

## CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PACO

### PRIMERA. – Datos identificativos

Las presentes Condiciones Particulares de Contratación están desarrolladas para la regulación del servicio “Paco”.

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	<a href="https://vivofacil.com">https://vivofacil.com</a>
Vivofácil Centro Especial de Empleo S.A.	A-85760189	Calle Miguel Yuste 23,28037, Madrid	<a href="https://www.vivofacilcee.com/">https://www.vivofacilcee.com/</a>
Fundación Vivofácil	G-84520618	Calle Miguel Yuste 23,28037, Madrid	<a href="https://fundacionvivofacil.com/">https://fundacionvivofacil.com/</a>
Fundación Diversidad	G-85639441	Calle Miguel Yuste 23,28037, Madrid	<a href="https://fundaciondiversidad.com/">https://fundaciondiversidad.com/</a>
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	<a href="https://vivofacil.com">https://vivofacil.com</a>

### 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.
- Ciente: 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 “Paco”

- **3.1. - Descripción de los servicios incluidos:**

#### **Servicio de Asistente Personal**

El servicio de Asistente Personal 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 Asistente Personal 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:**

Información de descuentos estatales, autonómicos y locales para mayores. Búsqueda de mejor precio en los productos habituales de parafarmacia. Comparativa de electrodomésticos más económicos, sobre todo para el consumo de calefacción. Selección de cuentas bancarias para domiciliar pensiones. Comparativas de centros de día y residencias. Comparativa de los mejores regalos para nietos y familiares: consejos, compra al mejor precio, y opciones de envío a domicilio. Búsqueda de productos en tiendas de ortopedia (muletas, colchones, silla de ruedas). Cursos básicos de introducción a nuevas tecnologías. Comparativa de móviles para personas mayores y comparativa de televisiones (SMART tv). Comparativa de dispositivos de electrónicos

de salud: tensiómetros, básculas digitales etc... Información sobre ocio, actividades al aire libre, viajes y lugares recomendados para el turismo senior. **Especialmente para sus mascotas:** Búsqueda de guarderías / residencias caninas, etólogos, alojamiento vacacional, información de transporte, gestión de documentación, registros, vacunaciones, funerarias y comparativas, búsqueda de nutricionistas, entrenadores, fotógrafos, Búsqueda de profesionales para que limpien su mascota a domicilio o las entrenen. Viajes IMSERSO: Información sobre los descuentos, trámites y requisitos, servicios que incluye el propio programa, así como, cuando comienza a iniciarse la comercialización de los servicios.

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.

### **Servicio de ITV**

Con el servicio de ITV, Vivofácil pone a disposición del cliente un conductor que recogerá el vehículo, con el fin de pasar la Inspección Técnica en su nombre, y entregará el vehículo en la misma dirección.

El cliente dispondrá de **1** servicio gratuito al año. El servicio de ITV se prestará sobre el vehículo el cual el beneficiario es titular.

El cliente deberá abonar en metálico y en el momento de recogida del vehículo el importe de las tasas correspondientes a su vehículo, que le será previamente indicado, siempre que sea posible, en el momento de la confirmación de la cita.

Si el vehículo no pasa satisfactoriamente la inspección se indicará al cliente el motivo y los datos adicionales facilitados en el centro de ITV.

El servicio incluye a gestión de la cita, que quedará sujeta a la disponibilidad del cliente y del centro de ITV. En los casos en que no sea posible obtener cita previa, se acudirá a la estación ITV sin cita previa (siempre y cuando la estación ITV lo permita).

El horario de prestación del servicio es de 8:00 a 21:00 de lunes a viernes laborables, no incluidos los festivos.

A partir de la solicitud del servicio, se dispondrá de 1 a 2 días laborables para comenzar la prestación del servicio en capitales de provincia y grandes poblaciones. En el caso de pequeñas poblaciones, el plazo para el inicio de la prestación del servicio podría prolongarse hasta un máximo de 3 días laborables, en función de la disponibilidad en la zona, y siempre supeditado a la disponibilidad de cita previa en la ITV.

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.

El servicio se prestará siempre y cuando, las condiciones del vehículo sean óptimas para circular y no afecten la seguridad del conductor ni del resto de vehículos de la vía.

Así mismo, la documentación del vehículo deberá estar en regla, siendo imprescindible que el seguro y la ITV se encuentren en vigor.

Vivofácil facilitará una ficha modelo que las distintas partes deberán rellenar con los datos necesarios y firmar en cada caso correspondiente: recogida, estado del vehículo, pago de las tasas, entrega del vehículo, etc.

En la solicitud del servicio se requerirá al usuario que facilite los datos necesarios para la correcta prestación del mismo, que como mínimo serán:

- Dirección de recogida y entrega
- Disponibilidad
- Fecha exacta del vencimiento de la ITV
- Datos del vehículo: modelo, matrícula, tipo de combustible y confirmación del seguro en vigor.

Los desplazamientos del conductor de Vivofácil al lugar de recogida y entrega del vehículo, así como a la estación de ITV, siempre serán GRATIS para el cliente. Estos serán siempre por cuenta de Vivofácil en cualquier lugar de España donde se preste el servicio. El cliente únicamente abonará las tasas oficiales en vigor y correría con los gastos de combustible del vehículo sobre el que se presta el servicio.

### Servicio de Taller

Los beneficiarios dispondrán 1 servicio al año, que comprende tanto la recogida del vehículo propiedad del titular en el domicilio o lugar indicado por el beneficiario y entrega en el taller como la posterior recogida en el taller y entrega en el mismo punto donde fue recogido. Si el servicio de recogida y entrega en el domicilio del Beneficiario puede ser realizado en el mismo día deberá ser notificado a Vivofácil, que dispondrá la manera más efectiva de realizar dicho servicio.

La distancia entre el lugar de recogida del vehículo y el taller será como máximo de 50 kilómetros.

Así mismo, la documentación del vehículo deberá estar en regla, siendo imprescindible que el seguro, permiso de circulación y la ITV se encuentren en vigor.

Vivofácil facilitará una ficha modelo que las distintas partes deberán rellenar con los datos necesarios y firmar en cada caso correspondiente: recogida, estado del vehículo, pagos (si los hubiera), entrega del vehículo, etc.

En caso de ser necesaria la autorización escrita por parte del Beneficiario para la retirada del vehículo del taller, esta debe ser suministrada por el mismo, al igual que las cantidades económicas requeridas (si las hubiera) para que el profesional de Vivofácil retire el vehículo del taller.

El horario de prestación del servicio es de 08:00 a 20:00 de lunes a viernes laborables, no incluidos los festivos.

Una vez solicitado, el personal de Vivofácil concertará el servicio entre el Beneficiario y el profesional que llevará a cabo el mismo.

Una vez solicitado el servicio el personal de Vivofácil concertará el mismo entre el beneficiario y el profesional que realizará el servicio. En caso de que el servicio, una vez concertado, sea modificado o cancelado por el cliente en un plazo inferior a 8 horas laborables, el servicio se dará por consumido.

### **Servicio de puesta a punto segunda vivienda**

Servicio de puesta a punto de la vivienda antes de la llegada del propietario, a través del personal de Vivofácil más adecuado y reputado de la zona para realizar labores básicas del hogar.

Las tareas que realizará el personal de Vivofácil serán labores básicas de limpieza del hogar (que serán realizadas por un profesional en esta materia), o de conservación, reparación y mantenimiento de la vivienda (que serán realizadas por un profesional en esta materia), en función de lo que elija el beneficiario en el momento de la solicitud del Servicio. En este sentido, se deja constancia de que cada profesional llevará a cabo únicamente las funciones que le correspondan según lo expuesto en esta cláusula, sin que pueda realizar el resto de las labores que no le sean propias.

