

CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE VIVOFÁCIL SALUD Y CUIDADOS

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

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 Salud y Cuidados

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

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 NUTRICIONALES TELEFÓNICAS

Con el servicio de Consultas Nutricionales Telefónicas, Vivofácil pone a disposición del cliente un servicio de resolución telefónica de cuestiones relativas a la nutrición y a la alimentación.

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

El servicio se presta a través del teléfono.

Los servicios disponibles son:

- **Asesoramiento 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....

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

No incluye la prescripción de medicamentos.

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 8 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.

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.

SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA INTERNACIONAL

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

Incluye:

- **2ª Opinión Médica, sobre la enfermedad y sobre el tratamiento**, con especialistas de prestigio internacional. Incluye, si fuera necesario, revisión de biopsias y otras pruebas diagnósticas.
- **Apoyo en la recopilación de pruebas médicas** para enviar al Equipo Médico seleccionado para revisar y emitir su valoración sobre el diagnóstico de la enfermedad y sobre el tratamiento recomendado.

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

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

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 Salud y Cuidados”. Para poder disponer del servicio, el cliente deberá acceder a la WEB vivofacildental.com y registrarse, indicando el código que les identifica como cliente del servicio “Vivofácil Salud y Cuidados”.

DEVOLUCIÓN DE IMPORTES EN COMPRA DE MEDICAMENTOS

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

Se deberán cumplir las siguientes condiciones:

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

- **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 Servicio durante un año a contar desde el momento en el que se realice la contratación (y por tanto abono) del mismo.

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) o, bien, mediante correo postal (Calle Miguel Yuste, 23, 28037, Madrid) o, en su caso, formular la correspondiente denuncia ante la Agencia de Protección de Datos (www.aepd.es).

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

SÉPTIMA. – Legislación y jurisdicción competente

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

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

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