

CONDICIONS GENERALS DEL SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA A CASA

El present contracte consta de dues parts indissolubles: aquestes Condicions Generals i L'Annex I a aquestes condicions

DEFINICIONS

A) TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA

La teleassistència és un servei que aporta benestar, tranquil·litat, seguretat i independència, permetent a la PERSONA USUÀRIA romandre en el seu entorn habitual. Hi ha 2 modalitats de servei:

1) TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA TRANQUIL·LITAT

És un servei que funciona únicament dins del domicili per a 1 o més persones que convisquin juntes i inclou DISPOSITIUS TERMINAL DOMICILIARI (amb carregador) i una (1) UNITAT DE CONTROL REMOT o UCR i SERVEIS (contacte permanent, atenció immediata, seguiment continuat, activitats i a prop teu). Vegeu Annex I.

2) TELEASSISTÈNCIA DOMICILIÀRIA SEGURETAT

És un servei que funciona únicament dins del domicili per a 1 o més persones que convisquin juntes inclou DISPOSITIUS (TERMINAL DOMICILIARI (amb carregador) i una (1) UNITAT DE CONTROL REMOT o UCR) i SERVEIS (contacte permanent, atenció immediata, seguiment continuat, activitats i a prop teu) i SERVEIS OPCIONALS (UNITAT MÒBIL, CUSTÒDIA de CLAUS i DISPOSITIUS de SEGURETAT (fum, gas, obertura ...)). Vegeu Annex I.

B) PERSONA USUÀRIAPRINCIPAL (titular)

D'ara endavant "PERSONA USUÀRIA". Tindrà aquesta consideració la persona física designada com a tal en aquest contracte, que reunint les condicions descrites a l'apartat "PERFIL de la PERSONA USUÀRIA" (SEGONA a), sigui destinatària del servei TRANQUIL·LITAT o SEGURETAT.

C) CONTACTE

En aquest contracte, persona de referència les dades de la qual són facilitades per la PERSONA que CONTRACTA (encarregada de demanar, i sota la seva responsabilitat, els consentiments oportuns segons l'ESTIPULACIÓ DESENA) a la qual es pot acudir en cas de necessitat.

En la modalitat 1) i 2) si la persona usuària / PERSONA que CONTRACTA no tingués / facilités cap contacte, en cas de ser necessari l'accés a l'habitatge com a conseqüència d'una situació (accident, emergència o falta de resposta per part de la PERSONA USUÀRIA després de diversos intents de contacte fallits ...) en què sigui necessari prendre una decisió de manera immediata per salvaguardar la vida de la PERSONA USUÀRIA, la PERSONA que CONTRACTA autoritza a CR a mobilitzar els serveis d'emergència necessaris (policia, ambulància, bombers ...) perquè duguin a terme totes les accions necessàries per accedir a domicili. El cost d'aquests serveis, així com dels desperfectes ocasionats (porta, finestra ...), en cas d'existir, serà sempre a càrrec de la PERSONA que CONTRACTA, i satisfets directament per aquest a la persona o entitat que els hagi prestat/ocasionat.

D) PERSONA QUE CONTRACTA

En endavant "CONTRACTANT". És la persona signant d'aquest contracte, identificada com a tal en el mateix, i responsable davant del prestador de servei i davant tercers de les obligacions derivades de present contracte. El CONTRACTANT pot ser el mateix que l'PERSONA USUÀRIA.

E) PRESTADOR DEL SERVEI

El prestador dels serveis definits en aquestes Condicions Generals és CREU ROJA ESPANYOLA, d'ara endavant CR, amb domicili en Avinguda de Reina Victòria 26-28, 28003 Madrid i CIF Q2866001G.

F) DISPOSITIUS

Conjunt d'elements necessaris per a la prestació del Servicio que s'instal·len al domicili de la PERSONA USUÀRIA i que permeten la comunicació entre la PERSONA USUÀRIA i el CENTRE D'ATENCIÓ de CR.

1) TERMINAL DOMICILIARI

En endavant "TERMINAL", és un dispositiu electrònic que s'instal·la al domicili de la persona usuària i que permet les comunicacions amb el CENTRE D'ATENCIÓ de CR.