Para la correcta prestación de este Servicio, es indispensable que el beneficiario, o una persona debidamente autorizada por el mismo, facilite el acceso a la vivienda al personal de Vivofácil. En este sentido, Vivofácil no se hará responsable en ningún caso de ningún aspecto relacionado con la designación por el beneficiario de la persona que acuda a facilitar el acceso a la vivienda al personal de Vivofácil.

Respecto de las tareas de conservación, reparación y mantenimiento de la vivienda, las partes dejan constancia de que estas son tareas sencillas, pequeñas reparaciones y mantenimiento en el hogar que no requieran de un oficial o especialista. Estas tareas serán desempeñadas por un profesional que tiene conocimientos generales para su realización, sin requerir especialización.

Es la solución para todos los pequeños arreglos:

- Purgar radiadores.
- Sellado de silicona en lavabos, bañeras, duchas y fregaderos.
- Pequeños desatascos que se puedan resolver de manera manual o mediante uso de productos especiales.
- Montaje y desmontaje de muebles sencillos tipo kit y colocación de estanterías.
- Movimiento de muebles dentro de la vivienda.
- Colocación de accesorios de baño y cocina (colgadores, portarrollos, toalleros) siempre que la superficie no requiera de conocimientos o herramientas especiales.
- Colocación de cuadros, espejos, soportes de TV.
- Instalación o sustitución de bombillas, lámparas, plafones, apliques etc., donde existan puntos de luz y no sea necesario realizar labores de electricista o albañilería.
- Instalación de canaletas para ocultar cables.
- Instalación de manillas y cerrojos en puertas, salvo en puertas blindadas.

- Ayuda en mudanza
- Empaquetar
- Instalación de rieles, cortinas, visillos, estores y tendederos (excepto tendederos anclados en la fachada).
- Cambio y ajuste de grifería
- Encolar sillas, mesas y camas de madera.
- Arreglo de ventanas (manillas, bisagras, sellado y lijado por rozamiento). Excepto ventanas velux u oscilobatientes.
- Arreglo de puertas (bisagras, carriles en puertas correderas y lijado por rozamiento). Excepto puertas blindadas o puertas eléctricas.

**Servicios no incluidos dentro del servicio:**

- Trabajos que haya que realizar con altura superior a 3 metros o en el exterior de la vivienda.
- Trabajos de pintura.
- Reparación de persianas eléctricas.
- Arreglo e instalación de toldos.
- Todas la labores que deban ser realizadas por un profesional del gremio correspondiente (fontanería, albañilería, cristalería, carpintería, técnicos de electrodomésticos y calderas, cerrajero, etc.) tales como: reparación de tuberías, sellado de cristales, reparaciones de muebles, manipulado de cables y nuevos puntos de luz, reparación de baldosas, dar lechadas, arreglos de calderas, ajuste de ventanas, arreglo de grifos y bote sifónico, sellado de sanitarios, limpieza de filtros y desagüe de electrodomésticos, instalación de zócalos, instalación de mamparas, etc.
- Cualquier servicio no descrito en las tareas del punto anterior.

No están incluidas las piezas ni los materiales necesarios, los cuales deberán ser aportados por el beneficiario en el momento de la prestación del servicio.

El cliente dispondrá de forma gratuita de un servicio al año de hasta 4 horas para disfrutar de este servicio, que se tendrán que utilizar para un mismo profesional. En cualquier caso, los desplazamientos al domicilio siempre serán gratuitos para el beneficiario.

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.

**Servicio de transfer**

Servicio de transfer privado entre cualquier aeropuerto español o estación regional española y la vivienda u hotel del beneficiario comunicada a Vivofácil en el momento de la solicitud del servicio. El beneficiario dispondrá de 1 servicio gratuito al año teniendo en cuenta que el servicio

se prestará en una distancia no superior a 50 kilómetros desde el aeropuerto hasta la vivienda u hotel.

Vivofácil encontrará las mejores opciones de transfer disponibles en el momento en el que el beneficiario necesite el servicio y, en función de sus necesidades en cuanto al tipo de vehículo, disponibilidad, idioma del conductor, etc. procederá a tenerlo listo en el momento que el beneficiario lo necesite.

Este servicio incluye un seguimiento integral de la prestación, donde cuidaremos cada detalle, ofreciendo la máxima comodidad para que no se tenga que preocupar de ningún imprevisto.

Estaremos pendientes en todo momento de su vuelo o tren por si se producen retrasos o cancelaciones y así gestionar con antelación las modificaciones necesarias para que su conductor le esté esperando a su llegada al aeropuerto o estación de tren.

Una vez solicitado el servicio, el personal de Vivofácil concertará el mismo entre el beneficiario y el profesional que realizará el mismo.

**Prestación del Servicio:** La solicitud del servicio se podrá realizar durante las 24 horas del día, los 365 días del año, siendo necesaria realizarla con al menos de tres días de antelación al momento de la prestación. El cliente deberá indicar el número de vuelo, hora de llegada y número de personas. En la medida de lo posible, con el fin de garantizar la óptima prestación del servicio, solicitamos al cliente que si se prevé un retraso en la llegada del vuelo o tren nos lo indique a través del teléfono de acceso a los servicios.

### **Servicio de acceso a Sala VIP de Aeropuertos**

El cliente dispondrá de 2 accesos al año gratuitos de libre disposición. Vivofácil pone a disposición del Titular el acceso a salas VIP en aquellos aeropuertos en los que AENA dispone de dichas salas.

Si el cliente deseara que algún acompañante también disfrutara del acceso a la sala VIP deberá comunicarlo en el momento de realizar la solicitud del servicio, y abonar el coste correspondiente mediante tarjeta de crédito, que le sería comunicado previo al acceso a la sala VIP.

Vivofácil realizará la solicitud de reserva de sala VIP en nombre del Titular, para lo que deberá disponer de los datos del vuelo. El Titular deberá indicar el número de vuelo, hora de salida, con el fin de garantizar la óptima prestación del servicio.

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

Plazos de prestación: el servicio se prestará en cualquier aeropuerto de la geografía española que disponga de salas VIP AENA, 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 disponibilidad de AENA para proporcionar sala VIP en dichos aeropuertos).

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.

### Servicio de Ayuda Personal a Domicilio ante enfermedad, accidente o convalecencia

Vivofácil pone a disposición del cliente un equipo de profesionales cualificados que se ocuparán del cuidado y la atención personal que pudieran necesitar.

#### SERVICIOS INCLUIDOS:

- Acompañamiento diurno o nocturno, en el domicilio o en el hospital.
- Acompañamiento a consultas médicas o a recibir tratamientos médicos.
- Ayuda Personal en Domicilio para levantar, acostar, aseo personal, ingesta de comidas...
- Tareas básicas del hogar: limpieza, lavado ropa, plancha, hacer la compra, hacer comida...

**BOLSA DE HORAS DE ASISTENCIA GRATUITAS ante convalecencia:** 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 tendrán GRATIS una bolsa de **8 horas** de Ayuda a Domicilio, 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 de forma gratuita. Si da derecho cualquier agravamiento o episodio de crisis puntual.

**Resto de Horas de Asistencia:** Las horas adicionales que eventualmente el cliente desee contratar (ante convalecencia o no), se podrán contratar en la Tienda Vivofácil con un 10% de descuento sobre tarifa, sin límite de utilización.

**DESPLAZAMIENTOS GRATIS:** Los desplazamientos al domicilio u hospital siempre serán GRATIS para los clientes, estos serán siempre por cuenta de Vivofácil en cualquier lugar de España donde se preste 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 €.

