

CREU ROJA ESPANYOLA A CATALUNYA (des d'ara CR), amb NIF Q2866001G i domicili a aquests efectes al carrer Joan d'Àustria núm. 120-124 de Barcelona, posa a la disposició de les persones en situació o en risc de dependència el Servei de Teleassistència (des d'ara **Servei TA**), en els termes que s'estableixen en aquestes condicions generals.

La Teleassistència és un servei de caràcter social l'objectiu del qual és afavorir la permanència de la persona usuària en el seu entorn de forma segura, evitant la seva institucionalització, potenciant la relació amb la seva xarxa social i promovent, per tant, la seva autonomia. A través de la línia telefònica i un sistema de telecomunicacions específic, el **Servei TA** permet que la persona usuària pugui demandar ajut davant qualsevol eventualitat durant les 24 hores del dia, tots els dies de l'any. L'atenció telefònica permanent es complementa amb la realització d'un seguiment personalitzat pel personal de **CR**, assessorament i informació sobre altres projectes o serveis prestats per l'organització o per les diferents administracions públiques i activitats complementàries de caràcter preventiu, així com d'integració i participació sociocomunitària.

La cobertura del **Servei TA** abasta exclusivament el territori espanyol, i per prestar-lo serà condició indispensable el compliment per part de les persones usuàries dels requisits d'accés i permanència que es recullen en la Condició 2.

La signatura del document de sol·licitud d'alta, i posteriorment del document d'alta en el Servei, implica l'acceptació expressa de les presents condicions generals, podent contractar-se a banda una o diverses de les prestacions addicionals del **Servei TA** que es recullen a la Condició Quarta.

S'entén per **persona usuària** tota persona física que, en presentar una situació de risc o dependència, contracta el Servei o coniu amb el titular, per a la qual cosa disposarà de l'equipament tecnològic necessari per a la comunicació amb **CR** i de les diferents prestacions del **Servei TA**. En el cas de convivència de diverses persones en similar situació de risc o dependència, s'entendrà que comparteixen les prestacions del **Servei TA**, considerant-se una d'elles com a titular del Servei.

S'entén per equip de Teleassistència el terminal telefònic i el seu connector a la xarxa elèctrica, preparats per al contacte amb el Centre d'Atenció de CR a través de la línia telefònica mitjançant la pulsació d'un sol botó.

1.- Objecte

L'objecte del present contracte és regular la prestació per part de CR dels serveis de Teleassistència consistents en l'atenció immediata i permanent de les persones usuàries en situació de risc o de dependència, en els termes establerts en el present contracte.

2.- Requisits d'accés i permanència.

2.1.- El compliment dels requisits que es detallen a continuació és imprescindible i necessari per a la prestació del **Servei TA**.

2.2.- La persona usuària haurà d'acreditar:

2.2.1.- La seva identitat, mostrant el seu DNI o, en defecte d'això, un altre document d'identificació personal.

2.2.2.- L'acceptació voluntària i conscient del **Servei TA**, per a la qual cosa hauran de facilitar les dades personals necessàries per a una correcta prestació del Servei, així com autoritzar-ne el tractament, mitjançant signatura en els documents precisos per a la prestació dels serveis que es contractin.

2.2.3.- Que es disposa d'almenys una persona de contacte que autoritza el tractament de les seves dades personals, compta amb claus del domicili de les persones usuàries i tindria la possibilitat d'accedir-hi en condicions normals en un temps inferior a trenta minuts des que li sigui requerit per mitjans telemàtics, per a la qual cosa s'adjuntarà a la sol·licitud d'alta com a mínim una fitxa de contacte amb clau convenientment emplenada i signada. És recomanable comptar amb més persones de contacte per procurar que, en cas de possibles incidències, sigui factible la localització d'algú de l'entorn proper de la persona usuària.

En el cas que estigui disponible en l'àmbit territorial de la contractació el Servei de custòdia de claus per **CR** o per qualsevol entitat pública que garanteixi la disponibilitat 24 hores, tant la CR com l'entitat pública tindran la consideració de "persones de contacte".

2.2.4.- La compatibilitat de la situació física, psíquica i sensorial de la persona usuària (com a mínim de la titular en el cas que n'hi hagi més d'una) amb la prestació del **Servei TA**, que implica que aquesta tindrà cobertes les seves necessitats bàsiques i podrà activar i entendre el sistema, fent-ne un bon ús i podent comunicar-se amb el Centre d'Atenció de CR prement un sol botó.

