

CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE CONTRATACIÓN DEL PACK DE SERVICIOS VIVOFÁCIL PLUS

PRIMERA. – Datos identificativos

Las presentes Condiciones Particulares de Contratación están desarrolladas para la regulación del Pack de servicios de “Vivofácil Plus”.

Este servicio podrá ser ofertado y prestado por cualquier empresa que forme parte del Grupo Vivofácil (en adelante todas ellas denominadas conjuntamente como “Vivofácil”, marca europea 018.644.795).

En cumplimiento de lo establecido en la normativa reguladora, se exponen los siguientes datos identificativos de las mencionadas empresas:

Denominación	CIF	Domicilio	Dominio que gestiona
Vivofácil S.A.U.	A-82277963	Calle Miguel Yuste 23,28037, Madrid	https://vivofacil.com/
Vivofácil Centro Especial de Empleo S.A.	A-85760189	Calle Miguel Yuste 23,28037, Madrid	https://www.vivofacilcee.com/
Fundación Vivofácil	G-84520618	Calle Miguel Yuste 23,28037, Madrid	http://www.fundacionvivofacil.com/
Fundación Diversidad	G-85639441	Calle Miguel Yuste 23,28037, Madrid	https://fundaciondiversidad.com/
Vivofácil S.L.	B-85041325	Calle Miguel Yuste 23,28037, Madrid	https://vivofacil.com/

SEGUNDA. – Definiciones

De acuerdo con los Términos y Condiciones Generales de Venta, y en aras de poder garantizar la máxima comprensión de los mismos por parte cliente ante la suscripción de cualquier de los servicios prestados por Vivofácil, a continuación, se definen los siguientes términos:

- Condiciones de particulares de contratación: Son cláusulas de carácter contractual que recogen las condiciones de compra y prestación del servicio objeto del contrato. Estas condiciones describen las obligaciones del Vendedor y del Cliente ante una eventual contratación y establecen las normas por las que se regirá la prestación del servicio.

- **Vendedor:** Por vendedor, a efectos exclusivos de las presentes condiciones particulares, ha de entenderse cualquiera de las empresas incardinadas en Vivofácil y que operan bajo la denominación o nombre comercial Vivofácil.
- **Cliente:** Por cliente, ha de entenderse cualquier persona, física o jurídica, con capacidad plena de obrar, que adquiera cualquiera de los productos/servicios que, en el momento de contratación, se encuentren en ofertados en el catálogo de Vivofácil.
- **Beneficiario:** Por beneficiario, ha de entenderse, aquella persona a la que vaya dirigida la prestación del servicio, con independencia de que pueda coincidir con el Cliente.
- **Proveedor:** Por proveedor, ha de entenderse, aquella persona física o jurídica, que suministre los servicios para Vivofácil, con independencia de cuál sea el título o contrato relacionado con Vivofácil.

TERCERA. – Condiciones de contratación del servicio Vivofácil Plus

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

DESCRIPCIÓN SERVICIOS “VIVOFÁCIL PLUS”

1.- Servicio de consultas médicas

Vivofácil pone a disposición de los beneficiarios un servicio de resolución de cuestiones relativas a la salud y el bienestar personal.

La resolución será realizada por médicos de amplia experiencia y de total confianza.

El servicio se prestará a través del teléfono o a través de videoconferencia. En caso de prestarse por videoconferencia, el servicio incluirá la prescripción de medicamentos a través de receta electrónica.

Orientación Médica: atendido por Médico.

- Urgencias médicas
- Accidentes domésticos.
- Interpretación de síntomas, diagnósticos y tratamientos.
- Servicio de apoyo y orientación en la toma de decisiones respecto a la salud de la familia.
- Información referente a enfermedades, informes médicos, análisis clínicos, consultas farmacológicas: dosis, interacción de medicamentos, efectos secundarios.
- Síndromes geriátricos.
- Información sobre centros sanitarios y farmacias.

En el caso de acceder al servicio a través de videoconferencia, será indispensable disponer de una WEB de Vivofácil que permita la conexión con los médicos. Los

beneficiarios accederán al servicio a través de la web habilitada para ello. La video-consulta médica aparecerá como un servicio más y al hacer clic en el apartado correspondiente, contará con un botón para que se conecte directamente por video-llamada con un médico.