2) UNITAT DE CONTROL REMOT (UCR)

D'ara endavant "POLSADOR". Dispositiu electrònic submergible, resistent a caigudes i de fàcil maneig (en forma de penjoll o polsera) que quan es prem activa remotament el TERMINAL i posa en contacte la PERSONA USUÀRIA amb el CENTRE D'ATENCIÓ de CR. El POLSADOR permet el seu ús únicament al domicili de la PERSONA USUÀRIA amb un abast aproximat de 50m.

3) OPCIONALS

a) Detector fum

Dispositiu electrònic que detecta fum/foc i que en aquest cas envia una alarma al CENTRE D'ATENCIÓ de CR a través del TERMINAL, i la persona usuària amb un avís audible.

b) Detector gas

Dispositiu electrònic que detecta gasos tòxics i explosius (butà, propà, metà, gas ciutat, gas natural i altres gasos de combustió) i en aquest cas envia una alarma al CENTRE D'ATENCIÓ de CR a través del TERMINAL, i la persona usuària amb un avís audible.

c) Detector d'apertura

Dispositiu electrònic que detecta l'obertura del frigorífic/porta/finestra (Depèn on s'hagi col·locat) que envia una alarma al CENTRE D'ATENCIÓ de CR a través del TERMINAL.

G) ANNEX I

Part indissoluble d'aquest acord juntament amb aquestes condicions generals que recull la informació necessària per a la prestació de servei (titular, convivents, modalitat de servei, contactes, informació sociosanitària, situació personal i de l'habitatge així com la firma del CONTRACTANT acceptant les Condicions de servei).

H) INFORMACIÓ SOCIOSANITÀRIA

Conjunt de dades personals, socials i sanitàries referents a la PERSONA USUÀRIA, necessàries per a la correcta prestació el servei. La PERSONA USUÀRIA, i/o, si s'escau, el CONTRACTANT són els únics responsables de la veracitat i exactitud de la informació sociosanitària facilitada a CR a la signatura d'aquest contracte, compromentent-se a comunicar al prestador del servei qualsevol canvi que pogués produir-se en aquesta informació amb caràcter immediat.

I) CENTRE D'ATENCIÓ DE CR

Centro D'ATENCIÓ Telefònic permanent, les 24 hores a el dia, els 365 dies a l'any, des del qual el prestador del servei gestiona la comunicació amb la persona usuària i l'execució dels serveis objecte d'aquest contracte.

J) UNITAT MÒBIL (Modalitat Seguretat)

Conjunt de mitjans humans i materials que complementen els serveis prestats des del CENTRE D'ATENCIÓ de CR, amb intervenció presencial al domicili donant suport personal i romanent al costat de la PERSONA USUÀRIA fins que arribin els familiars o els serveis d'emergència. Consulteu-ne la disponibilitat a la seva població.

K) CUSTÒDIA DE CLAUS (Modalitat Seguretat)

Sistema de recepció, transport, guarda, custòdia i gestió de les claus de el domicili de la persona usuària, que garanteix la seva utilització, en cas d'emergència, mitjançant codis i procediments segurs, perquè en cas de caiguda o que els familiars no hi siguin s'agiliti l'atenció per minimitzar els danys. Consulteu-ne la disponibilitat a la seva població.

ESTIPULACIONS

PRIMERA: OBJECTE DEL CONTRACTE

El present document té per finalitat determinar les condicions d'acord amb les quals CR executarà els serveis que més endavant es detallen en l'annex I i que es contracten en aquest acte.

SEGONA: DESCRIPCIÓ DE LES MODALITATS DE SERVEI

A) PERFIL DE LA PERSONA USUÀRIA

Al signar aquest document, el CONTRACTANT declara que la PERSONA USUÀRIA reuneix les condicions físiques, psíquiques i sensorials necessàries i suficients per fer un ús adequat i responsable del servei d'acord amb la informació que a continuació s'exposa, sent personalment responsable dels danys i perjudicis que poguessin derivar-se de la falsedat d'aquesta declaració.

El maneig del TERMINAL, el POLSADOR i els DISPOSITIUS necessaris en funció de la modalitat escollida, requereix cert nivell de comprensió i discerniment, excloent les persones amb malalties mentals greus, incloses les demències.