2.3.- Els requisits tècnics necessaris per a la prestació del **Servei TA** a la persona usuària són:

2.3.1.- En el cas de Teleassistència Domiciliària o fixa, que es disposi de línia telefònica en el domicili i que aquesta tingui unes característiques de senyal i transmissió de tons DTMF suficients perquè l'equip instal·lat pugui interactuar amb garanties amb el Centre d'Atenció. Depenent de la companyia telefònica i del tipus de línia que implementa en la zona, pot haver-hi impossibilitat de funcionament, de forma permanent o sota determinades circumstàncies com talls de llum, del **Servei TA**. És responsabilitat de la persona que contracta el **Servei TA** disposar, fer pagament i mantenir operativa la línia telefònica compatible amb el sistema, realitzant, si escau, les gestions que resultin necessàries davant l'empresa que l'en proveeix.

2.3.2.- En el cas de Teleassistència Mòbil, que l'operadora de telefonia mòbil disposi de cobertura en la zona de residència de les persones usuàries.

2.3.3.- En ambdues modalitats del **Servei TA** (fixa o mòbil) serà necessari que s'utilitzi un equip compatible amb el sistema de Teleassistència de CR i que les persones usuàries facin un ús adequat de l'equip, conservant-lo en perfecte estat i col·laborant en la realització de proves periòdiques per assegurar el seu correcte funcionament.

3.- Característiques bàsiques del Servei de Teleassistència.

3.1.- El **Servei TA** es fonamenta en la utilització, per part de les persones usuàries, d'un equip telefònic que, mitjançant l'activació d'un sol botó, envia a través de la línia telefònica una trucada al Centre d'Atenció de CR. Les trucades per activació del sistema són ateses a través d'un sistema informàtic que permet disposar de forma immediata de les dades més rellevants de les persones usuàries i establir comunicació bidireccional en mode mans lliures. A més, en el cas de Teleassistència Mòbil el sistema mostrarà la darrera posició GPS, així com l'àrea en la qual se situa el terminal segons les antenes de la xarxa de telefonia mòbil a les quals està connectat durant la trucada.

3.2.- Quan es procedeixi a l'alta en el **Servei TA**, el personal de **CR** facilitarà tota la informació complementària que calgui i lliurarà un senzill manual d'ús i manteniment de l'equip. Es farà com a mínim una trucada de prova des de cada polsador comprovant el correcte funcionament del sistema, a més de si cal alguna adaptació per facilitar la seva activació i portabilitat.

3.3.- De la mateixa manera que la xarxa telefònica i el sistema informàtic que donen suport al Servei TA permeten atendre i registrar les trucades per part de les persones usuàries al Centre d'Atenció, també possibiliten la gestió i atenció d'agendes, puntuals o periòdiques, que equivalen a trucades que ha de realitzar CR a cada persona usuària per un motiu concret. S'activaran i mostraran al personal del Centre d'Atenció de CR segons la seva programació sobre l'expedient de cada persona usuària i coincidint amb:

- L'interval prèviament acordat en el document d'alta per a la realització d'un seguiment periòdic que garanteixi la familiarització contínua de les persones usuàries amb l'equip i el **Servei TA**, el correcte funcionament del mateix i la permanent actualització de les dades.

- La data de retorn previst quan s'hagi comunicat absència o viatge fora de l'àrea de cobertura del Servei TA durant més de 24 hores, la franja horària indicada per la persona usuària per al recordatori d'una cita o qüestió puntual, el seguiment entre els 2 i els 7 dies següents a la instal·lació per garantir la familiarització

amb el sistema, en les 24 hores després d'haver patit una situació d'urgència sanitària o social que requereix seguiment posterior i possible actualització de dades, el període durant el qual per avaria de l'equip notificada a CR la persona usuària no podria comunicar-se amb el Centre d'Atenció a través del sistema, i d'altres gestions.

3.4.- L'equip de Teleassistència monitoritza l'estat del subministrament elèctric, de la càrrega de la seva bateria interna i de la cobertura telefònica, informant d'aquests esdeveniments a les persones usuàries perquè en tot moment puguin conèixer el nivell de disponibilitat del **Servei TA**. En la modalitat de servei domiciliari o fix, aquests esdeveniments o els canvis en l'estat de l'equip són senyalitzats, a més, de forma automàtica al Centre d'Atenció, des d'on s'avaluaran i s'intervindrà (si escau) trucant al domicili per realitzar les comprovacions pertinents o reportant la incidència al servei tècnic de **CR** quan sigui necessari.