Antes de acceder a la video-consulta, el usuario deberá aceptar una serie de requisitos legales para cumplir con la LOPD. La prescripción se realizará previa evaluación médica, no a demanda del usuario y en caso que solicite una receta, deberá facilitar la prescripción del facultativo que inició el tratamiento o su historia clínica si el médico que le está atendiendo así lo solicitara. Para la realización de la receta el médico solicitará una serie de datos y la receta será enviada por correo electrónico al usuario.

Las consultas son gratuitas, ilimitadas y anónimas.

Si el servicio se presta por vía telefónica no incluye la prescripción de medicamentos.

HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO:

La Orientación Médica tendrá horario de atención telefónica y prestación del servicio de 24 horas al día los 365 días al año.

2.- Servicio de Medicamentos a Domicilio

Con el servicio de medicamentos a domicilio, Vivofácil se ocupa, en aquellas situaciones en las que el beneficiario no pueda acudir a la farmacia a comprar medicamentos, de comprar en la farmacia más cercana al beneficiario el medicamento solicitado y llevarlo directamente al domicilio o lugar donde el beneficiario se encuentre, en cualquier punto del territorio nacional.

Vivofácil proporcionará los recursos necesarios para la recogida de la receta física y la tarjeta sanitaria, si fuera precisa. En caso de que el beneficiario disponga de una receta electrónica necesaria para la adquisición del medicamento, esta será remitida por correo electrónico a Vivofácil. El mail al que enviar la receta electrónica será proporcionado al beneficiario en el momento de la solicitud del servicio.

El beneficiario dispone de manera gratuita de **1 servicio al año**, para situaciones en las que el no pueda acudir a la farmacia a comprar MEDICAMENTOS.

Vivofácil pasará por el domicilio, centro de trabajo o lugar donde se encuentre el beneficiario a recoger el importe del medicamento y la receta si la hubiera, lo adquirirá en la farmacia más cercana (dando prioridad a la farmacia elegida por el beneficiario) y realizará la entrega en el mismo lugar de recogida del dinero del medicamento. El usuario solo pagará el coste del medicamento. Excepcionalmente, si la prestación del servicio requiere que el beneficiario tenga que adelantar el importe del desplazamiento, Vivofácil procederá en un plazo de 15 días desde la recepción del justificante de pago, al reembolso del 100% de dicho importe a través de transferencia bancaria en la cuenta facilitada por el beneficiario.

El horario de solicitud y de prestación del servicio será 24 horas al día los 365 días del año.

El plazo de realización del servicio es de 3 horas en cualquier lugar de España.

EXCLUSIONES:

El servicio se presta exclusivamente con farmacias. No se acude a hospitales, centros médicos específicos ni parafarmacias.

No está incluido dentro del servicio la recogida periódica en la farmacia de medicamentos que precisen los beneficiarios habitualmente debido a enfermedades crónicas.

El servicio no podrá ser prestado en aquellos casos que, siendo necesaria una receta electrónica para la dispensación del medicamento, la farmacia disponible dónde realizar el servicio no disponga de los medios técnicos y/o informáticos que permitan la validación de dicha receta electrónica, o aun disponiendo de ellos, por causas ajenas a Vivofácil no sea posible la conexión informática con el sistema de validación.

3.- Servicio de consultas psicológicas telefónicas

Vivofácil pone a disposición de los beneficiarios un servicio de resolución telefónica sobre cuestiones relativas a la salud y el bienestar personal, referidos al ámbito psicológico.

Las consultas telefónicas son gratuitas, ilimitadas y anónimas.

La resolución telefónica será realizada por psicólogos de amplia experiencia y de total confianza.

- **Asesoramiento Psicológico: atendido por Psicólogos.**

- Ayuda inicial, consejo y orientación psicológica especializada ante diferentes situaciones:
 - Crisis personales
 - Angustia
 - Depresión
 - Ansiedad
 - Accidentes
 - Separaciones
 - Acompañamiento al duelo
 - Psicólogos infantiles y juveniles
 - Expertos en personas mayores

HORARIO DE SOLICITUD DEL SERVICIO:

El horario de solicitud del servicio será 24 horas al día 365 días al año.

HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO:

El Asesoramiento Psicológico, tendrá horario de atención telefónica y prestación del servicio de lunes a viernes de 09 a 20:00 horas (excepto festivos de ámbito nacional). Ante urgencias servicio de 24 horas al día los 365 días al año.

4.- Servicio de consultas veterinarias

Con el servicio de Asistencia Veterinaria, Vivofácil pone a disposición de los beneficiarios, un equipo de profesionales veterinarios para que los clientes puedan contactar para resolver aquellas dudas que le surjan respecto el estado y/o cuidados de su mascota. El servicio se prestará a través del teléfono.

A través de una llamada recibirá la respuesta profesional adecuada en cada situación, indicándole las medidas a tomar recomendadas en cada caso. Los veterinarios podrán resolver sus dudas sobre:

- Vacunaciones.
- Dudas sobre el manejo del animal.
- Dudas sobre la alimentación del animal.
- Consultas sobre cuidados necesarios del animal.
- Dudas sobre cuidados especiales de cachorros.

Los veterinarios en atención telefónica en ningún caso podrán diagnosticar o prescribir ninguna medicación para la mascota.

Además, el servicio se podrá prestar por videoconferencia. En este caso, el cliente solicitará la misma, que se concertará previo consenso entre la agenda del veterinario y la disponibilidad del cliente. La video-consulta se llevará a cabo en un plazo no superior a 48 horas. Una vez reservada la cita, el cliente recibirá el link a través del cual se podrá unir a la video-consulta llegado el día y hora acordado.

HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO:

El horario de prestación del servicio es de 9:00 a 20:00 de lunes a viernes laborables, no incluidos los festivos nacionales. En caso de URGENCIA, el servicio se ofrece 24 horas de lunes a domingo.

CONDICIONES DE PRESTACIÓN

El servicio se presta a través del teléfono y video-llamada en función de la necesidad, en las condiciones mencionadas anteriormente.

No se consideran motivos de URGENCIA:

- Consultas ordinarias.
- Vacunaciones.
- Dudas sobre el manejo o alimentación del animal.
- Dudas sobre animales encontrados o abandonados (este tema es competencia de los ayuntamientos y de la policía municipal).

Los veterinarios en ningún caso podrán diagnosticar o prescribir ninguna medicación para la mascota, al igual que emitir ningún diagnóstico más allá de la información que se pueda ofrecer telefónicamente. Cualquier consulta que no pueda ser resuelta por teléfono dada la naturaleza de la misma, será comunicada al cliente informando que debe acudir a un veterinario presencial lo antes posible.

5.- Servicio de Asesoramiento Legal Telefónico

Con el servicio de consultas jurídicas, Vivofácil pone a disposición del cliente un equipo de abogados especializados en distintas materias que realizarán un servicio de resolución de cuestiones jurídicas.

El servicio se presta a través del teléfono o a través del correo electrónico.

El asesoramiento jurídico podrá resolver consultas legales relacionadas con temas:

- CIVIL:

- Divorcios, custodia y tutela de hijos menores.
- Contratos de Alquiler, compraventas...
- Comunidad de propietarios.
- Reclamaciones de deudas.
- Herencias y testamentos.
- Incapacitaciones.
- Incumplimientos contractuales.

- MERCANTIL:

- Compraventa de acciones
- Constitución de sociedades
- Impugnación de juntas y acuerdos sociales
- Elaboración de estatutos
- Responsabilidad de los administradores
- Nombramientos de cargos
- Asociaciones y ONGs

- LABORAL:

- Despidos
- Convenios
- Seguridad Social
- Contrataciones
- Modificaciones sustanciales de las condiciones de trabajo
- Movilidad geográfica
- Sindicatos y comités de empresas
- Nóminas y seguros sociales

- PENAL:

- Denuncias
- Asesoramiento y orientación sobre identificación de delitos y sus correspondientes penas
- Impagos de pensiones de alimentos en el ámbito familiar

- FISCAL:

- Declaraciones de Impuestos
- Pago de tasas
- Devolución de ingresos indebidos
- Presentación de complementarias

- **CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO:**

- Derechos y Obligaciones de la Administración Local, Autonómica y Estatal.
- Extranjería
- Multas de Tráfico
- Permisos y licencias
- Consumo
- Inscripciones de bienes en el catastro y los registros de la propiedad
- Obtención de documentos de identificación

Así mismo, se realizan gratuitamente redacción de burofax para reclamaciones, modelos de recursos administrativos, formularios de contratos, modelos de convenio regulador de familia, revisión de contratos, etc.