B) DESCRIPCIÓ DE LES MODALITATS DE SERVEI

1) TRANQUIL·LITAT

És un servei que aporta independència i seguretat a la persona que el fa servir i tranquil·litat als familiars i persones de l'entorn. De fàcil ús amb només prémer un botó, el sistema llança una alarma al CENTRE D'ATENCIÓ de CR, on un equip de professionals, operatiu les 24 hores, els 365 dies accedeix a les dades personals, socials i sanitàries, gestionant els recursos necessaris (familiars o persones de contacte, així com als serveis mèdics, ambulàncies bombers, policia ...) en cas d'emergència.

2) SEGURETAT

És un servei que aporta independència i seguretat a la persona que el fa servir i tranquil·litat als familiars i persones de l'entorn. De fàcil ús amb només prémer un botó, el sistema llança una alarma al CENTRE D'ATENCIÓ de CR, on un equip de professionals, operatiu les 24 hores, els 365 dies accedeix a les dades personals, socials i sanitàries, gestionant els recursos necessaris (familiars o persones de contacte, així com als serveis mèdics, ambulàncies bombers, policia ...) en cas de emergència.

Aquesta modalitat inclou com a serveis opcionals:

- a) Custòdia de claus (gestionades amb exhaustives mesures de seguretat i amb ús exclusiu en cas d'emergència) i Unitat mòbil (integrada per professionals que es desplacen al domicili en cas d'emergència romanent al costat de la PERSONA USUÀRIA fins la resolució de la incidència).
- b) Dispositius de seguretat: sensors de fum, gas, obertura ...

Les trucades seran enregistrades per al correcte i eficaç funcionament del servei, obligant-se CR a respectar la confidencialitat i secret o dels enregistraments i, en particular, a l'acompliment de les mesures de seguretat establertes pel Reglament UE 2016/679, General de Protecció de Dades (RGPD).

El CENTRE D'ATENCIÓ de CR farà el seguiment del desenvolupament de cada assistència prestada a la PERSONA USUÀRIA, fins a la constatació que la situació ha estat estabilitzada en casos d'emergència.

CR contactarà periòdicament amb la PERSONA USUÀRIA amb la finalitat de fer un seguiment permanent que permeti:

- i. Acompanyar i proporcionar atenció immediata
- ii. Oferir suport i comunicació interpersonal davant de qualsevol incidència de la PERSONA USUÀRIA
- iii. Detectar qualsevol variació en la situació social i/o personal de la PERSONA USUÀRIA
- iv. Comprovar el bon funcionament de tots els elements de sistema i familiaritzar la PERSONA USUÀRIA, així com a les persones amb les que convisqui, amb l'ús del servei, amb la finalitat d'evitar dubtes sobre el seu ús.

Els serveis TRANQUIL·LITAT i SEGURETAT es presten únicament en territori espanyol.

C) TERMINAL DOMICILIARI

Per al funcionament del terminal són necessaris corrent elèctrica i línia de telèfon fixa, per la qual cosa CR no es compromet a prestar el servei, eximint de qualsevol responsabilitat en cas de tall. La PERSONA USUÀRIA i en el seu defecte el CONTRACTANT seran els responsables de restablir-les en el menor termini possible. En cas de no disposar de línia de telèfon fixa o si la tarifa no és compatible amb el servei de teleassistència, CR disposa de terminals que funcionen amb línia mòbil (GSM) per a la prestació de servei, cas en el que només seria necessària corrent elèctrica.

D) PROCEDIMENT

Un cop acceptades les condicions del servei i en un termini no superior a set (7) dies laborables, CR instal·larà al domicili de la PERSONA USUÀRIA el TERMINAL, els DISPOSITIUS necessaris en funció de la modalitat triada i farà lliurament del POLSADOR per a la prestació del servei, posant-se en contacte amb la persona usuària/CONTRACTANT a fi d'emplenar l'ANNEX I requerit per a l'entrada en vigor del contracte.