#### HORARIO DE SOLICITUD DEL SERVICIO:

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

#### HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO:

El horario de prestación del servicio será 24 horas al día, 365 días al año.

#### 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.

### Selección de Profesionales de Asistencia Socio-Sanitaria en el hogar, Cuidadores de niños y Servicio Doméstico

Vivofácil pone a disposición del cliente un equipo de expertos, que busca, solicita informes y selecciona a la persona que necesitan para que cuide de sus seres queridos y/o se ocupen de las tareas domésticas. (El cliente dispondrá de un descuento del 75% sobre el PVP del servicio en cada proceso de selección que solicite, con una garantía de 3 meses e incluye trámites de Seguridad Social).

El equipo de expertos de Vivofácil pedirá las características debe tener el profesional que va a realizar el trabajo para que se adapte lo mejor posible. Vivofácil se encargará de la búsqueda de profesionales para:

- **Asistencia doméstica:** localizamos y seleccionamos profesionales para que se ocupen de las tareas domésticas, sin que el beneficiario tenga que preocuparse de nada. Además, nuestros profesionales son de confianza, cuentan con las mejores referencias contrastadas, y sabrán desarrollar el trabajo que precise.
- **Cuidado de niños:** el beneficiario facilita todos los requerimientos que considere idóneos para el cuidado de sus hijos y en Vivofácil buscaremos a la persona que mejor se adapte a sus deseos.
- **Cuidado de enfermos, personas mayores y convalecientes:** en aquellos casos en que, por edad o dolencia, el beneficiario o su familia, precisen de cuidados, nuestro equipo de selección se ocupa de encontrar a la persona adecuada para que dé toda la calidad de vida que se merecen y estén a gusto, tranquilos y seguros.

**El plazo** de selección será de **máximo 15 días**. Si hubiera circunstancias especiales que requieran urgencia, este proceso se aceleraría lo máximo posible. En caso de necesitarlo, y mientras dura el proceso de selección, el empleado también tendrá la posibilidad de solicitar un servicio temporal por horas prestado por un profesional de Vivofácil. Este servicio tendrá una tarifa especial para el empleado, previamente convenida en función del perfil del puesto.

Las condiciones económicas y acuerdos contractuales entre el profesional seleccionado y el usuario serán exclusivamente por cuenta de las dos partes, limitándose Vivofácil a hacer la selección, recabar informes del candidato, presentarlo al beneficiario y asesorarle, si así es solicitado, sobre aquellos aspectos que precise.

El servicio de Selección sólo se prestará para contrataciones de mínimo un mes por parte del usuario.

#### HORARIO DE SOLICITUD DEL SERVICIO:

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

#### HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO:

El horario de prestación del servicio será de lunes a viernes laborables de 09:00 a 18:00 horas.

### **Servicio de Tele-Farmacia de Medicamentos**

Con el servicio de Tele-Farmacia de medicamentos Vivofácil se ocupa, en aquellas situaciones en las que el beneficiario 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 física y la tarjeta sanitaria, si fuera precisa. En caso de que el beneficiario disponga de una receta electrónica necesaria para la adquisición del medicamento, esta será remitida por correo electrónico a Vivofácil. El mail al que enviar la receta electrónica será proporcionado al beneficiario en el momento de la solicitud del servicio.

El cliente dispone del servicio de manera ilimitada para situaciones en las que el beneficiario no pueda acudir a la farmacia a comprar MEDICAMENTOS.

Vivofácil pasará por el domicilio, centro de trabajo o lugar donde se encuentre el beneficiario 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 usuario solo pagará el coste del medicamento. Excepcionalmente, si la prestación del servicio requiere que el beneficiario 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 beneficiario.

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 precisen los beneficiarios habitualmente debido a enfermedades crónicas.

El servicio no podrá ser prestado en aquellos casos que, siendo necesaria una receta electrónica para la dispensación del medicamento, la farmacia disponible dónde realizar el servicio no disponga de los medios técnicos y/o informáticos que permitan la validación de dicha receta electrónica, o aun disponiendo de ellos, por causas ajenas a Vivofácil no sea posible la conexión informática con el sistema de validación.

### **Devolución de importes en compra de medicamentos**

El titular tendrá derecho a la devolución de hasta 50 euros al año del importe desembolsado en FARMACIAS en la compra de medicamentos bajo RECETA MÉDICA.

Se deberán cumplir las siguientes condiciones:

- La solicitud de devolución deberá ser realizada en todos los casos por el titular del servicio.
- Se deberán recopilar todas las facturas o tickets y las recetas de los beneficiarios durante un periodo de 3 meses y en los primeros 15 días siguientes a cada trimestre se podrá realizar la solicitud de reembolso.
- Para realizar la solicitud, el titular deberá escribir un correo electrónico a la dirección [medicamentos@vivofacil.com](mailto:medicamentos@vivofacil.com), indicando el titular y número de cuenta al que desea que sea realizado el reembolso y adjuntando los siguientes documentos:
  - Copia de las facturas o tickets de caja de la farmacia de los medicamentos, en el que aparezca claramente el medicamento adquirido (que aparece en la receta médica), con coste individual mínimo de 4€ y máximo de 20€
  - Copia de las recetas médicas correspondientes a la facturas o tickets de caja, en las que aparece el nombre del beneficiario.
- Se devolverá el importe de medicamento con receta cuyo importe unitario sea de mínimo 4€ y de un máximo de 20€, hasta el tope anual que se indica.
- Sólo serán válidas aquellas facturas o tickets de caja fechados en el periodo de contratación sobre el cual se está realizando la solicitud de devolución.
- Al final de cada año desde su alta o tras cada renovación anual, Vivofácil dispondrá de 2 meses para realizar la transferencia bancaria por el importe que corresponda y hasta el máximo indicado, de aquellos medicamentos que se hayan comunicado a Vivofácil en los 15 días siguientes a la finalización de cada trimestre.

### **Servicio Hacemos la Compra por ti**

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), Vivofácil se ocupará de acudir a la tienda o supermercado más cercano al domicilio del cliente a realizar la compra y llevarlo directamente al domicilio.

Vivofácil proporcionará los recursos necesarios para la recogida de la lista de la compra y el importe de la misma en el domicilio del cliente.

Cada servicio descontará 3 horas de la bolsa de horas disponible correspondiente al servicio de Ayuda personal a domicilio descrito anteriormente y en el que el cliente sólo pagará el importe de la compra.

**DESPLAZAMIENTOS GRATIS:** Los desplazamientos al domicilio siempre serán GRATIS para los beneficiarios, estos serán siempre por cuenta de Vivofácil en cualquier lugar de España donde se preste 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.

El servicio se prestará en horario de 09:00 a 20:00 de lunes a sábado laborables, no incluidos los festivos.

**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.

### **Servicio de Tratamientos Especializados en domicilio o Centro**

Con el servicio de Apoyo y Tratamientos especializados en domicilio o centro, Vivofácil pone a disposición de los beneficiarios una serie de servicios especializados, cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida de las personas.

Los beneficiarios dispondrán de los tratamientos especializados y servicios de apoyo que precisen, tales como: fisioterapia, psicología, enfermería (ATS o DUE), podología, logopedia.

Vivofácil garantiza la asistencia de profesionales para tratamientos especializados, a domicilio o en centro especializado, siempre que lo necesites y donde lo necesites.

Los servicios incluidos son:

- **TRATAMIENTOS ESPECIALIZADOS:**
  - **Psicólogo, Fisioterapeuta, Logopeda y Podólogo:** en centro especializado o en domicilio (si ello fuera lo más adecuado para el tratamiento).
  - **Enfermería (ATS o DUE)** y pequeñas curas en domicilio.

