

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 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, i poden contractar-se en el darrer una o diverses de les prestacions addicionals del **Servei TA**.

S'entén per **persona usuària** tota persona física que, en presentar una situació de risc o dependència, contracta el Servei, 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.

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

1.- Objecte

1.1.- Les presents condicions generals tenen per objecte establir el marc en el qual **CR** prestarà el **Servei TA**.

1.2.- 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 demanar 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.

1.3.- 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.

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.- Les persones usuàries hauran 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 apartats corresponents del document de sol·licitud d'alta.

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 d'incidències, sigui possible 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 de les claus les 24 hores, aquestes 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 mitjançant aquest.

2.3.- Els requisits tècnics necessaris per a la prestació del **Servei TA** 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 les persones usuàries facin un ús adequat de l'equip de Teleassistència, conservant-lo

en perfecte estat i col·laborant en la realització de proves periòdiques per assegurar que funciona correctament.

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 als pocs dies de la instal·lació per garantir la familiarització amb el sistema, 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, etc.

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, senyalitzant 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, s'hauria 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.

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, participació en activitats complementàries, etc.

4.2.- Específicament en la modalitat de servei domiciliari o fix, es podran contractar també els autotests automàtics del sistema i unitats de control remot addicionals (en el cas de conviure en el mateix domicili diverses persones usuàries), així com la instal·lació de diferents detectors que alertarien de forma automàtica al Centre d'Atenció davant determinades situacions que podrien implicar risc per a la integritat de la persona usuària i fins i tot per a les persones del seu entorn.

4.3.- Específicament en la modalitat de servei mòbil, es podran contractar també bateries addicionals, així com carregadors especials que permetin augmentar l'autonomia de la bateria del terminal entre recàrregues elèctriques.

4.4.- 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, arxivant-se la nova sol·licitud conjuntament amb el document d'alta inicial.

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 i només podrà donar-se per finalitzada la intervenció pel centre d'Atenció de **CR**, des d'on es 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 pogués 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 2^a 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. Per a aquest fi, **CR** restarà obligada a:

- Programar, facilitar i, si escau, instal·lar l'equip de Teleassistència. S'entén per '**equip**' 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. En la modalitat de servei fix (domiciliari), l'equip es complementa amb almenys una unitat de control remot o telecomandament estanc que permet l'activació del terminal a distància.

- 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 agendes o trucades programades 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.

- Atendre el telèfon d'atenció de possibles avaries o incidències en horari permanent.

- 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.

- 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 subjecte 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.

A més del personal contractat, **CR** comptarà amb persones voluntàries que, d'acord amb un dels set principis fonamentals de la institució, a través de la seva acció, humanitzen i afegeixen valor i prestacions al **Servei TA**, i són la màxima expressió de la solidaritat i participació social.

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 recursos materials:

- 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 anualment.

- 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.

- Terminals o equips de Teleassistència accessibles que permetin la seva adaptació a persones que presenten

certes discapacitats que impedirien l'activació de trucades a través del sistema mitjançant els pulsadors o configuracions habituals. A més, els terminals domiciliaris o fixos podran ser programats per al despenjat i penjat, a través del pulsador 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.- A partir de la data que es produeixi la posada en funcionament del Servei, la persona que ho contracta està obligada a:

- No utilitzar el Servei TA en contravenció de la Llei o de les estipulacions recollides en aquest document, ni per a la seva revenda, cessió o explotació comercial a tercers sense consentiment exprés i escrit de **CR**.

- 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 al personal de **CR** la baixa.

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, tret que després d'un període de TRENTA (30) dies això últim no hagi estat possible per causa justificada. En aquest cas, el contracte quedarà resolt automàticament.

8.3.- **CR** es reserva el dret a interrompre el **Servei TA** o resoldre de manera immediata la relació amb la persona que el contracta, si detecta que el motiu pel qual es va cursar l'alta ha finalitzat o es produeix un ús d'aquest o situació contrària a la legislació vigent, a aquestes condicions generals o al document de sol·licitud d'alta. 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, quan s'escaigui, 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 o no de pujades 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, el consum del qual és molt baix.

9.3.- És interès de Creu Roja fer saber que, com a organització humanitària part del moviment internacional de la Creu Roja i la Mitja Lluna Roja, s'obliga a dedicar un percentatge dels seus pressupostos generals, entre els quals s'inclouen els del Servei TA, a cooperar institucionalment enfortint les capacitats d'altres societats nacionals que atenen les necessitats de poblacions en greu situació de vulnerabilitat, perquè puguin afrontar en millors condicions situacions adverses actuals o futures.

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.- Inexistència de vigilància o custòdia. **CR** no ofereix en cap cas un sistema de vigilància o de custòdia de les persones usuàries del Servei.

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

10.6.- 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.

10.7.- 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 amb finalitats fraudulentament, il·lícites i/o no autoritzades del Servei TA (inclosos els Serveis addicionals), **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.

10.8.- 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.

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, d'acord amb la legislació vigent, prèvia notificació a les persones que van contractar els serveis amb un preavís de TRENTA (30) dies naturals. Aquestes modificacions només seran d'aplicació a partir d'aquest avís.

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. **CR** comunica d'igual manera a les persones usuàries, que expressament ho 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, i respondran, en cas de no ser així, a més de les responsabilitats personals - penals, civils i administratives- en les quals incorrin, de les responsabilitats civils, administratives i de tot tipus (multes, indemnitzacions, despeses, drets de lletrats i procuradors, etc.) que, derivades d'això, poguessin arribar a **CR**. 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 al domicili de **CR** esmentat en el primer paràgraf d'aquestes condicions generals, amb la referència "Secretaria: Protecció de Dades", 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 exercir el seu dret a queixa i/o reclamació adreçant una carta signada al domicili de CR ressenyat en el primer paràgraf d'aquestes condicions generals, amb la referència "Secretaria: Queixes i Reclamacions", adjuntant una còpia llegible del seu DNI i indicant l'adreça a la qual CR pugui remetre-li el pronunciament del Servei referent a això. En cas de disconformitat amb aquest pronunciament podran acudir a la jurisdicció competent. Si ho prefereixen, també poden exercitar el dret a queixa o reclamació trucant al núm. de telèfon gratuït 900 103 148 o enviant un correu electrònic a l'adreça atencio@creuroja.org

15.- Jurisdicció competent

La llei aplicable a la contractació del Servei TA serà l'espanyola. 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.