El Asesoramiento jurídico tendrá horario de prestación del servicio de lunes a viernes de 9 a 20:00 horas (excepto festivos de ámbito nacional).

6.- Servicio de consultas nutricionales telefónicas

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

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

El servicio se presta a través del teléfono.

Los servicios disponibles son:

- **Asesoramiento Dietético-nutricional: atendido por Nutricionista.**

- Dietas equilibradas.
- Hábitos alimenticios.
- Asesoramiento en dietas de patologías específicas (colesterol, hipertensión)
- Asesoramiento en dietas de otras alteraciones (anemia, estreñimiento, diarreas...).
- Información sobre trastornos alimenticios de índole psicológicos: anorexia, bulimia, etc....

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

No incluye la prescripción de medicamentos.

- **3.2. - Beneficiarios:**

Las Partes manifiestan que los beneficiarios a los que se le prestarán los servicios serán:

- Titular.
- Cónyuge o pareja de hecho.
- Hijos menores de 25 años.
- Padres y suegros.

- **3.3. - Duración:**

El usuario tendrá derecho a utilizar el Servicio durante un año a contar desde el momento en el que se realice la contratación (y por tanto abono) del mismo.

De acuerdo a lo establecido en la Ley de Consumidores y Usuarios, y de acuerdo a la naturaleza del producto o servicio contratado, el usuario tendrá un plazo de 14 días naturales para ejercitar su derecho de desistimiento o anulación de los servicios adquiridos, devolviéndole Vivofácil las cantidades que le hayan sido cobradas por la compra de los servicios en los siguientes 30 días, salvo que haya hecho uso del servicio durante dicho periodo de los 14 días en cuyo caso la compra ya no será anulable ni tendrá derecho al reembolso de las cantidades abonadas.

No obstante lo anterior, para aquellos servicios que impliquen el desplazamiento de un profesional, o ser realizados en un centro colaborador con Vivofácil, una vez que el servicio haya sido solicitado y acordado un momento de inicio de prestación, el mismo no podrá ser cancelado o modificado dentro de las 24 horas inmediatamente anteriores al inicio del servicio salvo por causas de fuerza mayor (enfermedad, fallecimiento, o similar) que deberá ser acreditada con la documentación oportuna solicitada por Vivofácil. Si el servicio es anulado o modificado dentro de las 24 horas inmediatamente anteriores al inicio de prestación previsto, el mismo se dará por consumido, y se descontará de las horas, usos o sesiones inicialmente contratadas.

- **3.4. - Facturación y pago:**

El precio del servicio vendrá indicado en el proceso de compra con anterioridad a la realización del pago de este, el cual se expresará en euros especificando los impuestos que correspondieran. Ante la solicitud de un presupuesto, éste podría sufrir cambios, sin previo aviso, hasta que se haya confirmado un proceso de compra o contratación del mismo.

El pago se realizará mediante los métodos de pago aceptados por Vivofácil:

- Tarjeta bancaria. Si el método de pago seleccionado es la tarjeta bancaria, el abono del servicio se realizará a través de una plataforma de pago seguro habilitada por el propietario del sitio web. En las sucesivas renovaciones, el pago se realizará a través de la misma tarjeta que se hubiera especificado en el proceso de compra.
- Bizum
- PayPal

- Transferencia bancaria. Si el método de pago seleccionado es la transferencia bancaria, el cliente deberá aportar un justificante de la misma a través del correo electrónico tienda@vivofacil.com.

En caso de que el cliente decida efectuar el abono del servicio de forma mensual, tendrá este la obligación de permanencia de un año en el servicio.

Asimismo, Vivofácil enviará una factura por el importe de los servicios adquiridos, a la dirección de correo electrónico facilitada por el cliente en el proceso de compra.

Le informamos de que en aquellas zonas de difícil acceso donde solamente se pueda llegar en vehículo particular o en zonas despobladas/carentes de personal susceptible de ser contratado, puede haber variaciones en el precio.