3.5.- En el cas que les persones usuàries detectessin una avaria que impedis la comunicació amb **CR** a través de l'equip de Teleassistència, hauran de reportar la incidència el més aviat possible trucant al telèfon que apareix en el document d'alta. Aquest telèfon és atès en el Centre d'Atenció, també en horari ininterromput, i podria ser també utilitzat per les persones de contacte per comunicar-se, en cas necessari, amb CR.

3.6.- Totes les trucades rebudes en el Centre d'Atenció, així com les emeses des d'aquest seran gravades, per qüestions de seguretat i criteris de millora contínua en l'atenció del Servei.

3.7.- La contractació del servei de TA inclou inicialment serveis bàsics sense cost afegit com l'agenda de seguiment, les visites de seguiment, l'autotest de l'equip (per aquest servei la seva companyia telefònica li cobrarà un import), la participació en activitats complementàries i la informació sobre altres activitats i projectes. L'usuari té l'opció de renunciar a elles.

4.- Serveis addicionals

4.1.- A més de les prestacions descrites en el punt anterior, és possible la contractació d'altres, com agendes de seguiment especial, agendes de recordatori de presa de medicació, visites domiciliàries, acompanyament puntual per personal de **CR** per a la realització de gestions i qualsevol altre que es pugui incorporar en el futur.

4.2.- En qualsevol cas els serveis o prestacions addicionals al **Servei TA** dependran de l'àmbit territorial, podran implicar un cost afegit i apareixeran en el document d'alta, on es registrarà la seva contractació o no. En el cas de variacions en les prestacions addicionals un cop efectuada l'alta en el **Servei TA**, aquestes hauran de sol·licitar-se a **CR** per escrit.

5.- Protocol d'intervenció en cas d'activacions de l'equip.

5.1.- Les trucades conseqüència de l'activació de l'equip de Teleassistència seran ateses per personal de **CR** identificant el **Servei TA**, anomenant la/les persona/es usuària/es i oferint ajut. Després d'això, es recaptarà la informació necessària per portar a terme una correcta valoració de la situació i es faran les preguntes que corresponguin.

5.2.- En funció del motiu de la trucada, es facilitaran les indicacions necessàries des del Centre d'Atenció i, en el cas de Teleassistència Mòbil, se sol·licitarà al sistema l'actualització de la posició de l'equip. En qualsevol cas, si no fos possible conèixer el motiu de la trucada o activació de l'equip per manca de resposta, o quan de la informació obtinguda es constati una possible situació d'emergència a criteri de **CR**, es valorarà la necessitat de mobilitzar les persones de contacte amb clau i / o a d'altres recursos de la persona usuària facilitats durant el procés d'alta.

5.3.- Quan sigui necessària la mobilització de recursos públics o comunitaris, aquesta es realitzarà normalment mitjançant trucada telefònica al centre coordinador d'emergències o centre 1-1-2 de la comunitat autònoma on té lloc la incidència. A aquest ens li correspondrà la competència per determinar el tipus de recurs a mobilitzar, així com la seva procedència.

5.4.- En determinades situacions i amb la finalitat de completar al màxim la valoració del motiu de la trucada, és possible que des del Centre d'Atenció s'incorpori una tercera persona a la comunicació, com per exemple, a un/a metge/essa del centre de salut corresponent a la persona usuària o de guàrdia a la sala del 1-1-2.

5.5.- Cada trucada queda arxivada automàticament en l'expedient de la persona usuària. Només el centre d'atenció de **CR** donarà per finalitzada la intervenció, la codificarà i, en el cas que s'hagi produït alguna incidència destacable, s'hi inclourà un informe escrit detallant-la. A més, es valorarà la necessitat d'actualitzar les dades de l'expedient i de programar una agenda per fer-ne un seguiment posterior.

6.- Protocol d'intervenció en les trucades programades o agendes.

6.1.- Cada agenda activada es correspon amb una trucada que ha de realitzar el personal de **CR** i, en cas de ser contestada, s'identificarà el **Servei TA**, es demanarà per la persona usuària i s'explicarà el motiu de la trucada (seguiment periòdic, seguiment després d'emergència, seguiment durant una avaria, avís puntual...). En funció del tipus d'agenda i de la resposta obtinguda, el personal de **CR** valorarà la necessitat d'actualitzar les dades de l'expedient i/o de programar una nova agenda o modificar-ne l'existent.

