofertas ya perfeccionadas, informará electrónicamente (a través del email y datos de contactos facilitados por el beneficiario o cliente) o de la manera que estime conveniente del citado cambio.

Vivofácil realiza todos los esfuerzos, de acuerdo con los recursos técnicos y humanos, para que la información esté lo más actualizada posible. En el caso que en algún momento se produjera alguna incidencia no atribuible a Vivofácil, se procedería inmediatamente a su subsanación o actualización de esta. En el caso que la incidencia esté asociada a un error tipográfico en alguno de los precios establecidos y algún cliente o usuario hubiera tomado una decisión de compra asociada con la incidencia, Vivofácil le comunicará al cliente error y el cliente/usuario tendrá derecho a anular la contratación, que no le supondrá ningún coste económico para el mismo.

QUINTA. – Cesión de la prestación del servicio

Para poder garantizar la correcta prestación del servicio, Vivofácil podrá ceder eventualmente la prestación de los mismos entre las empresas descritas en la cláusula primera.

SEXTA. – Información de protección de datos relativa con la contratación

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 con los servicios comercializados por o a través de ellas.

Del mismo modo, el usuario podrá revocar su consentimiento dirigiendo dicha comunicación mediante correo electrónico (arco@vivofacil.com) o, bien, mediante correo postal (Calle Miguel Yuste, 23, 28037, Madrid) o, en su caso, formular la correspondiente denuncia ante la Agencia de Protección de Datos (www.aepd.es).

Todo ello se realiza en cumplimiento de lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD); en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, así como en las demás normativas que sean de aplicación.

SÉPTIMA. – Legislación y jurisdicción competente

Las partes acuerdan expresamente que las presentes Condiciones Particulares se regirán y serán interpretados, en todos sus aspectos, conforme a la legislación vigente en España.

Para resolver cualquier cuestión o divergencia que pueda surgir en relación con la interpretación, cumplimiento o ejecución de estas Condiciones Particulares, las partes se someten expresamente a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales correspondientes al domicilio del comprador o al lugar de cumplimiento de la obligación contractual.

En caso de reclamaciones relacionadas con el uso de nuestros servicios, el usuario podrá dirigirse a la dirección electrónica o física indicada en la cláusula primera “Datos Identificativos” de este documento. Ambas partes se comprometen a buscar, en la medida de lo posible, una solución amistosa al conflicto, y podrán optar voluntariamente por someter la controversia a métodos alternativos de resolución de conflictos, como la mediación o el arbitraje, de acuerdo con la normativa aplicable.