TERCERA: OBLIGACIONS DE LES PARTS

Per tal d'aconseguir una prestació de serveis que reuneixi els requisits de qualitat que les dues parts desitgen, les parts CONTRACTANTS, de comú acord, pacten les següents obligacions operatives:

A) CR es compromet i obliga a:

- 1) Posar i mantenir a disposició de la PERSONA USUÀRIA el servei TRANQUIL·LITAT o SEGURETAT de forma ininterrompuda 24 hores, 365 dies a l'any, garantint que el personal de l'CR vetlli perquè el tracte que es dispensi sigui sempre el correcte en tot moment, donant així resposta immediata a les seves demandes.
- 2) Subministrar, instal·lar i mantenir el TERMINAL connectat amb el CENTRE D'ATENCIÓ de CR. La propietat del TERMINAL (amb carregador), el POLSADOR i de la resta de DISPOSITIUS necessaris en funció de la modalitat contractada, l'ús dels quals es cedeix a la PERSONA USUÀRIA per a la prestació del servei objecte d'aquest contracte, és de CR, sense que aquesta cessió impliqui una renúncia per part de CR a la propietat dels mateixos.

- 3) Ensenyar com funcionen el TERMINAL, el POLSADOR i la resta de DISPOSITIUS necessaris en funció de la modalitat contractada i facilitar totes les informacions per al seu ús correcte que siguin requerides per la PERSONA USUÀRIA.
- 4) Reparar o substituir, dins d'un termini màxim de set (7) dies laborables, de dilluns a divendres, el TERMINAL, POLSADOR i/o la resta de DISPOSITIUS necessaris en funció de la modalitat contractada, quan aquest presenti defectes o disfuncionalitats, excepte que estigui sense servei, cas en que l'atenció es prestarà en un termini màxim de quaranta-vuit (48) hores de dilluns a diumenge.
- 5) Contactar periòdicament amb la PERSONA USUÀRIA, per tal de comprovar el correcte funcionament del TERMINAL i actualitzar la informació sociosanitària, sense perjudici de que estableix l'Annex I.
- 6) Mobilitzar els recursos que siguin procedents en funció de la situació d'emergència declarada, posant-se en contacte amb l'entorn sociofamiliar de la PERSONA USUÀRIA o mobilitzant els serveis públics d'emergències, si fossin necessaris. En aquest sentit, el CONTRACTANT faculta plenament a CR per a que, sempre que les circumstàncies ho aconsellin i aquesta ho consideri necessari, actuï com el seu mandatari mobilitzant els Serveis Públics d'Emergències que fossin necessaris i permetent, fins i tot, l'accés al seu domicili. El cost d'aquests serveis, en cas d'existir, serà sempre a càrrec del CONTRACTANT, i satisfets directament per aquest a la persona o entitat que els hagi prestat.
- 7) Fer un seguiment dels expedients oberts a partir de les trucades d'emergència de cada PERSONA USUÀRIA fins la seva completa resolució, o fins que la situació s'estabilitzi.
- 8) Atendre les queixes i reclamacions en relació amb el servei TRANQUIL·LITAT o SEGURETAT, facilitant la manera de presentar-les segons figura a l'ESTIPULACIÓ ONZENA d'aquest documento

B) el CONTRACTANT es compromet i obliga :

- 1) Satisfereix els imports corresponents a les tarifes fixades en la clàusula QUARTA d'aquest contracte a favor de CR per la prestació dels serveis, en els terminis i condicions que s'hi reflecteixen i que figuren en l'Annex I.
- 2) Respondre, solidàriament amb la PERSONA USUÀRIA, de l'exactitud i veracitat de la informació sociosanitària facilitada i necessària per a la correcta prestació de servei (dades mèdiques, malalties, tractaments, números de telèfon de contacte tant del a PERSONA USUÀRIA com dels familiars o persones a contactar en cas d'emergència ...), i informar CR, tan aviat com es produeixi, qualsevol variació en aquesta informació que pogués afectar la correcta prestació el servei, com ara períodes d'incomunicació amb familiars, persones de contacte designades, avaries a la llar, canvis en el proveïdor de telefonia ...
- 3) Adoptar les mesures oportunes i necessàries per evitar que qualsevol persona, aliena a aquest contracte, pugui fer ús del TERMINAL (amb carregador), del POLSADOR o dels DISPOSITIUS necessaris en funció de la modalitat contractada, i informar amb caràcter immediat a CR de les pèrdues o sostraccions que poguessin produir-se.
- 4) La PERSONA USUÀRIA/CONTRACTANT és responsable de la cura i utilització del TERMINAL, del POLSADOR i dels DISPOSITIUS necessaris en funció de la modalitat escollida,

