

## CONDICIONES PARTICULARES DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENTE DE HOGAR

### PRIMERA. – Datos identificativos

Las presentes Condiciones Particulares de Contratación están desarrolladas para la regulación del servicio de Asistente de Hogar.

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:

<b>Denominación</b>	<b>CIF</b>	<b>Domicilio</b>	<b>Dominio que gestiona</b>
Vivofácil S.A.	A-82277963	Calle Miguel Yuste 23,28037, Madrid	<a href="https://vivofacil.com/es">https://vivofacil.com/es</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/es">https://vivofacil.com/es</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.

- 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 de “Asistente de hogar”

- **3.1. - Descripción del servicio:**

Vivofácil pone a disposición del beneficiario 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 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.

Las condiciones económicas y acuerdos contractuales entre el profesional seleccionado y el beneficiario 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.

Además de la selección de profesionales sociosanitarios, Vivofácil se encargará de darle de alta en la seguridad social, si así lo desea y el beneficiario dispondrá de tres meses de garantía Vivofácil, por si la persona seleccionada no encaja, se pone enferma o cualquier otra circunstancia.

HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO: El horario de prestación del servicio será de lunes a viernes laborables de 09:00 a 18:00 horas.

- **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.

De acuerdo con lo establecido en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, el cliente tendrá un plazo de 14 días naturales para ejercitar su derecho de desistimiento o anulación del servicio adquirido, devolviéndole Vivofácil las cantidades que le hayan sido cobradas por la compra del mismo 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 el 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 de correo electrónico.

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/Cliente 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 los Términos y Condiciones Generales, y en las presentes Condiciones Particulares, según productos o servicios objeto de contratación por parte del usuario.

#### **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](mailto: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 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.