Para el caso de situaciones de enfermedad, postoperatorio, accidente cuyo origen sea posterior a su contratación en Vivofácil, que sean acreditadas y selladas por su médico de cabecera o especialista que le atienda (no médico de empresa), especificando el tipo de tratamiento a recibir y tiempo de duración del mismo, tendrán **GRATIS cada año una bolsa de 4 Sesiones/Servicios** de Tratamientos Especializados que podrán ser utilizadas por cualquiera de los beneficiarios. La bolsa de horas deberá consumirse dentro del año de vigencia del contrato o cualquiera de sus renovaciones. En caso de enfermedades crónicas, el mero hecho de padecerlas no da derecho a este servicio de forma gratuita. Si da derecho cualquier agravamiento o episodio de crisis puntual.

**Resto de sesiones de Asistencia.** Servicios adicionales a los gratuitos que pudieran necesitar se facturarán directamente al usuario con un 10% de descuento sobre tarifa PVP vigente en cada momento en la WEB de Vivofácil.

**DESPLAZAMIENTOS DE LOS PROFESIONALES AL DOMICILIO:** Serán siempre GRATIS para el beneficiario en cualquier lugar de España. Serán por cuenta de Vivofácil.

#### HORARIO DE SOLICITUD DEL SERVICIO:

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

#### HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO:

El horario de prestación del servicio es de 09:00 a 20:00 horas. La prestación del servicio en horario distinto al indicado anteriormente, se atenderá bajo situaciones excepcionales y circunstancias debidamente acreditadas.

#### 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.

### Teleasistencia 24 horas

La TeleAsistencia 24 H de Vivofácil ofrece asistencia permanente, con especial atención ante situaciones de urgencia, gestionando adecuadamente los servicios públicos o privados de emergencias que le corresponden; conversación ante situaciones de soledad; información a familiares ante sucesos e incidentes, apoyo en el día a día, orientación profesional y seguimiento personalizado, recordatorio diario de medicación, petición de cita médica, ... y todo aquello que puede necesitar en su día a día para una mayor independencia, seguridad, calidad de vida y bienestar. Será necesario aportar informe de recomendación de su médico de cabecera o especialista que justifique la necesidad de la TeleAsistencia.

**El Servicio está atendido por un equipo multidisciplinar** formado por trabajadores sociales, psicólogos y/o personal cualificado en diferentes áreas del ámbito psicosocial de la plantilla de Vivofácil, ampliamente capacitados para cubrir las necesidades del día a día y movilizar todos los recursos ante situaciones de emergencia como es el aviso a familiares, médico, ambulancia, hospital, bomberos, policía, etc. Disponibles las 24 horas, los 365 días del año, en cualquier lugar de España.

En Vivofácil dispondremos de la **Ficha sociosanitaria** del usuario cumplimentada previamente por él mismo, que recoge la cobertura sanitaria, estado de salud, situación física, psíquica y sensorial, medicación que está tomando o cualquier otra consideración que debamos conocer para tener en cuenta ante una posible emergencia. Además, a través de dicha Ficha disponemos de los contactos personales del usuario; familiares, amigos y vecinos, así como del protocolo para poder actuar con la máxima celeridad cuando sea necesario.

**Asistencia 24 h.:** El cliente firmará un **contrato de asistencia** entre él y Vivofácil en donde se recogen las características del servicio y la ficha socio-sanitaria que sirve de base para gestionar eficazmente cualquier emergencia.

- **TELE-ASISTENCIA FIJA (en casa).**

Aconsejable para personas con movilidad muy reducida que no le permite salir al exterior de la vivienda.

Desde cualquier lugar de la casa, solo tiene que pulsar el botón de pulsera o colgante o el del equipo de comunicación que le entregamos, en depósito de manera gratuita, y entraremos en comunicación, atendiendo y gestionando la situación concreta y movilizando, si fuera preciso, los servicios de emergencia públicos o privados que le correspondan y avisando a los familiares si fuera necesario.

Todo ello conforme al protocolo de actuación definido previamente en su ficha socio-sanitaria.

Con el potente altavoz y sensible micrófono del equipo de comunicación que instalamos (con cobertura en toda la casa) el usuario hablará con los profesionales de Vivofácil, siempre que lo necesite o lo desee. El usuario deberá disponer de línea telefónica fija en su domicilio.

En el momento que Vivofácil reciba la ficha socio-sanitaria, dispondremos de la información necesaria para comenzar la prestación del servicio. A partir de ese momento programaremos el Equipo de Comunicación para el usuario concreto y lo enviaremos al domicilio que nos indiquen, en cualquier lugar de España. El equipo ya va listo para ser auto instalable.

#### **Equipos Tecnológicos:**

- **TERMINALES FIJOS, en casa: GRATIS** en depósito (mientras el cliente mantenga el servicio al corriente de pago). **Indicado para personas con movilidad reducida**, que vivan solas o que casi nunca salen solas a la calle. Requiere disponer de línea de telefonía fija. Incluye un equipo de comunicación “manos libres”, que se oye y le escuchan desde toda la casa, y un pulsador remoto de pulsera o colgante.

#### ● **TELE-ASISTENCIA MÓVIL (para interior y exterior, con localización geográfica GPS):**

La TeleAsistencia Móvil paliará las deficiencias de la TeleAsistencia en casa para aquellas personas que tienen buena movilidad y salen habitualmente al exterior solas.

A través de un reloj o colgante, cómodos y fáciles de usar, adecuado siempre al tipo de usuario, Vivofácil proporciona asistencia dentro y fuera del hogar a la persona que lo precise.

El reloj o colgante incorpora un sistema de localización geográfica GPS para localización exacta ante emergencias. Disponen de un botón especial que al pulsarlo conecta automáticamente con el Centro de Recepción y Atención de Llamadas (CRA), en donde disponen de toda la información médica, clínica, familiar y social del usuario para ser utilizada ante emergencias.

El reloj y colgante también podrán ser usados por el cliente para recibir llamadas desde el Centro de Recepción y Atención de Llamadas (CRA). Además, el reloj podrá usarse para medir las pulsaciones del cliente.

#### **Equipos Tecnológicos:**

- **EQUIPOS MÓVILES para el exterior con Localización GPS:** Indicado **para personas con movilidad, que pasean por el exterior o van de vacaciones. GRATIS**, en depósito (mientras el cliente mantenga el servicio al corriente de pago).

Se puede elegir (bajo criterio del personal de Vivofácil) entre un reloj o un colgante con localización GPS muy fácil de usar, adecuado en cada caso a las características y capacidad de utilización del cliente.

- **TELEASISTENCIA EN SU PROPIO MÓVIL**

Si no desea un equipo especial, el cliente podrá programar una tecla en su propio teléfono móvil, con conexión al propio Centro de Recepción y Atención de Llamadas (CRA) de Vivofácil para, ante riesgo, dar la alarma a Vivofácil para que avise a policía, ambulancia, hospital, médico, etc., y a sus familiares. Además, dispondrá de una ficha socio-sanitaria en la central de Vivofácil, para tener en consideración cualquier riesgo especial por sus antecedentes y en la que se indicará a los familiares o personas a las que avisar en caso de emergencia.

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.

PLAZO DE INSTALACIÓN:

3 días laborables desde la petición y recogida de la información necesaria en la ficha socio-sanitaria, firmada por el usuario.

### Servicio de Teleprotección

Cada Beneficiario podrá, **de manera gratuita**, programar una tecla en su propio teléfono móvil, con conexión a nuestra central de Asistencia 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.