únicament per als fins per als quals estan destinats, així com de tots els danys que poguessin patir i que siguin conseqüència d'una inadequada utilització, trencament, intent de desmuntatge, robatori, incendi,, havent de restituir-los a CR en extingir-se el contracte, per qualsevol circumstància, en perfecte estat, excepte el deteriorament produït per l'ús normal dels mateixos.

- 5) Restablir, al més aviat possible, el subministrament elèctric o línia de telèfon fixa quan havent-se produït un tall o interrupció, aquesta circumstància obeeixi a una causa imputable a la PERSONA USUÀRIA/CONTRACTANT (per exemple, per falta de pagament). Quan el tall o interrupció del servei obeeixin a causes alienes a la PERSONA USUÀRIA/CONTRACTANT haurà de comunicar aquesta circumstància al CENTRE D'ATENCIÓ de CR el més aviat possible.
- 6) La PERSONA USUÀRIA/CONTRACTANT faculta plenament a CR per a que, sempre que les circumstàncies ho aconsellin i aquesta ho consideri necessari, actuï com el seu mandatari, mobilitzant els serveis públics d'emergències que fossin necessaris, assumint, si escau, el cost de mobilització dels serveis públics d'emergències, que haurà de satisfer directament a la persona o entitat que els hagi prestat.
- 7) Notificar al CENTRE D'ATENCIÓ de CR qualsevol avaria o defecte que detectés al TERMINAL, POLSADOR o qualsevol DISPOSITIU necessari i que pogués afectar el seu correcte funcionament.

QUARTA: CONDICIONS ECONÒMIQUES

EL CONTRACTANT haurà d'abonar mensualment a CR pels serveis contractats les tarifes publicades per a cada període d'acord amb la legislació vigent en cada moment (exemptes d'IVA segons Llei 37/1992, Art. 20. Un, 8") i que figuren en l'ANNEX I.

El cobrament del servei TRANQUIL·LITAT o SEGURETAT es realitzarà mitjançant domiciliació bancària, entre els dies un (1) i cinc (5) de cada mes, al número de compte corrent facilitat pel CONTRACTANT en l'ANNEX I, i ha de comunicar a CR les modificacions que es produeixen en les dades de facturació.

En cas de variació, CR comunicarà al CONTRACTANT els preus aplicables el següent any natural abans del seu venciment.

En cas d'impagament, el CONTRACTANT assumirà les despeses de gestió i devolució en el període de pagament següent. En cas de no solucionar-se la falta de pagament, CR podrà resoldre el contracte transcorreguts trenta (30) dies des de la seva reclamació fefaent al CONTRACTANT, eximint de tota responsabilitat que pogués derivar-se de la interrupció del servei a partir d'aquest moment. Les tarifes de preus no inclouen els serveis prestats pels serveis d'emergències, públics o privats, en el domicili de la PERSONA USUÀRIA, que hauran de ser abonats pel CONTRACTANT directament a les persones o entitats que prestin aquests serveis, ni el cost de l'operador de comunicacions ni del subministrador d'energia elèctrica.

En alguns casos i en funció de la tarifa de telefonia contractada, l'operador telefònic pot cobrar per les trucades de verificació realitzades automàticament pel terminal i per les pulsacions.

CINQUENA: RESPONSABILITAT

CR no serà responsable si els serveis objecte d'aquest contracte no poden ser prestats per causes imputables 1) a l'operador de comunicacions; 2) al subministrador d'energia elèctrica o 3) a la PERSONA USUÀRIA/CONTRACTANT (com per exemple, i sense limitació, manipulació o deteriorament del TERMINAL (amb carregador), del POLSADOR o dels DISPOSITIUS necessaris en funció de la modalitat escollida, pèrdua, ús per fins diferents als contractuals ...) o 4) a qualsevol tercer aliè a aquest contracte.

Sense perjudici del que disposa la clàusula TERCERA B) 4. d'aquest contracte, la PERSONA USUÀRIA/CONTRACTANT, serà responsable del manteniment d'aquest TERMINAL (amb carregador), del POLSADOR i dels DISPOSITIUS necessaris en funció de la modalitat escollida, en correctes condicions d'ús, no podent reclamar a CR cap responsabilitat per l'incompliment del seu propi deure de diligència.

La PERSONA USUÀRIA/CONTRACTANTE haurà d'informar CR de qualsevol modificació, variació o incidència que es produeixi en qualsevol dada requerida i necessària per a la correcta prestació del servei. No podrà imputar-se a CR cap responsabilitat quan per la falta d'aquesta comunicació no pugui prestar el servei o no pugui fer-ho en suficients condicions de qualitat.

Igualment, CR tampoc serà responsable quan, havent actuat d'acord als procediments descrits en aquest contracte, el servei contractat no pugui ser prestat en condicions de qualitat perquè la PERSONA USUÀRIA no reuneixi les condicions físiques, psíquiques o sensorials requerides en l'apartat PERFIL de la PERSONA USUÀRIA.

CR tampoc respondrà quan per causa de força major no resulti possible la prestació de servei. A aquests efectes s'entendrà per força major les causes imprevisibles, així com les inevitables que impedeixin l'execució del servei

SISENA: ENTRADA EN VIGOR

El present contracte entrarà en vigor un cop completat i signat l'annex I i un cop instal·lat el TERMINAL (amb carregador), els DISPOSITIUS necessaris en funció de la modalitat triada i lliurat el POLSADOR i confirmat per CR el correcte funcionament dels mateixos

SETENA: DURADA I EXTINCIÓ DEL CONTRACTE

El present contracte s'estableix amb una durada d'un (1) any, entenent-se prorrogat per anys naturals llevat que el CONTRACTANT notifiqui formalment (per escrit o mitjançant pulsació al CENTRE D'ATENCIÓ de CR) amb un avançament mínim de trenta (30) dies, la seva intenció de no continuar amb la prestació del servei.

No obstant, el contracte quedarà automàticament extingit en els següents supòsits:

- A) En cas de defunció de la PERSONA USUÀRIA amb efecte des de la data en què es produeixi la defunció.
- B) Per malaltia o accident de la PERSONA USUÀRIA que l'incapaciti física, psíquica o sensorialment per a l'ús del TERMINAL, del POLSADOR i dels DISPOSITIUS necessaris en

funció de la modalitat escollida. L'extinció del contracte per aquesta causa tindrà efecte des de la data en què el CONTRACTANT acrediti que es va produir l'accident o malaltia. En defecte de l'anterior, l'extinció del contracte té efecte en la data en que el CONTRACTANT comuniqui aquesta circumstància a CR.

- C) En qualsevol moment, per incompliment de les obligacions de qualsevol de les parts comunicada fefaentment a la part incomplidora. Si l'incompliment es fonamentés en una falta de pagament del CONTRACTANT, CR, de conformitat amb el que disposa la clàusula QUARTA, reclamarà el pagament al CONTRACTANT per algun mitjà que deixi constància del seu enviament i recepció. Transcorreguts trenta (30) dies naturals des que el CONTRACTANT rebi la reclamació sense que es produeixi el pagament dels imports deguts, CR podrà donar el contracte per acabat, sense necessitat d'ulterior comunicació.
- D) En cas de desistiment del CONTRACTANT, mitjançant escrit dirigit a CR d'acord al que preveu l'ESTIPULACIÓ ONZENA amb un avançament mínim de catorze (14) dies naturals. Aquest desistiment en cap cas eximirà el CONTRACTANT d'abonar la quota corresponent als dies de prestació efectiva de el servei objecte d'aquest contracte.
- E) En cas d'extinció del present contracte, per qualsevol causa, el CONTRACTANT s'obliga a tornar el TERMINAL (amb carregador), el POLSADOR i els DISPOSITIUS necessaris en funció de la modalitat escollida cedits en virtut de aquest contracte als responsables de CR, dins dels set (7) dies hàbils següents a l'extinció. A aquest efecte, els responsables de CR contactaran amb la PERSONA USUÀRIA i/o familiars per assenyalar dia i hora per a la retirada del mateix, permetent la PERSONA USUÀRIA/CONTRACTANT l'accés al seu domicili amb aquesta finalitat.

VUITENA: MODIFICACIÓ DE LES CONDICIONS GENERALS DE CONTRACTACIÓ

CR podrà modificar les presents condicions generals o introduir noves condicions d'ús, de conformitat amb la legislació vigent, prèvia notificació al CONTRACTANT d'aquest servei amb un preavís de trenta (30) dies naturals. Aquestes modificacions només seran d'aplicació a partir de la seva entrada en vigor

NOVENA: MODIFICACIONS TECNOLÒGIQUES

CR té dret a introduir tots els canvis a la plataforma D'ATENCIÓ (inclosos TERMINAL, POLSADOR i DISPOSITIUS) 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), havent de fer en aquests casos una comunicació prèvia al CONTRACTANT.

DESENA: CLÀUSULA ESPECIAL DE PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

Les dades de caràcter personal que es sol·liciten en aquest document, annex inclòs, així com els obtinguts durant la prestació de servei, seran incorporades a un fitxer de què és responsable CREU ROJA ESPANYOLA i tractades amb la finalitat de poder prestar adequadament els serveis contractats.

Les dades seran tractades per CREU ROJA ESPANYOLA mentre duri la relació contractual amb EL CONTRACTANT/PERSONA USUÀRIA. Posteriorment, seran conservades, degudament bloquejades, pel període legalment establert per, un cop finalitzat aquest, ser destruïdes.

El CONTRACTANT / PERSONA USUÀRIA consent expressament que les seves dades puguin ser cedides a terceres persones, físiques o jurídiques, quan això sigui necessari per a la prestació dels serveis objecte d'aquest contracte.

El CONTRACTANT consent expressament el tractament per CREU ROJA ESPANYOLA de tota aquella informació sociosanitària (dades de salut) que li sigui requerida i resulti necessària per a la prestació de servei TRANQUIL·LITAT o SEGURETAT que contracta. Aquesta informació serà tractada únicament per professionals subjectes a l'obligació de secret.

D'acord amb el que disposa el Reglament UE 2016/679, general de Protecció de Dades (RGPD), els interessats podran exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació, oposició, limitació i portabilitat adreçant-se per escrit a CREU ROJA ESPANYOLA (Att / Delegat de Protecció de Dades), Avinguda Reina Victòria 26-28, 28003 de Madrid o a l'adreça de correu electrònic dpo@cruzroja.es. D'igual manera, en qualsevol moment, podran presentar una reclamació a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (www.aepd).

En el cas que el CONTRACTANT faciliti a CREU ROJA ESPANYOLA dades personals de tercers, estarà obligat a facilitar-los la informació continguda en els paràgrafs anteriors, i demanar en el seu cas i sota la seva responsabilitat, els consentiments oportuns.

Més informació sobre la nostra política de privacitat a www.cruzroja.es

ONZENA: SERVEI D'ATENCIÓ A EL CLIENT DE CR

CR disposa d'un protocol per a l'atenció de suggeriments i/o reclamacions, a través del qual, la PERSONA USUÀRIA/CONTRACTANT, i si és el cas, els familiars poden exercir el seu dret a presentar suggeriments relatius a la creació, millora o ampliació dels serveis prestats per CR, i/o reclamacions per retards, desatencions, incidències o qualsevol altra anomalia detectada en la prestació de servei. El CONTRACTANT podrà formular els suggeriments i / o reclamacions que poguessin sorgir per telèfon al 900 103 148, per correu electrònic a atencio@creuroja.org o en el següent formulari online <http://www.cruzroja.es/principal/web/cruz-roja/formulario-contacto>

DOTZENA: LEGISLACIÓ I FUR APLICABLE

La Creu 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.

CREU ROJA

Joan d'Àustria 120-124

08018 Barcelona

atencio@creuroja.org