

## CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA

### PRIMERA. – Datos identificativos

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

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<br>23,28037, Madrid | <a href="https://vivofacil.com/">https://vivofacil.com/</a>                     |
| Vivofácil Centro Especial de Empleo S.A. | A-85760189 | Calle Miguel Yuste<br>23,28037, Madrid | <a href="https://www.vivofacilcee.com/">https://www.vivofacilcee.com/</a>       |
| Fundación Vivofácil                      | G-84520618 | Calle Miguel Yuste<br>23,28037, Madrid | <a href="https://fundacionvivofacil.com/">https://fundacionvivofacil.com/</a>   |
| Fundación Diversidad                     | G-85639441 | Calle Miguel Yuste<br>23,28037, Madrid | <a href="https://fundaciondiversidad.com/">https://fundaciondiversidad.com/</a> |
| Alares Protección Familiar S.A.          | A-87249629 | Calle Miguel Yuste<br>23,28037, Madrid | No aplica   |
| Vivofácil S.L.                           | B-85041325 | Calle Miguel Yuste<br>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.
- 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 teleasistencia

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

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.

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 beneficiario 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 beneficiario; familiares, amigos y vecinos, así como del protocolo para poder actuar con la máxima celeridad cuando sea necesario.

Asistencia 24 h.: El beneficiario 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.

- **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 beneficiario.

La Central de Vivofácil no hace guarda de llaves de los domicilios. Es aconsejable facilitar en la Ficha Sociosanitaria recursos en posesión de llaves.

Vivofácil manifiesta que tiene suscrita una póliza de Responsabilidad Civil que cubre su responsabilidad en el ejercicio de la prestación de los servicios objeto de este contrato.

**EQUIPO DE COMUNICACIÓN.** Vivofácil realizará una valoración telefónica en la que se decidirá el dispositivo que mejor se adapta a las necesidades del beneficiario. Los equipos de comunicación serán los siguientes en función del tipo de TeleAsistencia:

- **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 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 beneficiario hablará con los profesionales de Vivofácil, siempre que lo necesite o lo desee. El beneficiario 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 beneficiario concreto y lo enviaremos al domicilio que nos indiquen, en cualquier lugar de España. El equipo ya va listo para ser auto instalable.
  - **TERMINALES FIJOS, en casa: 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 beneficiario, 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 beneficiario para ser utilizada ante emergencias. El reloj y colgante también podrán ser usados por el beneficiario para recibir llamadas desde el Centro de Recepción y Atención

de Llamadas (CRA). Además, el reloj podrá usarse para medir las pulsaciones del beneficiario.

- **EQUIPOS MÓVILES para el exterior con Localización GPS:** Indicado para personas con movilidad, que pasean por el exterior o van de vacaciones. Se puede elegir 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 beneficiario.

El plazo de envío del equipo si procediera será de 3 días laborables desde la petición y recogida de la información necesaria en la ficha socio-sanitaria, firmada por el beneficiario.

- El dispositivo se envía configurado y es totalmente autoinstalable. Se acompaña de un manual de uso de instalación. Este envío siempre será previamente concertado con el beneficiario.
- Para el supuesto en que el beneficiario no pueda instalar correctamente el equipo de comunicación seleccionado, si el beneficiario solicita Asistencia Técnica, se procederá al envío de un técnico a su domicilio. El precio de este servicio será de **40 euros IVA incluido** que serán abonados por el beneficiario antes de la visita de instalación.
- Una vez que ha sido efectuada la instalación o puesta en activo de la TeleAsistencia se procede a realizar la primera prueba de conexión entre el beneficiario y el Área de TeleAsistencia y crear las Agendas de Seguimiento del servicio.

El dispositivo tendrá garantía de funcionamiento durante toda la vigencia del servicio. Quedan excluidos de esta garantía aquellas reposiciones o sustituciones de equipos o dispositivos que haya que realizar debidas a robos, pérdidas o deterioros provocados por un mal uso de estos por parte del beneficiario.

En caso de tener que sustituir o reponer cualquiera de los dispositivos por cualquier causa descrita en el párrafo anterior (no cubierta por la garantía), el beneficiario estará obligado a abonar el coste del dispositivo o equipo, que será de:

- Equipos de Comunicación móviles/GPS: **130 euros IVA incluido.**
- Cargador del dispositivo de comunicación móvil/GPS: **8 euros IVA incluido.**
- Equipos de Comunicación TeleAsistencia fija: **150 euros IVA incluido.**

**ADEMÁS, EL BENEFICIARIO DISPONDRÁ DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS:**

- A. **miAsistente® SU ASISTENTE PERSONAL Vivofácil 24H (Concierge):** Gestión GRATIS e ilimitada.

El servicio de miAsistente es un servicio dedicado a realizar en nombre del beneficiario, 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 beneficiario todo lo que necesite. El beneficiario 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 necesaria actuación personal del beneficiario, deberá ser este el que la lleve a cabo.

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

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

Búsqueda de: inmuebles, empresas de mudanzas y presupuestos, Petición de citas médicas; Información y Reservas: Hoteles, casas rurales, restaurantes, entradas, etc.; Actividades Especiales: Búsqueda e información sobre cursillos de interés; Búsqueda de ofertas vacacionales; Compra y envío de regalos (cumpleaños, nacimientos, ..., y gestión del envío), Información sobre llevar y recoger coche en taller, o cómo y dónde pasar la ITV; Información sobre conciertos, teatro, espectáculos, Asesoramiento en Altas, bajas, modificación de contratos de suministros (agua, luz, gas, teléfono...), Cambio de domiciliaciones (recibos, impuestos, etc.), Bajas de Tarjetas de Crédito, de SIM de móvil... ante pérdida o robo, etc.

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

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 beneficiario 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 beneficiario 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.

#### **B. 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 y la tarjeta sanitaria, si fuera precisa.

El beneficiario dispondrá de **1 servicio al mes GRATIS** para situaciones en las que no pueda acudir a la farmacia a comprar MEDICAMENTOS.

Vivofácil pasará por el domicilio 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 beneficiario 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 y para medicamentos. No se acude a hospitales, centros médicos específicos ni parafarmacias.

#### **C. ABOGADOS: Consultas telefónicas con abogados**

Vivofácil pone a disposición de los beneficiarios equipo de abogados especializados en distintas materias que realizarán un servicio de resolución telefónica de cuestiones jurídicas. Las consultas telefónicas son gratuitas, ilimitadas y anónimas. El asesoramiento jurídico podrá resolver consultas legales relacionadas con temas:

- CIVIL.
- MERCANTIL.
- LABORAL.
- PENAL.
- FISCAL.
- CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO.

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.

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 asesoramiento jurídico tendrá horario de prestación del servicio de lunes a jueves laborables de 9 a 18:00 horas y viernes laborables de 08:30 a 15 horas.

#### **D. MÉDICOS: Consultas telefónicas con médicos**

Vivofácil pone a disposición de los beneficiarios un servicio de resolución telefónica de cuestiones relativas a la salud. Las consultas telefónicas son gratuitas, ilimitadas y anónimas. La resolución telefónica será realizada por médicos de amplia experiencia y de total confianza.

Los servicios disponibles son:

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

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

**Acompañamiento a través del programa ILUMINA UNA VIDA:** A través de la fundación Vivofácil, voluntarios harán compañía al beneficiario, durante un día (2 horas a la semana), para hablar, pasear, leer o compartir sus inquietudes. Además, a ser posible, desde Fundación Vivofácil se busca personas que compartan intereses profesionales o aficiones comunes con la persona mayor. Para solicitar el servicio, deben escribir un correo electrónico (el beneficiario o su familia) a [fundacionvivofacil.com](mailto:fundacionvivofacil.com) y desde donde le contactaran para conocer su situación, necesidades y aportarle lo que precise.

#### E. **Descuentos especiales en otros servicios Vivofácil**

Además de los servicios incluidos, el beneficiario 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 beneficiario en el momento de la contratación:

- Tratamientos especializados a domicilio (fisioterapia, podología, enfermería, ...).
- Ayuda a domicilio u hospital.
- Labores domésticas.
- Te Cuidamos en Casa (alternativa a la residencia)

**OBLIGACIONES DE LAS PARTES.** Vivofácil prestará el servicio al beneficiario en el domicilio facilitado por el contratante a tal efecto en la ficha sociosanitaria o fuera de él (atendiendo al tipo de dispositivo que se adjudique). Para la prestación adecuada de este servicio es imprescindible disponer en Vivofácil de la correspondiente ficha sociosanitaria, perfectamente cumplimentada y firmada, siendo exclusivamente responsabilidad del beneficiario la veracidad

de dicha información así como la comunicación a Vivofácil de posibles variaciones del contenido de la misma (cambio de operador de telefonía o modalidad de producto, cambios de dirección del beneficiario, modificación de números de teléfono, medicación...), aunque ésta sea temporal. Del contenido de esta ficha sociosanitaria dependerá la adecuada gestión por parte de Vivofácil ante una posible situación de emergencia del beneficiario. En caso de que no se comuniquen dichos cambios, no se podrán atender las emergencias, no asumiendo Vivofácil ninguna responsabilidad a este respecto.

Deberes del PERSONAL de Vivofácil:

- Tratará a los beneficiarios, familiares y personas a las que deba dirigirse con la corrección y diligencia debidas.
- Respetará adecuadamente la identidad del cliente, sin discriminación por razones de religión, sexo, edad, orientación sexual, estado físico, costumbres, etc.
- Identificarse siempre, pudiendo el beneficiario solicitar esta identificación.

El beneficiario se compromete a:

- Facilitar a Vivofácil los datos personales del beneficiario que se recogen en la ficha sociosanitaria que se adjunta al presente contrato, que forma parte integrante del mismo y cuyo conocimiento es necesario para la correcta prestación del servicio por parte de Vivofácil.
- Comunicar de manera inmediata a Vivofácil la modificación de alguno de los datos personales recogidos en la ficha sociosanitaria o de cualquier otra circunstancia que pueda afectar a la correcta prestación de los servicios objeto del presente contrato.
- Tener el Dispositivo en un lugar de cobertura.
- No tener restringidas las llamadas entrantes ni salientes.
- Mantener cargada la batería del Dispositivo.

- **3.2. - Duración:**

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

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

De acuerdo a lo establecido en la Ley de Consumidores y Usuarios, y de acuerdo a la naturaleza del producto o servicio contratado, el usuario tendrá un plazo de 14 días naturales para ejercitar su derecho de desistimiento o anulación de los servicios adquiridos, devolviéndole Vivofácil las cantidades que le hayan sido cobradas por la compra de los servicios en los siguientes 14 días, salvo que haya hecho uso del servicio durante dicho periodo de los 14 días en cuyo caso la compra ya no será anulable ni tendrá derecho al reembolso de las cantidades abonadas.

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

- **3.3. - Facturación y pago:**

El contratante abonará a Vivofácil la cantidad que se estipule en el proceso de compra en concepto de cuota de alta. Esta cuota de alta incluye el dispositivo tecnológico designado con garantía de sustitución mientras dure el servicio, recogida de datos sanitarios y alta en el sistema. Igualmente, el contratante abonará a Vivofácil la cantidad mensual que se detalle en el momento de la contratación en concepto de cuota mensual de servicio.

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.
- Firmar el contrato de prestación de servicios con Vivofácil.

#### 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.