### Plan Dental

El cliente tendrá acceso al PlanDental de Vivofácil. Ahorro en tratamientos dentales: Tendrá a su disposición una red de más de 2.500 clínicas dentales en toda España, con CONSULTAS GRATIS y DESCUENTOS de un 40% de media en tratamientos. Dispondrán del servicio de manera gratuita mientras exista la contratación del servicio "Paco". Para poder disponer del servicio, el cliente

deberá acceder a la WEB [vivofacildental.com](http://vivofacildental.com) y registrarse, indicando el código que les identifica como cliente del servicio “Paco”

### **Segunda Opinión Médica Internacional**

Con el servicio de Segunda Opinión Médica Internacional, Vivofácil pone a disposición del cliente un servicio de consulta no presencial, que permite al paciente acceder, sin desplazamiento, a las observaciones y recomendaciones de especialistas de referencia a nivel internacional en sus respectivas áreas de formación específica, sobre su diagnóstico y sus opciones de tratamiento, que estudiarán los informes y pruebas diagnósticas para facilitar una segunda valoración tanto del diagnóstico como del tratamiento más adecuado, ante casos de enfermedades o dolencias graves.

#### **Incluye:**

- **2ª Opinión Médica, sobre la enfermedad y sobre el tratamiento**, con especialistas de prestigio internacional. Incluye, si fuera necesario, revisión de biopsias y otras pruebas diagnósticas.
- **Apoyo en la recopilación de pruebas médicas** para enviar al Equipo Médico seleccionado para revisar y emitir su valoración sobre el diagnóstico de la enfermedad y sobre el tratamiento recomendado.
- **Traducción de las pruebas** que disponga, si fuera necesario, al idioma del equipo médico elegido para dar la Segunda Opinión, así como traducción al castellano del informe emitido por dicho equipo médico
- **Entrega al beneficiario por parte de un médico de Vivofácil y explicación del informe emitido** por los expertos internacionales.
- **Orientación** permanente sobre cualquier cuestión que precise relativa a la enfermedad y sus implicaciones sociales, personales y familiares.
- **Seguimiento** continuado.
- **Referencias** de los mejores especialistas en la materia, en España o a nivel internacional, en caso de que le interese contactarles. Petición de presupuesto y cita por parte de Vivofácil si así lo desea.
- **Carpeta Médica Digital (Premium):** Tendrá su historia médica en formato electrónico para que pueda ser siempre accesible para cualquier especialista que el beneficiario autorice a revisar desde cualquier lugar del mundo, lo que proporciona inmediatez y la posibilidad de revisión por especialistas sin límites geográficos, así como ahorro de costes en desplazamientos en la mayoría de los casos.

Este servicio se ofrece gratuitamente al beneficiario que sufre una enfermedad de extrema gravedad, crónica, degenerativa o que afecte de forma significativa la calidad de vida. Está disponible para enfermedades que hayan sido diagnosticadas después de la contratación del servicio “Vivofácil Salud”.

Se entiende por enfermedades o lesiones graves aquellas patologías graves, crónicas, degenerativas o que afecten de forma significativa la calidad de vida del beneficiario (enfermedades neurológicas, neuroquirúrgicas, cardiovasculares, oftalmológicas, renales, respiratorias, ginecológicas, gastrointestinales, trasplantes, cáncer, tumores benignos...).

**Quedan excluidas las patologías psiquiátricas y agudas y urgentes.**

HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO:

El horario de prestación del servicio será de lunes a viernes laborables de 09:00 a 18:00 horas.

**Consultas a Médicos**

Vivofácil pone a disposición de los clientes un servicio de resolución telefónica de cuestiones relativas a la salud y el bienestar personal.

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

**Consultas a especialistas: atendido por Médicos.**

Con el servicio de Servicio Vivofácil® de Consultas Médicas, Vivofácil pone a disposición de los clientes un servicio de resolución de cuestiones relativas a la salud. El servicio se prestará a través del teléfono o a través de videoconferencia. En caso de prestarse por videoconferencia, el servicio incluirá la prescripción de medicamentos a través de receta electrónica.

Los servicios disponibles son:

- **Orientación Médica: atendido por Médico.**
  - 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.

En el caso de acceder al servicio a través de videoconferencia, será indispensable disponer de una WEB de Vivofácil que permita la conexión con los médicos. Los clientes accederán al servicio a través de la web habilitada para ello. El video-consulta médica aparecerá como un servicio más y al hacer clic en el apartado correspondiente, contará con un botón para que se conecte directamente por video-llamada con un médico.

Antes de acceder a la video-consulta, el usuario deberá aceptar una serie de requisitos legales para cumplir con la LOPD. La prescripción se realizará previa evaluación médica, no a demanda del usuario y en caso que solicite una receta, deberá facilitar la prescripción del facultativo que inició el tratamiento o su historia clínica si el médico que le está atendiendo así lo solicitara. Para la realización de la receta el médico solicitará una serie de datos y la receta será enviada por correo electrónico al usuario.

Para empezar con la consulta, el médico le pedirá la clave de acceso y le atenderá.

HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO:

La Orientación Médica tendrá horario de atención y prestación del servicio de 24 horas al día los 365 días al año.

### **Consultas a Psicólogos, Nutricionistas y Expertos sociales**

Vivofácil pone a disposición de los beneficiarios un servicio de resolución telefónica de cuestiones relativas a la salud y el bienestar personal.

La resolución telefónica será realizada por psicólogos, nutricionistas y expertos sociales de amplia experiencia y de total confianza.

- **Asesoramiento telefónico Psicológico: atendido por Psicólogo.**
  - Ayuda inicial, consejo y orientación psicológica especializada ante diferentes situaciones:
    - Crisis personales
    - Angustia
    - Depresión
    - Ansiedad
    - Accidentes
    - Separaciones
    - Acompañamiento al duelo
    - Psicólogos infantiles y juveniles
    - Expertos en personas mayores
  
- **Asesoramiento telefónico Dietético-nutricional: atendido por Nutricionista.**
  - Información sobre:
    - Dietas equilibradas.
    - Hábitos alimenticios.
    - Asesoramiento en dietas de patologías específicas (colesterol, hipertensión)
    - Asesoramiento en dietas de otras alteraciones (anemia, estreñimiento, diarreas,...).
    - Información sobre trastornos alimenticios de índole psicológicos: anorexia, bulimia, etc....
  
- **Asesoramiento Telefónico Social: Atendido por Trabajador Social.**
  - Información sobre:
    - Información sobre todos los recursos sociales en España y el modo de acceder a ellos.
    - Infancia y Juventud (toxicomanías y drogodependencias. Orientación y valoración de problemas familiares).
    - Personas mayores (Diagnósticos grados de dependencia, información sobre ayudas, residencias, orientación para el trámite de recursos sociales y económicos).
    - Adopciones, acogimientos: información y trámites.

- Personas con incapacidad/discapacidad.
- Mujeres (violencia de género, planificación familiar, ...)
- Información sobre subvenciones.
- Información sobre guarderías y colegios.

#### HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO:

El asesoramiento social tendrá horario de atención telefónica y prestación del servicio de 24 horas al día los 365 días al año.

El Asesoramiento Psicológico, tendrá horario de atención telefónica y prestación del servicio de lunes a viernes de 09 a 20:00 horas (excepto festivos de ámbito nacional). Ante urgencias servicio de 24 horas al día los 365 días al año.

El Asesoramiento Dietético-Nutricional, tendrá horario de atención telefónica y prestación del servicio de lunes a viernes de 09 a 20:00 horas (excepto festivos de ámbito nacional).

#### Servicio de Entrenador Personal

Con el servicio de Entrenador Personal, VIVOFÁCIL pone a disposición del cliente un profesional que se desplazará a su domicilio para realizar un plan personal de entrenamiento al cliente.

Podrán realizarse actividades tales como:

- Entrenadores personales, profesores de yoga, grupos de ejercicio.
- Recuperación de masa muscular.
- Volver a retomar actividad física.
- Gimnasios más cercanos, pistas polideportivas, crossfit, artes marciales, zumba.
- Rutas para hacer running o ciclismo, campeonatos de tenis y pádel, piscinas olímpicas

Para el caso de situaciones de enfermedad, postoperatorio, accidente (o en los 15 días siguientes a la misma), cuyo origen sea posterior a su contratación en Vivofácil, que sean acreditadas y selladas por su médico de cabecera o especialista que le atienda (no médico de empresa), el cliente dispondrá de 2 sesiones al año de hasta 1 hora de duración.

El servicio se presta por parte de Vivofácil en cualquier lugar del territorio nacional.

Los profesionales de Vivofácil están capacitados para atender las necesidades de cada cliente, cumpliendo así sus expectativas deportivas.

#### 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.

### Servicio de cuidado y paseo de mascotas

Con el servicio de Apoyo en domicilio o centro, Vivofácil pone a disposición de los beneficiarios una serie de servicios especializados, cuyo objetivo es mejorar la calidad de vida de las personas.

Los servicios incluidos son:

- **SERVICIOS DE APOYO:**
  - **Cuidado y paseo de mascotas** ante situaciones de convalecencia u hospitalización del propietario beneficiario.

Para el caso de situaciones de enfermedad, postoperatorio, accidente cuyo origen sea posterior a su contratación en Vivofácil, que sean acreditadas y selladas por su médico de cabecera o especialista que le atienda (no médico de empresa), tendrán **GRATIS cada año una bolsa de 8 horas de cuidado y paseo de mascotas** que podrán ser utilizadas por cualquiera de los beneficiarios. Cada servicio tendrá una duración mínima de 2 horas. La bolsa de horas deberá consumirse dentro del año de vigencia del contrato o cualquiera de sus renovaciones. En caso de enfermedades crónicas, el mero hecho de padecerlas no da derecho a este servicio de forma gratuita. Si da derecho cualquier agravamiento o episodio de crisis puntual.

**Resto de sesiones de Asistencia.** Servicios adicionales a los gratuitos que pudieran necesitar se facturarán directamente al usuario con un 10% de descuento sobre tarifa PVP vigente en cada momento en la WEB de Vivofácil.

**DESPLAZAMIENTOS DE LOS PROFESIONALES AL DOMICILIO:** Serán siempre GRATIS para el beneficiario en cualquier lugar de España. Serán por cuenta de Vivofácil.

#### HORARIO DE SOLICITUD DEL SERVICIO:

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

#### HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO:

El horario de prestación del servicio es de 09:00 a 20:00 horas. La prestación del servicio en horario distinto al indicado anteriormente, se atenderá bajo situaciones excepcionales y circunstancias debidamente acreditadas.

#### 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.

### Red de clínicas Veterinarias

Los clientes tendrán acceso a una red de clínicas en toda España a las que acudir en caso de ser necesaria la atención presencial de sus mascotas, y así abordar de una forma integral su salud. Los centros y profesionales ofrecen asistencia veterinaria en la prevención, diagnóstico y tratamiento de cualquier patología veterinaria y servicios complementarios de valor añadido para procurar el máximo bienestar de las mascotas.

Las mascotas que podrán recibir atención en estas clínicas serán perros, gatos o hurones. El servicio incluye:

- Acceso al Cuadro Baremado con:
  - Primera consulta gratuita
  - 115 actos franquiciados con un baremo de precio fijado por acto, conocido por el asegurado previamente.
  - Precios aproximadamente un 40% más económicos que la media del precio privado
  - Acceso a un Cuadro Médico y de Profesionales Veterinarios altamente cualificados
  - Cobertura nacional
  - Servicio de asistencia telefónica:
    - Servicio atención al cliente con información sobre el cuadro clínico, búsqueda de clínicas, resolución de incidencias y reclamaciones
    -

### Servicio de consultas veterinarias

Con el servicio de Asistencia Veterinaria, Alares pone a disposición de los beneficiarios, un equipo de profesionales veterinarios para que los clientes puedan contactar para resolver aquellas dudas que le surjan respecto el estado y/o cuidados de su mascota. El servicio se prestará a través del teléfono o chat.

A través de una llamada recibirá la respuesta profesional adecuada en cada situación, indicándole las medidas a tomar recomendadas en cada caso. Los veterinarios podrán resolver sus dudas sobre:

- Vacunaciones.
- Dudas sobre el manejo del animal.
- Dudas sobre la alimentación del animal.
- Consultas sobre cuidados necesarios del animal.
- Dudas sobre cuidados especiales de cachorros.

Los veterinarios en atención telefónica en ningún caso podrán diagnosticar o prescribir ninguna medicación para la mascota.

Además, el servicio se podrá prestar por videoconferencia. En este caso, el cliente solicitará la misma, que se concertará previo consenso entre la agenda del veterinario y la disponibilidad del cliente. La videoconsulta se llevará a cabo en un plazo no superior a 48 horas. Una vez reservada la cita, el cliente recibirá el link a través del cual se podrá unir a la videoconsulta llegado el día y hora acordado.

### **HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO:**

El horario de prestación del servicio es de 9:00 a 20:00 de lunes a viernes laborables, no incluidos los festivos nacionales. En caso de URGENCIA, el servicio se ofrece 24 horas de lunes a domingo.

### **CONDICIONES DE PRESTACIÓN**

El servicio se presta a través del teléfono y video-llamada en función de la necesidad, en las condiciones mencionadas anteriormente.

No se consideran motivos de URGENCIA:

- Consultas ordinarias.
- Vacunaciones.
- Dudas sobre el manejo o alimentación del animal.
- Dudas sobre animales encontrados o abandonados (este tema es competencia de los ayuntamientos y de la policía municipal).

Los veterinarios en ningún caso podrán diagnosticar o prescribir ninguna medicación para la mascota, al igual que emitir ningún diagnóstico más allá de la información que se pueda ofrecer telefónicamente. Cualquier consulta que no pueda ser resuelta por teléfono dada la naturaleza de la misma, será comunicada al cliente informando que debe acudir a un veterinario presencial lo antes posible.

### **Dispositivo de localización y seguimiento GPS de mascotas**

Vivofácil proporcionará un dispositivo para la mascota del cliente a través de la cual, en caso de pérdida, se podrá localizar la misma a través de la localización GPS. Vivofácil dispondrá de una central de emergencias 24 horas que ayudará a localizar a su mascota en caso de que esta se extravíe.

### **Servicio de Tele-Farmacia de Medicamentos para mascotas**

Con el servicio de Tele-Farmacia de medicamentos Vivofácil se ocupa, en aquellas situaciones en las que el beneficiario no pueda acudir a la farmacia a comprar medicamentos para su mascota, 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 física y la tarjeta sanitaria, si fuera precisa. En caso de que el beneficiario disponga de una receta electrónica necesaria para la adquisición del medicamento, esta será remitida por correo electrónico a Vivofácil. El mail al que enviar la receta electrónica será proporcionado al beneficiario en el momento de la solicitud del servicio.

El cliente dispone de 4 servicios al año de Telefarmacia para mascotas para situaciones en las que el beneficiario no pueda acudir a la farmacia a comprar MEDICAMENTOS para su mascota.

Vivofácil pasará por el domicilio, centro de trabajo o lugar donde se encuentre el beneficiario 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 usuario solo pagará el coste del medicamento. Excepcionalmente, si la prestación del servicio requiere que el beneficiario 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 beneficiario.

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 precisen los beneficiarios habitualmente debido a enfermedades crónicas de la mascota.

El servicio no podrá ser prestado en aquellos casos que, siendo necesaria una receta electrónica para la dispensación del medicamento, la farmacia disponible dónde realizar el servicio no disponga de los medios técnicos y/o informáticos que permitan la validación de dicha receta electrónica, o aun disponiendo de ellos, por causas ajenas a Vivofácil no sea posible la conexión informática con el sistema de validación.

### Servicio de Asesoramiento Legal Telefónico

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 ONGs
- 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
- MASCOTAS
  - Animales en viviendas
  - Mordeduras y ataques
  - Responsabilidades del propietario
  - Custodia de animales

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).

## TESTAMENTO online y firma ante NOTARIO

Vivofácil pone a disposición de los clientes, un servicio de ayuda para la redacción de testamentos de ellos y sus familiares directos. Trata de ayudar a evitar a los clientes situaciones de estrés e inquietudes relativas a los temas de herencias, testamentos o sucesiones.

La Solución **Testamentis on-line de Vivofácil**, incluye para los clientes todos los siguientes servicios:

- **ASESORAMIENTO PARTICULAR.** Resolución de dudas y análisis de su situación personal por un Abogado colegiado especializado en derecho de sucesiones que le sea asignado.
- **ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS.** Se realizará un borrador de su testamento por el Abogado que le fue anteriormente asignado, de acuerdo al asesoramiento prestado y siempre con el visto bueno del mismo por parte del usuario. Tipos de testamentos:
  - **Testamento hereditario.** Es un acto notarial por el que una persona indica el destino que quiere que sigan sus bienes cuando se produzca su fallecimiento. Deberá inscribirse en el Registro General de Últimas Voluntades.
  - **Testamento vital.** Documento notarial en el que una persona manifiesta anticipadamente su voluntad - con el deseo que se cumpla en el momento que no sea capaz de expresarse personalmente - sobre los cuidados y el tratamiento de su salud o, una vez fallecido, sobre el destino de su cuerpo y sus órganos. Para que sea efectivo deberá inscribirse en el Registro de Instrucciones Previas de cada Comunidad Autónoma.
- **SERVICIO DE SECRETARIA:**
  - **COORDINACIÓN DE AGENDAS ENTRE USUARIO Y NOTARÍA.**
    - El servicio de secretaría contactará con el usuario a fin de que le facilite su preferencia horaria, así como un lugar de referencia (cerca de su casa, trabajo, etc.) para fijar una cita con una Notaría cercana.
    - En el caso de personas enfermas o dependientes, se podrá prestar el servicio de desplazamiento del notario al domicilio, hospital o residencia, previo pago del coste de desplazamiento a Vivofácil.
  - **RECORDATORIO DE LA CITA EL DÍA ANTERIOR.** El usuario recibirá un recordatorio con el día, hora y dirección de la Notaría.
- **FIRMA ANTE NOTARIO DE LOS DOCUMENTOS.** El día de la cita acordada, el Notario dispondrá de su voluntad, previamente plasmada por el borrador redactado por el Abogado, por lo que el usuario firmará su testamento y le será entregada una copia simple del mismo.
- **INSCRIPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS.**
  - **Testamento Hereditario:** Se inscribirá por parte del Notario en el Registro General de Actos de Últimas Voluntades
  - **Testamento Vital:** Inscripción en el Registro de Instrucciones Previas en aquellas Comunidades Autónomas que permitan la inscripción del testamento por parte del Notario; y asesoramiento y preparación de la documentación necesaria para

el registro en las Comunidades Autónomas en las que la inscripción tenga que realizarla personalmente el otorgante.

#### HORARIO DE SOLICITUD

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

#### HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Lunes a jueves laborables, de 9.00 h a 18:00 h y Viernes laborables de 8:30 h a 15:00h

### **Servicio de Borrado Digital**

Eliminación de datos de carácter personal de una persona física (especialmente en su ámbito personal y de privacidad) que aparezcan en sitios webs y buscadores, y siempre que resulte de aplicación la Legislación de Protección de Datos española vigente en cada momento.

Los beneficiarios tendrán derecho a **1 servicio gratuito al año** por unidad familiar.

El servicio será realizado por abogados expertos en materia de protección de datos, que se encargarán de informar y asesorar al beneficiario sobre las posibilidades del borrado de sus datos en función de las circunstancias de cada caso concreto, así como de llevar a cabo las actuaciones necesarias para la eliminación de los datos.

En este sentido, los Abogados comunicarán a los beneficiarios la viabilidad y posibilidad de éxito del borrado de datos y si resulta de aplicación o no la legislación española.

Para la prestación del servicio es imprescindible que el beneficiario comunique a Vivofácil los datos personales que quisiera eliminar de Internet, con un máximo de diez links, así como que le facilite a Vivofácil la información, documentación y autorizaciones que se le solicite a fin de poder llevar a cabo la correcta prestación del servicio.

Los Abogados, tras valorar cada caso y cada link en concreto, se pondrán en contacto con el sitio web para la eliminación de los datos del beneficiario. Si en el plazo legal estipulado no se hubiera recibido respuesta por parte del sitio web, o la respuesta hubiera sido negativa, Vivofácil se dirigirá en nombre del beneficiario ante la Agencia Española de Protección de Datos, finalizando en ese momento la prestación del servicio.

En los casos en los que la ley imposibilite eliminar estos datos en nombre del usuario, se incluye el asesoramiento al cliente para eliminarlos de forma personal.

#### HORARIO DE SOLICITUD

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

#### HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Lunes a jueves laborables, de 9.00 h a 18:00 h

Viernes laborables de 8:30 h a 15:00h

## INFORMÁTICA doméstica y TECNOLOGÍA del hogar

Vivofácil pone a disposición de los clientes un servicio de resolución on-line (por teléfono, e-mail o chat remoto) a los problemas informáticos domésticos, tanto a nivel hardware como software y comunicaciones relacionadas con Internet. Igualmente recibirán asistencia en temas básicos de las tecnologías comúnmente utilizadas en el hogar. La resolución on-line de problemas informáticos, se realizará través del teléfono, e-mail o a través de escritorio remoto, por un informático especializado en la materia.

El servicio de Informática doméstica y Tecnología del hogar, incluye la prestación de los siguientes servicios:

- Cobertura Informática.
  - PC, MAC, Servidores.
  - S.O: Windows, MAC/OS, Linux.
  - Hardware: PC, Impresora, Escáner, PDA, discos duros externos, etc.
  - Drivers y software de copiado.
  - Office.
  - Skype
  - Navegadores.
  - Firewalls y Antivirus.
  - Compresores.
- Cobertura Tecnológica:
  - TV, Plasma, LED.
  - Cámara IP.
  - GPS, Smartphone, Tablet.
  - Home Cinema
  - Consolas de Videojuegos.
  - WIFI.

Alcance del servicio contratado:

- Revisión y puesta a punto: Revisamos todos los datos necesarios que permitan mantener la estabilidad del sistema.
- Resolución de Incidencias Hardware y Software.
- Ayuda en el manejo de las aplicaciones, herramientas y comunicaciones soportadas.
- Instalación y desinstalación de las aplicaciones soportadas en el contrato.
- Actualización de versiones y Service Pack para el software soportado, siempre que el beneficiario disponga de la licencia pertinente o la actualización sea gratuita.
- Configuración de los equipos tecnológicos, ordenador y periféricos y de los sistemas operativos y aplicaciones soportadas en el contrato.
- Limpieza de virus y software malintencionado.
- Asesoramiento sobre requisitos hardware y software para las aplicaciones soportadas en el contrato.
- Instalación y configuración de periféricos tales como impresoras, escáneres, etc.
- Para la realización de estas actividades en muchas ocasiones será necesario el CD-ROM con el software original del dispositivo. Si el Beneficiario no dispone del mismo, los

técnicos buscarán y descargarán el software de Internet siempre que sea posible y que el Beneficiario disponga de la licencia pertinente.

- El beneficiario deberá, previamente a la toma de control remoto del equipo, realizar copias de seguridad de los datos, software u otros ficheros almacenados en los discos de su ordenador u otros soportes.
- Ayuda en el uso de aplicaciones: Para darle valor al servicio no esperamos a que el cliente tenga problemas, sino que le ayudamos en el día a día con sus dudas y necesidades informáticas.
- Asistencia Tecnológica: Configuración, ayuda y asesoramiento sobre las dudas e incidencias relativas en los productos de gama marrón (equipos de imagen y sonido) descritos anteriormente. (serán necesarios los manuales de los equipos en castellano).

#### HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO:

El horario de prestación es de lunes a viernes de 9 a 22:00 horas (excepto festivos de ámbito nacional).

#### Gestiones Administrativas

Con el servicio de Gestiones Administrativas, Vivofácil facilitará la información y la documentación necesaria para resolver diversos procedimientos administrativos, así como tramitará en nombre del beneficiario, todos aquellos que puedan ser realizados por un tercero en representación del titular.

El servicio de Gestiones Administrativas es gratuito e ilimitado, el beneficiario únicamente deberá abonar las tasas, suplidos oficiales e impuestos en el caso de que el procedimiento administrativo así lo establezca.

Las gestiones incluidas son:

- Trámites por nacimiento: Inscripción registro civil de recién nacido, baja por maternidad y paternidad, inclusión del bebé en la Seguridad Social, alta en padrón municipal del recién nacido, tramitación de la ayuda para madre trabajadora, de la ayuda por parto múltiple o familia numerosa (en los casos que corresponda).
- Solicitud y renovación de Título Familia numerosa y tarjeta individual.
- Transferencia de Vehículos para compra-venta y donaciones. Excluidos los vehículos extranjeros. Sólo gratuito en caso de ser el comprador del vehículo.
- Baja temporales vehículos.
- Baja definitivas por traslado del vehículo a otro país.
- Solicitud de informe de vehículo.
- Renovación del Carnet conducir. No incluye el coste del psicotécnico. La gestión es presencial.
- Duplicado Permiso de circulación por: pérdida, robo o deterioro y cambio de dirección del vehículo en Tráfico.
- Duplicado Permiso de conducir por: pérdida, robo o deterioro y cambio de dirección del vehículo en Tráfico.
- Tramitación del carné internacional de conducir.
- Duplicado de la ficha técnica digital (si es modelo antiguo se debe solicitar en la ITV).
- Solicitud y renovación de licencias de caza y pesca.

- Visados consulares por turismo.
- Tramitación de altas y bajas y modificaciones en la Seguridad Social para contratos de empleado/a del servicio doméstico.
- Alta como empleador en el régimen especial de Empleadas de Hogar.
- Informe de vida laboral.
- Certificados de nacimiento, matrimonio y defunción.
- Certificado de Seguro de Cobertura de Fallecimiento y últimas voluntades.
- Certificado de dominio y cargas.
- Partida de bautismo legalizada (solo bautizados en España).
- Notas Simples en el Registro de la propiedad de bienes inmuebles y en el Registro de la propiedad de bienes muebles.
- Compulsa de Documentos en trámites ante organismos públicos.
- Apostilla de títulos formativos y certificados de nacimientos ante organismos públicos.
- Apostilla de documentos notariales.
- Solicitud de Tarjeta Sanitaria Europea.
- Canje de carné de conducir (para países acogidos al acuerdo con la Dirección General de Tráfico).
- Solicitud y renovación de Tarjeta de aparcamiento o estacionamiento regulado.
- Solicitud y renovación de tarjetas de aparcamiento para discapacitados.
- Altas, modificaciones y certificados en el padrón municipal.
- Certificado de antecedentes penales.
- Certificado de delitos sexuales.

Para cualquier otra gestión distinta a lo anterior que el beneficiario pueda necesitar, deberá consultar el coste correspondiente y autorizar dicha realización.

El beneficiario sólo pagará las tasas, suplidos oficiales e impuestos si los hubiera.

No están incluidos de forma gratuita los eventuales costes de mensajería que el beneficiario pueda solicitar en relación con su gestión.

#### HORARIO DE SOLICITUD DEL SERVICIO:

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

#### PLAZO DE PRESTACION DEL SERVICIO:

El plazo de prestación del servicio dependerá del procedimiento administrativo, pudiendo variar en función de la correcta cumplimentación de la documentación necesaria que se ha de presentar y de los plazos establecidos en el procedimiento del trámite.

En vista de que cada gestión puede tener un plazo de resolución distinto, siempre se informará al solicitante del plazo previsto de resolución.

Exclusiones: Quedan excluidas todas las gestiones oficiales que requieran la presencia física del interesado (DNI, pasaporte...) los recursos de multas, las gestiones relacionadas con la compra-venta de inmuebles o terrenos, así como gestiones relativas a extranjería y cualquier otra gestión que no sea propia de la actividad normal de una Gestoría.

### Trámites en Dependencia y Discapacidad

Vivofácil realizará el asesoramiento sobre las materias de Dependencia y Discapacidad orientando en todo momento al cliente sobre la documentación necesaria para realizar la solicitud de ambos certificados.

- Informaremos dónde presentar la solicitud de valoración de discapacidad y cómo agilizar este trámite. Qué documentos se deben cumplimentar y presentar.
- Qué informes médicos se deben recopilar para poder presentarlos junto a la solicitud.
- Chequearemos si el cliente está disfrutando de todas las ventajas que existen tanto a nivel nacional como territorial para las personas con certificado de discapacidad.
- Si ha recibido una Resolución y no está de acuerdo con el grado otorgado, ayudaremos a redactar el escrito de reclamación, si es viable.
- Si preocupa la situación de tus familiares dependientes pero no sabe cómo iniciar el reconocimiento del grado de dependencia ni qué servicios puedes solicitar para ellos, o ha recibido un grado que no se corresponde con la situación real, le ayudaremos en todo momento para guiarle en el proceso.

### Descuentos especiales en otros servicios Vivofácil

Además de los servicios incluidos, el cliente tiene la **garantía de ser atendido** en cualquier lugar de la geografía española, las 24 horas, los 365 días, pudiendo solicitar cualquiera de los siguientes servicios, con **desplazamientos siempre gratis** a los domicilios y un **10% de descuento** sobre el precio PVP en vigor en cada momento en la tienda VIVOFÁCIL. Cada servicio tiene sus propias condiciones de contratación y prestación que deberán ser aceptadas por el cliente en el momento de la contratación.

- **3.2. - Beneficiarios:**

Las Partes manifiestan que los beneficiarios a los que se le prestarán los servicios serán:

- Titular.
- Cónyuge o pareja de hecho.
- Conviviente con el titular (solo uno), en caso de no existir cónyuge o pareja de hecho.

- **3.3. - Duración:**

El usuario tendrá derecho a utilizar el paquete de servicios durante un año, a contar desde el momento en el que se realice la contratación del mismo, siempre y cuando se encuentre al corriente con los pagos mensuales.

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.

- **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 estos entre las empresas descritas en la cláusula primera.

#### **SEXTA. – Información de protección de datos relativa a 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](http://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 registrarán 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.