6.2.- En cas de no obtenir resposta a la trucada per part de la persona usuària en el número de telèfon vinculat al **Servei TA**, es trucarà a altres telèfons que pugués haver facilitat. En cas de no poder-se comunicar amb la persona usuària, es retardarà l'agenda perquè s'activi

en un horari diferent. En cas que persisteixi la situació de no poder-se comunicar amb la persona usuària després de la 2ª activació de l'agenda, s'intentarà comunicar amb les persones de contacte, amb la finalitat que coneguin la incidència i que puguin facilitar la seva localització o transmetre-li el motiu de la trucada.

6.3.- La reiterada manca de resposta a les agendes o la impossibilitat de comunicar-se també amb les persones de contacte donarà lloc a la notificació del fet a la persona que coordina el **Servei TA** a la zona de residència habitual de la persona usuària, de manera que pugui valorar la idoneïtat de la continuació del Servei o prendre les mesures oportunes per aclarir la situació.

7.- Obligacions de les parts

7.1.- A partir de la data que quedi acreditat l'acompliment dels requisits previs per part de la persona que contracta el Servei i, en el moment que es formalitzi el document d'alta en el Servei, aquest es posarà en funcionament. **CR** restarà obligada a:

- Programar i, si escau, instal·lar l'equip de Teleassistència.. En la modalitat de servei fix (domiciliari), es lliurarà un equip complementat amb almenys una unitat de control remot o telecomandament estanc que permet l'activació del terminal a distància. En la modalitat mòbil, la persona titulat podrà triar entre aquestes dues opcions: 1) aportar un terminal i una línia telefònica propis que siguin adequats als requeriments del servei; 2) rebre'n un per part de **CR** que inclourà la línia telefònica. En qualsevol cas, caldrà recollir aquesta informació en la documentació d'alta.

- Lliurar el manual d'ús corresponent i procedir a la familiarització inicial de les persones usuàries amb aquest.

- Mantenir el **Servei TA** operatiu per poder atendre les trucades de les persones usuàries, les agendes i els avisos tècnics que, si escau, enviïn els equips; excepte les interrupcions temporals estrictament necessàries degudes a operacions de manteniment. L'anterior obligació no serà exigible a **CR** en cas de força major, o si es produeix una caiguda de les xarxes de dades i comunicacions que serveixen de base per a la prestació d'aquest aliena a la seva voluntat i control.

- Efectuar en els 7 dies següents a l'alta efectiva en el **Servei TA** una trucada per complementar les explicacions facilitades en relació amb el funcionament del Servei-sistema, assegurant així la familiarització amb aquest. De la mateixa manera, efectuar trucades per fer el seguiment d'absències, avaries i emergències en cas que es produïssin, així com per avisos puntuals que podrien ser sol·licitats i altres motius.

- Atendre i gestionar les trucades per a activació del sistema i les trucades programades segons agendes des

del Centre d'Atenció d'acord amb els protocols establerts.

- Mantenir actualitzades les dades que conformen l'expedient de cada persona usuària, aprofitant cada comunicació a aquest fi, a més de procedir a la seva modificació quan així sigui notificat al servei TA.

- Atendre el telèfon d'atenció de possibles avaries o incidències les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

- Realitzar, comptant amb la col·laboració de la persona usuària, un seguiment del funcionament de l'equip i, en el cas d'avaría que impedeixi la comunicació mitjançant l'activació del sistema amb el Centre d'Atenció sense que hagi existit ús inadequat, dur a terme les gestions per reparar-lo i o substituir-lo en un termini inferior a 48 hores. Els usuaris de Teleassistència Mòbil que hagin aportat un terminal i línia propis, hauran de fer-se càrrec del manteniment d'aquests i CR es responsabilitzarà exclusivament del manteniment de l'aplicació instal·lada al seu equip.

- Posar a la disposició de les persones usuàries, si escau, els serveis addicionals, juntament amb el Servei TA.

7.1.1.- Per dur a terme les obligacions referides, **CR** procurarà els mitjans humans necessaris, adequats als requisits de la normativa vigent, així com la seva formació, per a la correcta prestació del Servei TA, tant a través de l'atenció telefònica des del Centre d'Atenció com de l'atenció personal duta a terme per l'equip de gestió (responsables socials, instal·ladors/es, tècnics/es, etc.).