- **3.5. - Obligaciones del usuario-cliente:**

El Usuario o Cliente del presente sitio web se compromete en todo momento a:

- Facilitar la información veraz sobre los datos solicitados en los formularios de registro de usuario o al abordar un proceso de contratación de producto o servicio.
- Aceptar todas las disposiciones y condiciones recogidas en las presentes Condiciones Generales, y Particulares, según productos o servicios objeto de contratación por parte de Usuario/Cliente.

CUARTA. – Modificación de las presentes condiciones

Se informa al contratante de que las condiciones de comercialización del servicio referenciado, y que se encuentran recogidas en la cláusula segunda del presente documento, podrán variar a discreción de Vivofácil, sin necesidad de previo aviso.

En este sentido, Vivofácil se reserva el derecho a modificar la oferta comercial presentada en el sitio web (modificaciones sobre precios, promociones y otras condiciones comerciales) en cualquier momento. Ahora bien, en el caso de tratarse de ofertas ya perfeccionadas, informará electrónicamente (a través del email y datos de contactos facilitados por el beneficiario o cliente) o de la manera que estime conveniente del citado cambio.

Vivofácil realiza todos los esfuerzos, de acuerdo con los recursos técnicos y humanos, para que la información esté lo más actualizada posible. En el caso que en algún momento se produjera alguna incidencia no atribuible a Vivofácil, se procedería inmediatamente a su subsanación o actualización de esta. En el caso que la incidencia esté asociada a un error tipográfico en alguno de los precios establecidos y algún cliente o usuario hubiera tomado una decisión de compra asociada con la incidencia, Vivofácil le comunicará al cliente error y el cliente/usuario tendrá derecho a anular la contratación, que no le supondrá ningún coste económico para el mismo.

QUINTA. – Cesión de la prestación del servicio

Para poder garantizar la correcta prestación del servicio, Vivofácil podrá ceder eventualmente la prestación de los mismos entre las empresas descritas en la cláusula primera.

SEXTA. – Información de protección de datos relativa con la contratación

Vivofácil se compromete a tratar los datos personales a los que tenga acceso únicamente conforme al objeto y finalidad del presente documento u otros anexos que le sirvan de desarrollo. En consecuencia, los datos que se conozcan u obtengan en virtud de este documento, no podrán ser utilizados para ninguna otra finalidad distinta de la ejecución del mismo, tendrán carácter confidencial y no serán publicados o puestos en conocimiento de terceras partes. Vivofácil podrá ceder los datos a otras empresas, tanto del grupo como externas, para la ejecución de los servicios del presente documento. No obstante, el usuario otorga su consentimiento expreso para la cesión de los datos personales al resto de entidades pertenecientes o participadas por Vivofácil para el envío de información y publicidad en relación con los servicios comercializados por o a través de ellas.

Del mismo modo, el usuario podrá revocar su consentimiento dirigiendo dicha comunicación mediante correo electrónico (arco@vivofacil.com) o, bien, mediante correo postal (Calle Miguel Yuste, 23, 28037, Madrid) o, en su caso, formular la correspondiente denuncia ante la Agencia de Protección de Datos (www.aepd.es).

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

SÉPTIMA. – Legislación y jurisdicción competente

Las presentes Condiciones Particulares se rigen por la ley española, sin perjuicio de cualquier otra ley que al consumidor pudiera serle legalmente aplicable.

Por tanto, las Partes intervenientes acuerdan que todo litigio, discrepancia, cuestión o reclamación resultantes de la ejecución o interpretación de las presentes condiciones o relacionados con estas, directa o indirectamente, se resolverán definitivamente mediante arbitraje en el marco del tribunal de Arbitraje del colegio de abogados de Madrid, al que se encomienda la administración del arbitraje y la designación de los árbitros de acuerdo con su Reglamento y Estatutos.

Igualmente, las partes hacen constar expresamente su compromiso de cumplir el laudo arbitral que se dicte. El laudo arbitral será definitivo y vinculante para las partes que lo aceptarán sin condiciones.

Con carácter subsidiario y para el caso de que fuera necesario, las partes se someten, con renuncia expresa al fuero que pudiera corresponderles, a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid.