

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA EN CASA

El presente contrato consta de dos partes indisolubles: estas Condiciones Generales y el Anexo I a estas condiciones

DEFINICIONES

A) TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

La teleasistencia es un servicio que aporta bienestar, tranquilidad, seguridad e independencia, permitiendo a la PERSONA USUARIA permanecer en su entorno habitual. Existen 2 modalidades de servicio:

1) TELEASISTENCIA DOMICILIARIA TRANQUILIDAD

Es un servicio que funciona únicamente dentro del domicilio para 1 o más personas que convivan juntas e incluye DISPOSITIVOS (TERMINAL DOMICILIARIO (con cargador) y una (1) UNIDAD DE CONTROL REMOTO o UCR) y SERVICIOS (contacto permanente, atención inmediata, seguimiento continuado, actividades y cerca de ti). Ver ANEXO I.

2) TELEASISTENCIA DOMICILIARIA SEGURIDAD

Es un servicio que funciona únicamente dentro del domicilio para 1 o más personas que convivan juntas e incluye DISPOSITIVOS (TERMINAL DOMICILIARIO (con cargador) y una (1) UNIDAD DE CONTROL REMOTO o UCR) y SERVICIOS (contacto permanente, atención inmediata, seguimiento continuado, actividades y cerca de ti) y SERVICIOS OPCIONALES (UNIDAD MÓVIL, CUSTODIA de LLAVES y DISPOSITIVOS de SEGURIDAD (humo, gas, apertura...)). Ver ANEXO I.

B) PERSONA USUARIA PRINCIPAL (titular)

En adelante "PERSONA USUARIA". Tendrá esta consideración la persona física designada como tal en este contrato, que reuniendo las condiciones descritas en el apartado "PERFIL de la PERSONA USUARIA" (SEGUNDA a), sea destinataria del servicio TRANQUILIDAD o SEGURIDAD.

C) CONTACTO

En este contrato, persona de referencia cuyos datos son facilitados por la PERSONA que CONTRATA (encargada de recabar, y bajo su responsabilidad, los consentimientos oportunos según la ESTIPULACIÓN DÉCIMA) a la que se puede acudir en caso de necesidad. En la modalidad 1) y 2) si la PERSONA USUARIA/PERSONA que CONTRATA no tuviera/facilitara ningún contacto, en caso de ser necesario el acceso a la vivienda como consecuencia de una situación (accidente, emergencia o falta de respuesta por parte de la PERSONA USUARIA tras varios intentos de contacto fallidos...) en la que sea necesario tomar una decisión de forma inmediata para salvaguardar la vida de la/s PERSONA/S USUARIA/S, la PERSONA que CONTRATA autoriza a CR a movilizar los servicios de emergencia necesarios (policía, ambulancia, bomberos...) para que lleven a cabo todas las acciones necesarias para acceder al domicilio. El coste de estos servicios, así como de los desperfectos ocasionados (puerta, ventana...), en caso de existir, será siempre a cargo de la PERSONA que CONTRATA, y satisfechos directamente por éste a la persona o entidad que los haya prestado/ocasionado.

D) PERSONA QUE CONTRATA

En adelante "CONTRATANTE". Es la persona firmante de este contrato, identificada como tal en el mismo, y responsable ante el prestador del servicio y ante terceros de las obligaciones

derivadas del presente contrato. El CONTRATANTE puede ser el mismo que la PERSONA USUARIA.

E) PRESTADOR DEL SERVICIO

El prestador de los servicios definidos en estas Condiciones Generales es CRUZ ROJA ESPAÑOLA, en adelante CR, con domicilio en Avenida de Reina Victoria 26-28, 28003 Madrid y C.I.F. Q2866001G.

F) DISPOSITIVOS

Conjunto de elementos necesarios para la prestación del servicio que se instalan en el domicilio de la PERSONA USUARIA y que permiten la/s comunicación/es entre la PERSONA USUARIA y el CENTRO de ATENCIÓN de CR.

1) TERMINAL DOMICILIARIO

En adelante "TERMINAL", es un dispositivo electrónico que se instala en el domicilio de la PERSONA USUARIA y que permite las comunicaciones con el CENTRO de ATENCIÓN de CR.

2) UNIDAD DE CONTROL REMOTO (UCR)

En adelante "PULSADOR". Dispositivo electrónico sumergible, resistente a caídas y de fácil manejo (en forma de colgante o pulsera) que al pulsarlo activa remotamente el TERMINAL y pone en contacto a la PERSONA USUARIA con el CENTRO de ATENCIÓN de CR. El PULSADOR permite su uso únicamente en el domicilio de la PERSONA USUARIA con un alcance aproximado de 50m.

3) OPCIONALES

a) Detector humo

Dispositivo electrónico que detecta humo/fuego en cuyo caso envía una alarma al CENTRO de ATENCIÓN de CR a través del TERMINAL, y a la persona usuaria con un aviso audible.

b) Detector gas

Dispositivo electrónico que detecta gases tóxicos y explosivos (butano, propano, metano, gas ciudad, gas natural y otros gases de combustión) en cuyo caso envía una alarma al CENTRO de ATENCIÓN de CR a través del TERMINAL, y a la persona usuaria con un aviso audible.

c) Detector apertura

Dispositivo electrónico que detecta la apertura del frigorífico/puerta/ventana (depende donde se haya colocado) en cuyo caso envía una alarma al CENTRO de ATENCIÓN de CR a través del TERMINAL.

G) ANEXO I

Parte indisoluble de este acuerdo junto con estas Condiciones Generales que recoge la información necesaria para la prestación del servicio (titular, convivientes, modalidad de servicio, contactos, información socio-sanitaria, situación personal y de la vivienda, así como firma del CONTRATANTE aceptando las Condiciones del Servicio).

H) INFORMACIÓN SOCIO-SANITARIA

Conjunto de datos personales, sociales y sanitarios referentes a la PERSONA USUARIA, necesarios para la correcta prestación del servicio. La PERSONA USUARIA, y/o, en su caso, el CONTRATANTE son los únicos responsables de la veracidad y exactitud de la información socio-sanitaria facilitada a CR a la firma del presente contrato, comprometiéndose a comunicar al prestador del servicio cualquier cambio que pudiera producirse en dicha información con carácter inmediato.

I) **CENTRO DE ATENCIÓN DE CR**

Centro de Atención Telefónico permanente, las 24 horas al día, los 365 días al año, desde el que el prestador del servicio gestiona la/s comunicación/es con la/s persona/s usuaria/s y la ejecución de los servicios objeto de este contrato.

J) **UNIDAD MÓVIL (Modalidad Seguridad)**

Conjunto de medios humanos y materiales que complementan los servicios prestados desde el CENTRO de ATENCIÓN de CR, con intervención presencial en el domicilio dando apoyo personal y permaneciendo junto a la PERSONA USUARIA hasta que lleguen los familiares o los servicios de emergencia. Consultar disponibilidad en su población.

K) **CUSTODIA DE LLAVES (Modalidad Seguridad)**

Sistema de recepción, transporte, guarda, custodia y gestión de las llaves del domicilio de la PERSONA USUARIA, que garantiza su utilización, en caso de emergencia, mediante códigos y procedimientos seguros, para que en caso de caída o que los familiares no estén se agilice la atención para minimizar los daños. Consultar disponibilidad en su población.

ESTIPULACIONES

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO

El presente documento tiene por finalidad determinar las condiciones conforme a las cuales CR ejecutará los servicios que más adelante se detallan en el ANEXO I y que se contratan en este acto.

SEGUNDA: DESCRIPCIÓN DE LAS MODALIDADES DE SERVICIO

A) **PERFIL DE LA PERSONA USUARIA**

Al firmar este documento, el CONTRATANTE declara que la PERSONA USUARIA reúne las condiciones físicas, psíquicas y sensoriales necesarias y suficientes para hacer un uso adecuado y responsable del servicio de acuerdo con la información que a continuación se expone, siendo personalmente responsable de los daños y perjuicios que pudieran derivarse de la falsedad de esta declaración.

El manejo del TERMINAL, el PULSADOR y los DISPOSITIVOS necesarios en función de la modalidad elegida, requiere cierto nivel de comprensión y discernimiento, excluyéndose las personas con enfermedades mentales graves, incluidas las demencias.

B) **DESCRIPCIÓN DELAS MODALIDADES DESERVICIO**

1) **TRANQUILIDAD**

Es un servicio que aporta independencia y seguridad a la persona que lo usa y tranquilidad a los familiares y personas del entorno. De fácil uso con solo pulsar un botón, el sistema lanza una alarma al CENTRO de ATENCIÓN de CR, donde un equipo de profesionales, operativo las 24 horas, los 365 días accede a los datos personales, sociales y sanitarios, gestionando los recursos necesarios (familiares o personas de contacto, así como a los servicios médicos, ambulancias bomberos, policía...) en caso de emergencia.

2) SEGURIDAD

Es un servicio que aporta independencia y seguridad a la persona que lo usa y tranquilidad a los familiares y personas del entorno. De fácil uso con solo pulsar un botón, el sistema lanza una alarma al CENTRO de ATENCIÓN de CR, donde un equipo de profesionales, operativo las 24 horas, los 365 días accede a los datos personales, sociales y sanitarios, gestionando los recursos necesarios (familiares o personas de contacto, así como a los servicios médicos, ambulancias bomberos, policía...) en caso de emergencia.

Ésta modalidad incluye como servicios opcionales:

- a) Custodia de llaves (gestionadas con exhaustivas medidas de seguridad y con uso exclusivo en caso de emergencia) y Unidad móvil (integrada por profesionales que se desplazan al domicilio en caso de emergencia permaneciendo junto a la PERSONA USUARIA hasta la resolución de la incidencia).
- b) Dispositivos de seguridad: sensores de humo, gas, Apertura...

Las llamadas serán grabadas para el correcto y eficaz funcionamiento del servicio, obligándose CR a respetar la confidencialidad y secreto de tales grabaciones y, en particular, al cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas por el Reglamento UE 2016/679, General de Protección de Datos (RGPD).

El CENTRO de ATENCIÓN de CR hará el seguimiento del desarrollo de cada asistencia prestada a la PERSONA USUARIA, hasta la constatación de que la situación ha sido estabilizada en casos de emergencia.

CR contactará periódicamente con la PERSONA USUARIA con la finalidad de hacer un seguimiento permanente que permita:

- i. Acompañar y proporcionar atención inmediata
- ii. Ofrecer apoyo y comunicación interpersonal ante cualquier incidencia de la PERSONA USUARIA
- iii. Detectar cualquier variación en la situación social y/o personal de la PERSONA USUARIA
- iv. Comprobar el buen funcionamiento de todos los elementos del sistema y familiarizar a la PERSONA USUARIA, así como a las personas con las que conviva, con el uso del servicio, con el objeto de evitar dudas sobre su utilización

Los servicios TRANQUILIDAD y SEGURIDAD se presta únicamente en territorio español.

C) TERMINALDOMICILIARIO

Para el funcionamiento del TERMINAL es necesaria corriente eléctrica y línea de teléfono fija, por lo que CR no se compromete a prestar el servicio, eximiéndose de cualquier responsabilidad en caso de corte. La PERSONA USUARIA y en su defecto el CONTRATANTE serán los responsables de restablecerlas en el menor plazo posible. En caso de no disponer de línea de teléfono fija o si la tarifa no es compatible con el servicio de teleasistencia, CR dispone de terminales que funcionan con línea móvil (GSM) para la prestación del servicio, en cuyo caso solo sería necesaria corriente eléctrica.

D) PROCEDIMIENTO

Una vez aceptadas las condiciones del servicio y en un plazo no superior a siete (7) días laborables, CR instalará en el domicilio de la PERSONA USUARIA el TERMINAL, los DISPOSITIVOS necesarios en función de la modalidad elegida y hará entrega del PULSADOR/ES para la

prestación del servicio, poniéndose en contacto con la PERSONA USUARIA/CONTRATANTE al objeto de cumplimentar el ANEXO I requerido para la entrada en vigor del contrato.