Tot el personal adscrit al Servei està obligat a mantenir la confidencialitat de les dades dels quals sigui coneixedor en el decurs de la seva activitat. De la mateixa manera, està informat i disposa del material específic de seguretat necessari per actuar segons la Llei 31/95 de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals i resta de legislació complementària.

A més del personal contractat, **CR** comptarà amb el Voluntariat que, d'acord amb un dels set principis fonamentals de la institució, a través de la seva acció, tracta d'aconseguir un major nivell d'humanització, participant en la comunitat per millorar les condicions de vida de les altres persones.

7.1.2.- A més dels recursos humans necessaris, CR comptarà amb recursos materials suficients per prestar el Servei. En l'actualitat, entre d'altres, compta amb els següents:

- Un Centre d'Atenció la dotació de la qual inclou un sistema de comunicacions, aplicacions informàtiques per accedir a la informació de les persones usuàries, un sistema de registre de tota l'activitat realitzada amb possibilitat d'emetre llistats i explotació estadística, duplicació dels elements vitals del sistema, alimentació elèctrica alternativa (Sistema d'Alimentació Ininterrompuda i grup electrogen), sistema

d'enregistrament de les comunicacions i, en el cas de Teleassistència mòbil, un sistema de gestió de SMS i cartografia actualitzada.

- Com a mínim amb un altre Centre d'Atenció de similars característiques, que actuaria com a suport en cas d'incidència greu o causa de força major en l'habitual.

- Terminals o equips de Teleassistència accessibles que permetin la seva adaptació a persones que presenten certes discapacitats que impediria l'activació de trucades a través del sistema mitjançant els polsadors o configuracions habituals. A més, els terminals domiciliaris o fixos podran ser programats per al despenjat i penjat, a través del polsador remot, de trucades telefòniques, de tal forma que la persona usuària podria atendre trucades convencionals de qualsevol persona en mans lliures sense necessitat de despenjar el microauricular del seu telèfon.

7.2.- Per la seva banda els usuaris es comprometen a:

- No utilitzar el Servei TA en contravenció de la legislació vigent que sigui d'aplicació o de les estipulacions recollides en aquest document, ni per a la seva revenda, cessió o explotació comercial a tercers.

- Comunicar de forma immediata a **CR** qualsevol variació en les dades facilitades en el document d'alta i en les fitxes de cada persona de contacte, així com les absències o viatges fora de l'àrea de cobertura del **Servei TA** superiors a 24 hores.

- Abonar, si escau i segons s'hagi establert en el document d'alta, les quantitats degudes pel servei TA.

- Donar de baixa el **Servei TA** quan es produeixi qualsevol variació que impedeixi la seva utilització o quan hagi cessat el motiu pel qual es va produir l'alta.

- Mantenir, si escau, en vigor el contracte que tingui concertat amb l'empresa que li presti el servei de telefonia i operativa la línia telefònica que s'utilitzi per a proporcionar-li el Servei TA

8.- Baixa o cessament del Servei

8.1.- En qualsevol moment, la persona que hagi contractat el Servei TA podrà sol·licitar la baixa, no existint un període mínim de permanència en el mateix.

8.2.- La baixa en el **Servei TA** no es farà efectiva fins la seva formalització per escrit i la retirada o desprogramació de l'equip. Si passats TRENTA (30) dies des de la data de formalització de la baixa, l'equip no ha pogut ser retirat ni desprogramat per causes no imputables a cap de les parts, aquest quedarà resolt des de la data de la formalització per escrit.

8.3.- **CR** es reserva el dret a interrompre el **Servei TA** o resoldre de manera immediata la relació, si acredita que el motiu pel qual es va cursar l'alta ha finalitzat o es produeix un ús d'aquest contrari a la legislació vigent

que sigui d'aplicació, a aquestes condicions generals o al document de sol·licitud d'alta. La CR també es reserva el dret a resoldre aquesta relació en cas de detectar-se un ús inadequat o una incorrecta conservació de l'equip específic per a la prestació de la Teleassistència.

8.4.- Fora d'aquests supòsits, **CR** podrà en qualsevol moment cursar la baixa i suspendre la prestació del Servei previ avís de TRENTA (30) dies.

9.- Condicions econòmiques i facturació

9.1.- En el document d'alta es farà referència expressa a les condicions de facturació del Servei, que en determinades circumstàncies podrien incloure: cost d'adquisició o fiança per l'equipament necessari, quota d'alta, quota mensual i especificacions sobre l'aplicació de l'IPC, mitjà per a la realització dels pagaments, etc. En qualsevol cas, en el document citat es farà referència expressa al cost de la línia telefònica i de les trucades realitzades a través de la mateixa amb motiu de la prestació del **Servei TA**.

9.2.- En qualsevol cas correspondrà a la persona que contracta el Servei el cost de l'energia elèctrica necessària per al funcionament del seu equip.

10.- Responsabilitats

10.1.- Qualitat del Servei. **CR** es compromet a complir amb els nivells de qualitat de cadascun dels serveis contractats, d'acord amb els paràmetres i mètodes que la legislació determini.

10.2.- Limitacions generals. Atès que CR depèn dels serveis de terceres parts per a l'adequada prestació dels que li són propis, **CR** declina tota responsabilitat pels danys o perjudicis causats per culpa d'aquelles, acceptant exclusivament els deguts a una inadequació dels mitjans propis o a la negligent actuació del seu propi personal.

- **CR** no respondrà en cas d'utilització no autoritzada per tercers del Servei i no es fa responsable dels perjudicis que les limitacions pròpies de les tecnologies utilitzades per proveir el Servei o les avaries que es poguessin produir en els equips de les persones usuàries poguessin causar.

10.3.- Errors. Tenint en compte que els mitjans utilitzats per a la prestació del Servei depenen de terceres companyies, **CR** no garanteix la correcció absoluta del funcionament ni de la informació utilitzada, si bé s'obliga a actuar amb la diligència establerta en el paràgraf segon de l'article 1.104 del Codi Civil per a aconseguir la correcció, integritat i actualitat de les dades de localització. Per aquesta raó, les persones usuàries no podran exigir cap responsabilitat pels danys i perjudicis derivats de mal funcionament dels sistemes tècnics utilitzats o de l'existència d'errors en la informació quan aquests siguin deguts a les fallides en els sistemes de telecomunicació, informàtics, etc., usats a cada moment. **CR** respon durant sis mesos pels danys

i perjudicis causats per la seva culpa o negligència, i en cap cas no pot excedir la indemnització de la quantitat pagada com a conseqüència de la prestació del Servei TA.

10.4.- Incompatibilitats. **CR** no respon en absolut pels possibles danys que puguin patir les persones usuàries com a conseqüència d'incompatibilitats o interferències dels sistemes del Servei amb qualsevol altre dispositiu tècnic utilitzat per aquestes (entre d'altres, marcapassos), recomanant en qualsevol cas consulta prèvia al seu metge.

10.5.- Utilització i continguts. **CR** actua exclusivament com a prestadora d'un servei, no controla l'ús que les persones usuàries realitzen del **Servei TA**. En aquest sentit, CR no es fa responsable de l'ús i/o dels continguts que, en contravenció a les lleis o a les presents condicions generals, puguin fer-ne; les persones usuàries són les úniques responsables de les conseqüències que la seva utilització il·lícita o contrària a aquestes condicions pogués tenir, així com de la veracitat i/o licitud dels continguts desplegats en els serveis addicionals.

10.6.- En cas que **CR** descobris, bé de forma directa o a través de notificacions o requeriments de tercers, l'existència de conductes que poguessin infringir la legalitat vigent o les presents condicions generals o la utilització del servei TA (inclosos els Serveis addicionals) amb finalitats fraudulentas, il·lícites i/o no autoritzades, **CR** es reserva el dret de suspendre per si mateixa totalment o parcialment el **Servei TA**, sense necessitat d'autorització prèvia de les persones usuàries.

10.7.- Sense perjudici d'allò anterior, **CR** es reserva la facultat de posar en coneixement de les autoritats administratives o judicials aquells fets que poguessin ser constitutius d'una activitat il·lícita, sense necessitat de comunicar-ho prèviament a les persones usuàries.

10.8.- CR no serà responsable per les informacions falses aportades per tercers durant el procés de contractació i durant la prestació del servei.

11. Modificacions de les condicions generals de contractació del Servei TA

11.1.- **CR** podrà modificar les presents condicions generals o introduir noves condicions d'ús substancials per al servei, d'acord amb la legislació vigent, prèvia notificació a la persona usuària del servei amb un preavís de TRENTA (30) dies.

