

## CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE VIVOFÁCIL RURAL

### PRIMERA. – Datos identificativos

Las presentes Condiciones Particulares de Contratación están desarrolladas para la regulación del servicio de Video-consultas médicas.

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="http://www.fundacionvivofacil.com/">http://www.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.
- 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 Vivofácil Rural

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

#### **SERVICIO DE ASISTENTE PERSONAL 24 HORAS**

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

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

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

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

El cliente tendrá derecho al uso del servicio durante 1 año a contar desde el momento de la contratación y pago.

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

Búsqueda de universidad o piso para tu hijo que se va a vivir fuera, comparativa de precios de suministros (telefonía, luz, gas,...), información sobre la gestión de la jubilación, ayudas a la dependencia, empleo para personas con discapacidad o reservar tus vacaciones en familia. Información de ayudas y subvenciones en tu actividad, consultas sobre la PAC y nueva normativa europea. Te asesora en la solicitud y tramitación de subvenciones. Búsqueda de: Guardería,

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

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

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

### **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.

### **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

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

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

### **SERVICIO DE ASISTENCIA INFORMÁTICA TELEFÓNICA**

Vivofácil pone a disposición del cliente 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.

La resolución on-line de problemas informáticos, a través del teléfono, chat, e-mail o a través de escritorio remoto, es gratuita e ilimitada.

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).

**SERVICIO DE CUIDADO DE PERSONAS A DOMICILIO U HOSPITAL**

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

SERVICIOS INCLUIDOS para todos los beneficiarios:

- 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 compra, hacer comida...

**BOLSA DE HORAS DE ASISTENCIA ante convalecencia:** para el caso de situaciones de convalecencia, accidente o posoperatorio, cuyo origen sea posterior a la contratación del servicio en Vivofácil y esté acreditado por su médico de cabecera o especialista (no médico de empresa), los beneficiarios tendrán GRATIS una **bolsa de 20 horas**, pudiendo ser utilizadas por cualquiera de los beneficiarios en el horario que precise, con un mínimo de tres (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.

El cliente dispondrá de 1 año para consumir las horas de Cuidado de Personas, a contar desde el momento de realizar la contratación.

**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.

**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 HACEMOS LA COMPRA POR TI**

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 uno de los servicios solicitados y prestados, descontará 3 horas de la bolsa de horas del servicio de Cuidados a domicilio u hospital y 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.

### **TELEFARMACIA DE MEDICAMENTOS**

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

Vivofácil proporcionará los recursos necesarios para la recogida de la receta 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.

Cada servicio de Telefarmacia solicitado y prestado descontará 3 horas de la bolsa de horas del servicio de Cuidados a domicilio u hospital.

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

El 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.

### 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 servicio 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.

### CONSULTAS MÉDICAS

Con el servicio de Servicio Vivofácil® de Consultas Médicas, Vivofácil pone a disposición de los beneficiarios 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. La resolución será realizada por médicos de amplia experiencia y de total confianza.

- **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.

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

Para 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, comunicando Vivofácil al cliente tanto la manera de acceder como el código de acceso. La video-consulta médica aparecerá como servicio activo 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 de medicamentos 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.

Las consultas son ilimitadas.

Si el servicio se presta por vía telefónica no incluye la prescripción de medicamentos.

### **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).

#### **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 Rural”.

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.

**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 “Vivofácil Rural”. 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 “Vivofácil Rural”.

**TRATAMIENTOS ESPECIALIZADOS EN DOMICILIO O CENTRO**

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

El cliente dispondrá de los tratamientos especializados y servicios de apoyo que precisen, tales como: fisioterapia, psicología, enfermería (ATS o DUE), podología, logopedia y profesores a domicilio.

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.
- **Profesor Particular para niños.**

**BOLSA DE SESIONES/SERVICIOS GRATUITOS.** Para el caso de situaciones de enfermedad, postoperatorio, accidente cuyo origen sea posterior a su alta 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 4 Sesiones/Servicios** de Tratamientos Especializados que podrán ser utilizadas por cualquiera de los beneficiarios. Las sesiones deberán consumirse dentro del año de vigencia del contrato. 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.

### **SERVICIO DE TELEASISTENCIA**

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.** El cliente dispondrá de un equipo de teleasistencia gratis, en depósito, mientras permanezca activo el servicio. 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.**

**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.

### SERVICIO DE TELEPROTECCIÓN VIVOFÁCIL

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.

- **3.2. - Beneficiarios:**

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

- Titular.
- Cónyuge o pareja de hecho, hijos, padres y suegros (siendo indiferente donde residan dentro de España).

- **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.

- **3.4. - 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.

Le informamos de que en aquellas zonas de difícil acceso donde solamente se pueda llegar en vehículo particular o en zonas despobladas/carentes de personal susceptible de ser contratado, puede haber variaciones en el precio.

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

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

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

#### **CUARTA. – Modificación de las presentes condiciones**

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

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

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

#### QUINTA. – Cesión de la prestación del servicio

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

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

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

Del mismo modo, el usuario podrá revocar su consentimiento dirigiendo dicha comunicación mediante correo electrónico ([arco@vivofacil.com](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.