TERCERA: OBLIGACIONES DE LAS PARTES

A los efectos de conseguir una prestación de servicios que reúna los requisitos de calidad que ambas partes desean, las partes CONTRATANTES, de común acuerdo, pactan las siguientes obligaciones operativas:

- A) CR se compromete y obliga a:
- 1) Poner y mantener a disposición de la PERSONA USUARIA el servicio TRANQUILIDAD o SEGURIDAD de forma ininterrumpida 24 horas, 365 días al año, garantizando que el personal del CR vele porque el trato que se dispense sea siempre el correcto en todo momento, dando así respuesta inmediata a sus demandas.
 - 2) Suministrar, instalar y mantener el TERMINAL conectado con el CENTRO de ATENCIÓN de CR. La propiedad del TERMINAL (con cargador), el PULSADOR y del resto de DISPOSITIVOS necesarios en función de la modalidad contratada, cuyo uso se cede a la PERSONA USUARIA para la prestación del servicio objeto del presente contrato, es de CR, sin que dicha cesión implique una renuncia por parte de CR a la propiedad de los mismos.
 - 3) Enseñar cómo funcionan el TERMINAL, el PULSADOR y del resto de DISPOSITIVOS necesarios en función de la modalidad contratada y facilitar cuantas informaciones para su uso correcto sean requeridas por la PERSONA USUARIA.
 - 4) Reparar o sustituir, dentro de un plazo máximo de siete (7) días laborables, de lunes a viernes, el TERMINAL, PULSADOR y/o el resto de DISPOSITIVOS necesarios en función de la modalidad contratada, cuando éste/os presente/n defectos o disfuncionalidades, excepto que esté sin servicio en cuyo caso la atención se prestará en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas de lunes a domingo.
 - 5) Contactar periódicamente con la PERSONA USUARIA, al objeto de comprobar el correcto funcionamiento del TERMINAL y actualizar la información socio-sanitaria, sin perjuicio de lo establecido en el ANEXO I.
 - 6) Movilizar los recursos que procedan en función de la situación de emergencia declarada, poniéndose en contacto con el entorno socio-familiar de la PERSONA USUARIA o movilizándolo a los servicios públicos de emergencias, si fueran precisos. En este sentido, el CONTRATANTE faculta plenamente a CR para que, siempre que las circunstancias lo aconsejen y ésta lo estime necesario, actúe como su mandatario movilizándolo a los Servicios Públicos de Emergencias que fuesen necesarios y permitiendo, incluso, el acceso a su domicilio. El coste de dichos servicios, en caso de existir, será siempre a cargo del CONTRATANTE, y satisfechos directamente por éste a la persona o entidad que los haya prestado.
 - 7) Hacer un seguimiento de los expedientes abiertos a partir de las llamadas de emergencia de cada PERSONA USUARIA hasta su completa resolución, o hasta que la situación se estabilice.
 - 8) Atender las quejas y reclamaciones en relación con el servicio TRANQUILIDAD o SEGURIDAD, facilitando cómo poder presentarla/s según figura en la ESTIPULACIÓN UNDÉCIMA de este documento.

B) El CONTRATANTE se compromete y obliga:

- 1) Satisfacer los importes correspondientes a las tarifas fijadas en la cláusula CUARTA de este contrato a favor de CR por la prestación de los servicios, en los plazos y condiciones allí reflejadas y que figuran en el ANEXO I.
- 2) Responder, solidariamente con la PERSONA USUARIA, de la exactitud y veracidad de la información socio-sanitaria facilitada y necesaria para la correcta prestación del servicio (datos médicos, enfermedades, tratamientos, números de teléfono de contacto tanto de la PERSONA USUARIA como de los familiares o personas a contactar en caso de emergencia...), e informar a CR, tan pronto como se produzca, cualquier variación en dicha información que pudiera afectar a la correcta prestación del servicio, como por ejemplo períodos de incomunicación con familiares, personas de contacto designadas, averías en el hogar, cambios en el proveedor de telefonía...
- 3) Adoptar las medidas oportunas y necesarias para evitar que cualquier persona, ajena a este contrato, pueda hacer uso del TERMINAL (con cargador), del PULSADOR o de los DISPOSITIVOS necesarios en función de la modalidad contratada, e informar con carácter inmediato a CR de las pérdidas o sustracciones que pudieran producirse.
- 4) La PERSONA USUARIA/CONTRATANTE será responsable del cuidado y utilización del TERMINAL, del PULSADOR y de los DISPOSITIVOS necesarios en función de la modalidad elegida, únicamente para los fines para los que están destinados, así como de todos los daños que pudieran sufrir y que sean consecuencia de una inadecuada utilización, rotura, intento de desmontaje, robo, incendio,...., debiendo restituirlos a CR al extinguirse el contrato, por cualquier circunstancia, en perfecto estado, salvo el deterioro producido por el uso normal de los mismos.
- 5) Restablecer, a la mayor brevedad posible, el suministro eléctrico o línea de teléfono fija cuando habiéndose producido un corte o interrupción, esta circunstancia obedezca a una causa imputable a la PERSONA USUARIA/CONTRATANTE (por ejemplo, por falta de pago). Cuando el corte o interrupción del servicio obedezcan a causas ajenas a la PERSONA USUARIA/CONTRATANTE deberá comunicar dicha circunstancia al CENTRO de ATENCIÓN de CR a la mayor brevedad posible.
- 6) La PERSONA USUARIA/CONTRATANTE faculta plenamente a CR para que, siempre que las circunstancias lo aconsejen y ésta lo estime necesario, actúe como su mandatario, movilizandolos servicios públicos de emergencias que fuesen necesarios, asumiendo, en su caso, el coste de movilización de los servicios públicos de emergencias, que deberá satisfacer directamente a la persona o entidad que los hubiere prestado.
- 7) Notificar al CENTRO de ATENCIÓN de CR cualquier avería o defecto que detectará en el TERMINAL, PULSADOR o cualquier DISPOSITIVO necesario y que pudiera afectar a su correcto funcionamiento

CUARTA: CONDICIONES ECONÓMICAS

EL CONTRATANTE deberá abonar mensualmente a CR por los servicios contratados las tarifas publicadas para cada período conforme a la legislación vigente en cada momento (exentas de IVA según Ley 37/1992, Art. 20. Uno, 8") y que figuran en el ANEXO I.

El cobro del servicio TRANQUILIDAD o SEGURIDAD se realizará mediante domiciliación bancaria, entre los días uno (1) y cinco (5) de cada mes, en el número de cuenta corriente facilitado por el CONTRATANTE en el ANEXO I, debiendo comunicar a CR las modificaciones que se produzcan en los datos de facturación.

En caso de variación, CR comunicará al CONTRATANTE los precios aplicables al siguiente año natural antes de su vencimiento.

En caso de impago, el CONTRATANTE correrá con los gastos de gestión y devolución en el período de pago siguiente. En caso de no solucionarse la falta de pago, CR podrá resolver el contrato transcurridos treinta (30) días desde su reclamación fehaciente al CONTRATANTE, eximiéndose de toda responsabilidad que pudiera derivarse de la interrupción del servicio a partir de ese momento. Las tarifas de precios no incluyen los servicios prestados por los servicios de emergencias, públicos o privados, en el domicilio de la PERSONA USUARIA, que deberán ser abonados por el CONTRATANTE directamente a las personas o entidades que presten tales servicios, ni el coste del operador de comunicaciones ni del suministrador de energía eléctrica.

En algunos casos y en función de la tarifa de telefonía contratada el operador telefónico puede cobrar por las llamadas de verificación realizadas automáticamente por el terminal y por las pulsaciones.

QUINTA: RESPONSABILIDAD

CR no será responsable si los servicios objeto de este contrato no pueden ser prestados por causas imputables 1) al operador de comunicaciones; 2) al suministrador de energía eléctrica o 3) a la PERSONA USUARIA/CONTRATANTE (como por ejemplo, y sin limitación, manipulación o deterioro del TERMINAL (con cargador), del PULSADOR o de los DISPOSITIVOS necesarios en función de la modalidad elegida, extravío, uso para fines distintos a los contractuales...) o 4) a cualquier tercero ajeno a este contrato.

Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula TERCERA B) 4. de este contrato, la PERSONA USUARIA/CONTRATANTE, será responsable del mantenimiento de dicho TERMINAL (con cargador), del PULSADOR y de los DISPOSITIVOS necesarios en función de la modalidad elegida, en correctas condiciones de uso, no pudiendo reclamar a CR ninguna responsabilidad por el incumplimiento de su propio deber de diligencia.

La PERSONA USUARIA/CONTRATANTE deberá informar a CR de cualquier modificación, variación o incidencia que se produzca en cualquier dato requerido y necesario para la correcta prestación del servicio. No podrá imputarse a CR ninguna responsabilidad cuando por la falta de esa comunicación no pueda prestar el servicio o no pueda hacerlo en suficientes condiciones de calidad.

Asimismo, CR tampoco será responsable cuando, habiendo actuado de acuerdo a los procedimientos descritos en este contrato, el servicio contratado no pueda ser prestado en condiciones de calidad porque la PERSONA USUARIA no reúna las condiciones físicas, psíquicas o sensoriales requeridas en el apartado PERFIL de la PERSONA USUARIA.

CR tampoco responderá cuando por causa de fuerza mayor no resulte posible la prestación del servicio. A estos efectos se entenderá por fuerza mayor las causas imprevisibles, así como las inevitables que impidan la ejecución del servicio

SEXTA: ENTRADA EN VIGOR

El presente contrato entrará en vigor una vez completado y firmado el ANEXO I y una vez instalado el TERMINAL (con cargador), los DISPOSITIVOS necesarios en función de la modalidad elegida y entregado el PULSADOR y confirmado por CR el correcto funcionamiento de los mismos.

SEPTIMA: DURACIÓN Y EXTINCIÓN DEL CONTRATO

El presente contrato se establece con una duración de un (1) año, entendiéndose prorrogado por años naturales salvo que el CONTRATANTE notifique formalmente (por escrito o mediante pulsación al CENTRO de ATENCIÓN de CR) con una antelación mínima de treinta (30) días, su intención de no continuar con la prestación del servicio.

No obstante, el contrato quedará automáticamente extinguido en los siguientes supuestos:

- A) En caso de fallecimiento de la PERSONA USUARIA con efecto desde la fecha en que se produzca dicho fallecimiento.
- B) Por enfermedad o accidente de la PERSONA USUARIA que le incapacite física, psíquica o sensorialmente para el uso del TERMINAL, del PULSADOR y de los DISPOSITIVOS necesarios en función de la modalidad elegida. La extinción del contrato por esta causa tendrá efecto desde la fecha en que el CONTRATANTE acredite que se produjo el accidente o enfermedad. En defecto de lo anterior, la extinción del contrato surtirá efecto en la fecha en que el CONTRATANTE comunique dicha circunstancia a CR.
- C) En cualquier momento, por incumplimiento de las obligaciones de cualquiera de las partes comunicada fehacientemente a la parte incumplidora. Si el incumplimiento se fundamentara en una falta de pago del CONTRATANTE, CR, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula CUARTA, reclamará el pago al CONTRATANTE por algún medio que deje constancia de su envío y recepción. Transcurridos treinta (30) días naturales desde que el CONTRATANTE reciba dicha reclamación sin que se produzca el pago de los importes adeudados, CR podrá dar el contrato por finalizado, sin necesidad de ulterior comunicación.
- D) En caso de desistimiento del CONTRATANTE, mediante escrito dirigido a CR conforme a lo previsto en la ESTIPULACIÓN UNDÉCIMA con una antelación mínima de catorce (14) días naturales. Dicho desistimiento, en ningún caso, eximirá al CONTRATANTE de abonar la cuota correspondiente a los días de prestación efectiva del servicio objeto del presente contrato.
- E) En caso de extinción del presente contrato, por cualquier causa, el CONTRATANTE se obliga a devolver el TERMINAL (con cargador), el PULSADOR y los DISPOSITIVOS necesarios en función de la modalidad elegida cedidos en virtud del presente contrato a los responsables de CR, dentro de los siete (7) días hábiles siguientes a dicha extinción. A tal efecto, los responsables de CR contactarán con la PERSONA USUARIA y/o familiares para señalar día y hora para la retirada del mismo, permitiendo la PERSONA USUARIA/CONTRATANTE el acceso a su domicilio con este fin.

OCTAVA: MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

CR podrá modificar las presentes condiciones generales o introducir nuevas condiciones de uso, de conformidad con la legislación vigente, previa notificación al CONTRATANTE de este servicio con un preaviso de treinta (30) días naturales. Dichas modificaciones sólo serán de aplicación a partir de su entrada en vigor

NOVENA: MODIFICACIONES TECNOLÓGICAS

CR tendrá derecho a introducir todos los cambios en la plataforma de atención (incluidos TERMINAL, PULSADOR y DISPOSITIVOS) cuando vengan exigidos por la legislación y/o para mantener y/o mejorar la calidad técnica del servicio (siempre y cuando estos cambios no impliquen modificaciones en los aspectos esenciales del servicio contratado), debiendo en estos casos realizar una previa comunicación al CONTRATANTE.

DÉCIMA: CLÁUSULA ESPECIAL DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Los datos de carácter personal que se solicitan en este documento, anexo incluido, así como los obtenidos durante la prestación del servicio, serán incorporados a un fichero del que es responsable CRUZ ROJA ESPAÑOLA y tratados con la finalidad de poder prestar adecuadamente los servicios contratados.

Los datos serán tratados por CRUZ ROJA ESPAÑOLA mientras dure la relación contractual con EL CONTRATANTE/PERSONA USUARIA. Posteriormente, serán conservados, debidamente bloqueados, por el período legalmente establecido para, una vez finalizado éste, ser destruidos.

El CONTRATANTE/PERSONA USUARIA consiente expresamente que sus datos puedan ser cedidos a terceras personas, físicas o jurídicas, cuando ello sea preciso para la prestación de los servicios objeto de este contrato.

El CONTRATANTE consiente expresamente el tratamiento por CRUZ ROJA ESPAÑOLA de toda aquella información socio-sanitaria (datos de salud) que le sea requerida y resulte necesaria para la prestación del servicio TRANQUILIDAD o SEGURIDAD que contrata. Dicha información será tratada únicamente por profesionales sujetos a la obligación de secreto.

De conformidad con lo dispuesto en el Reglamento UE 2016/679, General De Protección de Datos (RGPD), los interesados podrán ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación y portabilidad dirigiéndose por escrito a CRUZ ROJA ESPAÑOLA (Att/ Delegado de Protección de Datos), Avenida Reina Victoria 26-28, 28003 de Madrid o a la dirección de correo electrónico dpo@cruzroja.es. Asimismo, en cualquier momento, podrán presentar una reclamación a la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd).

En el supuesto de que el CONTRATANTE facilite a CRUZ ROJA ESPAÑOLA datos personales de terceros, estará obligado a facilitar a éstos la información contenida en los párrafos anteriores, y recabar en su caso y bajo su responsabilidad, los consentimientos oportunos.

Más información sobre nuestra política de privacidad en www.cruzroja.es

UNDÉCIMA: SERVICIO DE ATENCIÓN DE CR

CR dispone de un protocolo para la atención de sugerencias y/o reclamaciones, a través del cual, la PERSONA USUARIA/CONTRATANTE, y en su caso, los familiares pueden ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, mejora o ampliación de los servicios prestados por CR, y/o reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía detectada en la prestación del servicio. El CONTRATANTE podrá formular las sugerencias y/o reclamaciones que pudieran surgir por teléfono en el 900 103 148, por correo electrónico en atencio@creuroja.org o en el siguiente formulario online <http://www.cruzroja.es/principal/web/cruz-roja/formulario-contacto>.

DUODÉCIMA: LEGISLACIÓN Y FUERO APLICABLE

La Cruz Roja en Catalunya está adherida al Sistema Arbitral de Consumo de Catalunya. Para cualquier divergencia surgida de las presentes condiciones generales, ambas partes se someten al arbitraje de consumo de la Junta Arbitral de Consumo de Catalunya y para los supuestos que la ley determine que no son susceptibles de arbitraje a los juzgados y tribunales de la ciudad de Barcelona con renuncia a su propio fuero si éste fuera otro.

CREU ROJA

Joan d'Àustria 120-124

08018 Barcelona

atencio@creuroja.org