12. Modificacions tecnològiques

12.1.- **CR** tindrà dret a introduir tots els canvis en la plataforma d'atenció (inclosos els terminals) quan siguin exigits per la legislació i/o per mantenir i/o millorar la qualitat tècnica del servei (sempre que aquests canvis no impliquin modificacions en els aspectes essencials del servei contractat).

13. Protecció de dades de caràcter personal

13.1. Com a conseqüència de la contractació del **Servei TA**, les persones usuàries són conscients i accepten que les dades personals que han facilitat a **CR**, així com les que es generin amb posterioritat, seran objecte de tractament en un fitxer de dades de caràcter personal responsabilitat de CR, que es realitzarà tant directament com a través dels proveïdors i entitats la intervenció dels quals hagi de concertar per al compliment dels compromisos que assumeix, i la finalitat del qual serà l'administració i prestació del servei contractat i la gestió de les incidències relacionades amb aquest. D'igual manera accepten i autoritzen que, per necessitats tècniques de la prestació del Servei, en accedir-hi queden registrats tots els seus accessos de manera que aquests puguin complir amb les finalitats descrites, i que les dades seran comunicades a les entitats, serveis i autoritats necessaris per complir la legislació vigent i/o acarar una situació d'emergència (112, serveis sanitaris, policia, bombers, etc.).

13.2. El lliurament de totes les dades requerides per a la contractació del **Servei TA** és obligatòria, ja que la recopilació i manteniment de totes és necessària per complir les finalitats indicades en el paràgraf anterior. D'aquesta manera, CR podrà denegar la contractació del servei o el seu manteniment a aquelles persones interessades que no facilitin aquestes dades o impedeixin d'alguna manera d'accedir-hi per part de **CR**.

13.3. Les persones usuàries responen de la veracitat de les dades que faciliten, així com de l'autenticitat de les recollides de les persones de contacte que subscriguin la fitxa referida en la condició segona. En cas contrari incorreran en les responsabilitats personals de caràcter penal, civil o administratiu que es derivin de la manca d'autenticitat d'aquestes dades, exonerant CR de tots els perjudicis que se'n puguin derivar. Igual responsabilitat els afecta respecte a l'obligació de comunicar a **CR** qualsevol modificació de les dades dels usuaris que es produeixi.

13.4.- Les persones usuàries podran exercitar els seus drets d'accés, rectificació, cancel·lació i/o oposició, adreçant una carta signada a Cruz Roja Española, Secretaria General, Avenida Reina Victoria, 26 - 28003 Madrid o a l'adreça sistemas.informacion@cruzroja.es, adjuntant una còpia llegible del seu DNI i indicant l'adreça a la qual **CR** pugui remetre-li la confirmació d'haver complert la seva sol·licitud, o si escau, els motius que els impedeixen portar-la a terme plenament.

13.5.- A la fitxa de dades que han de subscriure les persones de contacte, s'inclou per al seu coneixement la informació dels seus drets i se'n recullen els consentiments legalment necessaris.

13.6.- **CR** ha adoptat totes les mesures de seguretat legalment exigides per a la protecció de les dades personals subministrats per a la prestació del **Servei TA**.

14. Tractament de queixes i reclamacions

Les persones usuàries podran manifestar les seves queixes i presentar reclamacions a través d'alguns dels següents mitjans:

- Telefònicament a través del Centre d'Atenció del servei de Teleassistència, prement el botó d'alarma.
- Trucant al número de telèfon gratuït 900 103 148.
- Enviant un correu electrònic a l'adreça atencio@creuroja.org
- Mitjançant els fulls de reclamació que estan a disposició dels usuaris en el domicili de Cruz Roja que figura a l'encapçalament del present document.
- A través de les següents adreces URL:
<http://www.cruzroja.es/principal/web/cruz-roja/formulario-contacto>
<http://tad.creuroja.org/ca/contacte-teleassistencia-domiciliaria/>

15.- Jurisdicció competent

La llei aplicable a la contractació del Servei TA serà l'espanyola. La Cruz Roja a Catalunya està adherida al Sistema Arbitral de Consum de Catalunya. Per a qualsevol divergència sorgida de les presents condicions generals, ambdues parts se sotmeten a l'arbitratge de consum de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya i per als supòsits que la llei determini que no són susceptibles d'arbitratge als jutjats i tribunals de la ciutat de Barcelona amb renúncia al seu propi fur si aquest fos un altre.