

CRUZ ROJA ESPAÑOLA en ámbito provincial/autonómico correspondiente (en adelante **CR**), con NIF Q2866001G y domicilio a estos efectos en dirección del ámbito pone a disposición de las personas en situación de riesgo o de dependencia, el Servicio de TeleAsistencia (en adelante **Servicio TA**), en los términos que se establecen en estas Condiciones Generales.

La **TeleAsistencia** es un **Servicio** de carácter social cuyo objetivo es favorecer la permanencia de la persona usuaria en su entorno de forma segura, evitando su institucionalización, potenciando la relación con su red social y promoviendo por lo tanto su autonomía. A través de la línea telefónica y un sistema de telecomunicaciones específico, el **Servicio TA** permite que la persona usuaria pueda demandar ayuda ante cualquier eventualidad durante las 24 horas del día, todos los días del año. La atención telefónica permanente se complementa con la realización de un seguimiento personalizado por el personal de **CR**, asesoramiento e información sobre otros proyectos o Servicios prestados por la organización o por las diferentes administraciones públicas, la realización de actividades complementarias de carácter preventivo, así como de integración y participación socio-comunitaria.

La cobertura del **Servicio TA** alcanza exclusivamente al territorio español y para su prestación será condición indispensable el cumplimiento por parte de las personas usuarias de los requisitos de acceso y permanencia que se recogen en la Condición Segunda.

La firma del documento de solicitud de alta y posteriormente el alta del Servicio, implica la aceptación expresa de las presentes Condiciones Generales, pudiendo contratarse además una o varias de las prestaciones adicionales del **Servicio TA** que se recogen en la Condición Cuarta.

Se entiende por **persona usuaria** toda persona física que al presentar una situación de riesgo o de dependencia contrata el Servicio o convive con el titular, por lo que dispondrá del equipamiento tecnológico, necesario para la comunicación con **CR**, y de las diferentes prestaciones del **Servicio TA**. En el caso de convivencia de varias personas en parecida situación de riesgo o dependencia, se entenderá que comparten las prestaciones del **Servicio TA**, considerándose sólo a una de ellas como titular del Servicio.

Se entiende por **equipo de Teleasistencia** el terminal telefónico y su conector a la red eléctrica, preparados para el contacto con el Centro de Atención de **CR** a través de la línea telefónica mediante la pulsación de un solo botón.

1.- Objeto

El objeto del presente contrato es regular la prestación por parte de **CR** de los servicios de Teleasistencia consistentes en la atención inmediata y permanente de las personas usuarias en situación de riesgo o de dependencia, en los términos establecidos en este contrato.

2.- Requisitos de acceso y permanencia.

2.1.- El cumplimiento de los requisitos que se detallan a continuación es imprescindible y necesario para la prestación del **Servicio TA**.

2.2.- La persona usuaria habrá de acreditar:

2.2.1. Su identidad, mostrando para ello su DNI o en su defecto otro documento de identificación personal.

2.2.2. La aceptación voluntaria y consciente del **Servicio TA**, para lo cual habrá de facilitar los datos personales necesarios para una correcta prestación del Servicio, así como autorizar su tratamiento, mediante firma en los documentos precisos para la prestación de los servicios que se contraten.

2.2.3. Que dispone de al menos una persona de contacto que también autoriza el tratamiento de sus datos personales, cuenta con llaves del domicilio de las personas usuarias y tendrá la posibilidad de acceso al mismo en condiciones normales, en un tiempo inferior a treinta minutos

desde que le sea requerido por medios telemáticos, para lo que se adjuntará a la solicitud de alta al menos una ficha de contacto con llave convenientemente cumplimentada y firmada. Es recomendable contar con más personas de contacto para que ante posibles incidencias, sea factible la localización de alguien del entorno cercano a la persona usuaria.

En el caso de que esté disponible en el ámbito territorial la contratación del Servicio de custodia de llaves por **CR** o por cualquier entidad pública que garantice la disponibilidad 24 horas, tanto la **CR** como la entidad pública tendrán la consideración de 'personas de contacto'.

2.2.4. La compatibilidad de la situación física, psíquica y sensorial de la persona usuaria (al menos de la titular en el caso de que haya más de una) con la prestación del **Servicio TA**, implica que ésta tendrá cubiertas sus necesidades básicas y podrá activar y entender el sistema, haciendo un buen uso del mismo y pudiendo comunicarse con el Centro de Atención de **CR** pulsando un solo botón.

2.3.- Los requisitos técnicos necesarios para la prestación del **Servicio TA** a la persona usuaria serán:

2.3.1. En el caso de TeleAsistencia Domiciliaria o fija: Que se disponga de línea telefónica en el domicilio y que ésta tenga unas características de señal y transmisión de tonos DTMF suficientes para que el equipo instalado pueda interactuar con garantías con el Centro de Atención. Dependiendo de la compañía telefónica y del tipo de línea que implementa en la zona, puede haber imposibilidad de funcionamiento del **Servicio TA**, de forma permanente o bajo determinadas circunstancias como cortes de electricidad. Es responsabilidad de la persona que contrata el **Servicio TA** disponer, costear y mantener operativa la línea telefónica compatible con el sistema, realizando en su caso las gestiones que resulten necesarias ante la empresa que le provee la misma.

2.3.2. En el caso de TeleAsistencia Móvil: Que la operadora de telefonía móvil disponga de cobertura en la zona de residencia de las personas usuarias.

2.3.3. En ambas modalidades del **Servicio TA** (fija o móvil) será necesario que se utilice un equipo compatible con el sistema de Teleasistencia de **CR** y que las personas usuarias realicen un uso adecuado del equipo, conservándolo en perfecto estado y colaborando en la realización de pruebas periódicas para asegurar su correcto funcionamiento.

3.- Características básicas del Servicio de TeleAsistencia.

3.1.- El **Servicio TA** se fundamenta en la utilización, por parte de las personas usuarias, de un equipo telefónico que, mediante la activación de un solo botón, envía a través de la línea telefónica una llamada al Centro de Atención de **CR**. Las llamadas por activación del sistema son atendidas a través de un sistema informático que permite disponer de forma inmediata de los datos más relevantes de las personas usuarias y establecer comunicación bidireccional en modo manos libres. Además, en el caso de TeleAsistencia Móvil el sistema mostrará la última posición GPS, así como el área en la que se ubica el terminal según las antenas de la red de telefonía móvil a las que está conectado durante la llamada.

3.2.- Al proceder al alta en el **Servicio TA**, el personal de **CR** facilitará toda la información complementaria que se precise y entregará un sencillo manual de uso y mantenimiento del equipo. Se realizará al menos una llamada de prueba desde cada pulsador comprobando el correcto funcionamiento del sistema, además de si es precisa alguna adaptación para facilitar su activación y portabilidad.

3.3.- Del mismo modo que la red telefónica y el sistema informático que dan soporte al **Servicio TA** permiten atender y registrar las llamadas de las personas usuarias al Centro de Atención, también posibilitan la gestión y atención de agendas, puntuales o periódicas, que equivalen a llamadas a realizar por **CR** a cada persona usuaria por un motivo concreto. Se activarán

y mostrarán al personal del Centro de Atención de **CR** según su programación sobre el expediente de cada persona usuaria y coincidiendo con:

- El intervalo previamente acordado en el documento de alta para la realización de un seguimiento periódico que garantice la familiarización continua de las personas usuarias con el equipo-**Servicio TA**, el correcto funcionamiento del mismo y la permanente actualización de los datos.

- La fecha de regreso previsto cuando se haya comunicado ausencia o viaje fuera del área de cobertura del **Servicio TA** durante más de 24 horas; la franja horaria indicada por la persona usuaria para el recordatorio de una cita o cuestión puntual; el seguimiento entre los 2 y 7 días siguientes a la instalación para garantizar la familiarización con el sistema; a las 24 horas siguientes de haber sufrido una situación de urgencia sanitaria o social que requiera de seguimiento posterior y posible actualización de datos; el periodo durante el que por avería del equipo, notificada a **CR**, la persona usuaria no podría comunicarse con el Centro de Atención a través del sistema, y otras gestiones.

3.4.- El equipo de TeleAsistencia monitoriza el estado del suministro eléctrico, de la carga de su batería interna y de la cobertura telefónica, informando de estos eventos a las personas usuarias para que en todo momento puedan conocer el nivel de disponibilidad del **Servicio TA**. En la modalidad de Servicio domiciliario o fijo, estos eventos o los cambios en el estado del equipo son señalizados además de forma automática al Centro de Atención, desde donde se evaluarán y se intervendrá (en su caso) llamando al domicilio para realizar las comprobaciones pertinentes o reportando la incidencia al Servicio técnico de **CR** cuando sea necesario.

3.5.- En el caso de que las personas usuarias detectasen avería que impida la comunicación con **CR** a través del equipo de TeleAsistencia, tendrán que reportar la incidencia a la mayor brevedad llamando al teléfono que aparece en el documento de alta. Este teléfono es atendido en el Centro de Atención, también en horario ininterrumpido, y podría ser también utilizado por las personas de contacto para comunicar, en caso necesario, con **CR**.

3.6.- Todas las llamadas recibidas en el Centro de Atención, así como las emitidas desde el mismo serán grabadas, por cuestiones de seguridad y criterios de mejora continua en la atención del Servicio.

3.7. La contratación del Servicio de TA incluye inicialmente servicios básicos sin coste añadido como la agenda de seguimiento, las visitas de seguimiento, el autotest del equipo (por este servicio su compañía telefónica le cobrará un importe), la participación en actividades complementarias y la información sobre otras actividades y proyectos. El usuario tiene la opción de renunciar a ellas.

4.- Servicios adicionales.

4.1.- Además de las prestaciones descritas en el punto anterior, es posible la contratación de otras tales como agendas de seguimiento especial, agendas para recordatorio de toma de medicación, visitas domiciliarias, acompañamiento puntual por personal de **CR** para la realización de gestiones y cualquier otro que se pueda incorporar en el futuro.

4.2.- En cualquier caso los Servicios o prestaciones adicionales al **Servicio TA** dependerán de la oferta del ámbito territorial, podrán implicar un coste añadido y aparecerán en el alta. En el caso de variaciones en las prestaciones adicionales una vez efectuada el alta en el **Servicio TA**, éstas habrán de solicitarse a **CR** por escrito.

5.- Protocolo de Intervención ante activaciones del equipo.

5.1.- Las llamadas consecuencia de la activación del equipo de TeleAsistencia serán atendidas por personal de **CR** identificando el **Servicio TA**, nombrando a las personas usuarias y ofreciendo ayuda. Tras esto, se recabará la información necesaria para llevar a cabo una correcta valoración de la situación, realizándose las preguntas que correspondan.

5.2.- En función del motivo de la llamada se facilitarán las indicaciones necesarias desde el Centro de Atención y en el caso de TeleAsistencia Móvil se solicitará al sistema la actualización de la posición del equipo. En cualquier caso, si no fuese posible conocer el motivo de la llamada o activación del equipo por falta de respuesta, o cuando de la información obtenida se constatare una posible situación de emergencia a criterio de **CR**, se valorará la necesidad de movilizar a las personas de contacto con llave y/o a otros recursos de la persona usuaria facilitados durante el proceso de alta.

5.3.- Cuando sea necesaria la movilización de recursos públicos o comunitarios, ésta se realizará normalmente mediante llamada telefónica al centro coordinador de emergencias o centro 1-1-2 dispuesto por la Comunidad Autónoma donde tiene lugar la incidencia. A dicho ente le corresponderá la competencia para determinar el tipo de recurso a movilizar así como la procedencia del mismo.

5.4.- En determinadas situaciones y con el fin de completar al máximo la valoración del motivo de la llamada, es posible que desde el Centro de Atención se incorpore a una tercera persona a la comunicación, como por ejemplo, a un-a médico-a del centro de salud correspondiente a la persona usuaria o de guardia en la sala del 1-1-2.

5.5.- Cada llamada queda archivada automáticamente en el expediente de la persona usuaria. Sólo el Centro de Atención de **CR** dará por finalizada la intervención, la codificará y, en el caso de que se haya producido alguna incidencia destacable, se incluirá un informe escrito detallándola. Además, se valorará la necesidad de actualizar los datos del expediente y de programar una agenda para realizar un seguimiento posterior.

6.- Protocolo de intervención en las llamadas programadas o agendas.

6.1.- Cada agenda activada se corresponde con una llamada a realizar por el personal de **CR** y, en caso de ser contestada, se identificará el **Servicio TA**, se preguntará por la persona usuaria y se explicará el motivo de la llamada (seguimiento periódico, seguimiento tras emergencia, seguimiento durante avería, aviso puntual...). En función del tipo de agenda y de la respuesta obtenida, el personal de **CR** valorará la necesidad de actualizar los datos del expediente y/o de programar una nueva agenda o modificar la existente.

6.2.- En el caso de no obtener respuesta a la llamada por parte de la persona usuaria en el número de teléfono vinculado al **Servicio TA**, se llamará a otros teléfonos del propio usuario que pudiera haber facilitado. De no poder comunicar con la persona usuaria, se retrasará la agenda para que se active en un horario diferente. En caso de persistir la situación de no poder comunicar con la persona usuaria tras la 2ª activación de la agenda se intentará comunicar con las personas de contacto de la misma, con el fin de que conozcan la incidencia y puedan facilitar su localización o transmitirle el motivo de la llamada.

6.3.- La reiterada falta de respuesta a las agendas o la imposibilidad de comunicar también con las personas de contacto, dará lugar a la notificación del hecho a la persona que coordina el **Servicio TA** en la zona de residencia habitual de la persona usuaria, de tal forma que pueda valorar la idoneidad de la continuación del Servicio o tomar las medidas oportunas para esclarecer la situación.

7.- Obligaciones de las partes.

7.1.- A partir de la fecha en que quede acreditado el cumplimiento de los requisitos previos por parte de la persona que contrata el Servicio y, en el momento en que se formalice el documento de alta en el Servicio, se procederá a su puesta en marcha. **CR** quedará obligada a:

- Programar, y en su caso instalar, el equipo de TeleAsistencia. En la modalidad de Servicio fijo (domiciliario), se entregará un equipo complementado con al menos una unidad de control remoto o telecomando estanco que permite la activación del terminal a distancia. En la modalidad Móvil, la persona titular podrá elegir entre estas dos opciones: 1) aportar un terminal y una línea telefónica propia que sean

adecuados a los requerimientos del servicio; 2) recibir uno por parte de CRE que incluirá la línea telefónica. En cualquier caso, deberá recogerse esta información en la documentación de alta.

- Entregar el manual de uso correspondiente y proceder a la familiarización inicial de las personas usuarias con el mismo.

- Mantener el **Servicio TA** operativo para poder atender las llamadas de las personas usuarias, las agendas y los avisos técnicos que en su caso envíen los equipos; salvo las interrupciones temporales estrictamente necesarias debidas a operaciones de mantenimiento del mismo. La anterior obligación no será exigible a **CR** en caso de fuerza mayor o si se produce una caída de las redes de datos y comunicaciones que sirven de base para la prestación del mismo ajena a su voluntad y control.

- Efectuar en los 7 días siguientes al alta efectiva en el **Servicio TA** una llamada para complementar las explicaciones facilitadas en relación al funcionamiento del Servicio-sistema, asegurando así la familiarización con el mismo. Del mismo modo efectuar llamadas para realizar el seguimiento de ausencias, averías y emergencias si es que éstas se produjesen, así como por avisos puntuales que puedan ser solicitados.

- Atender y gestionar las llamadas por activación del sistema y las programadas según agendas desde el Centro de Atención de acuerdo a los protocolos establecidos.

- Mantener actualizados los datos que conforman el expediente de cada persona usuaria, aprovechando cada comunicación para ello, además de proceder a su modificación cuando así le sea notificado al **Servicio TA**.

- Atender el teléfono de reporte de posibles averías o incidencias las 24 horas del día, los 365 días del año.

- Realizar, contando con la colaboración de la persona usuaria, un seguimiento del funcionamiento del equipo y, en el caso de avería que impida la comunicación mediante la activación del sistema con el Centro de Atención sin que haya existido uso inadecuado, llevar a cabo las gestiones para la reparación o sustitución del mismo en un plazo inferior a 48 horas. Los usuarios de TeleAsistencia móvil, que hayan aportado un terminal y línea propios, deberán hacerse cargo del mantenimiento de los mismos y **CR** se responsabilizará exclusivamente del mantenimiento de la aplicación instalada en su equipo.

- Poner a disposición de las personas usuarias, en su caso, los Servicios adicionales junto con el **Servicio TA**.

7.1.1.- Para llevar a cabo las obligaciones referidas, **CR** procurará los medios humanos necesarios, adecuados a los requisitos de la normativa vigente, así como su formación, para la correcta prestación del Servicio TA, tanto a través de la atención telefónica desde el Centro de Atención como de la atención personal llevada a cabo por el equipo de gestión (responsables sociales, instaladores/as, técnicos/as, etc.).

Todo el personal adscrito al Servicio está obligado a mantener la confidencialidad de los datos de los que sea conocedor en el transcurso de su actividad. Del mismo modo, está informado y dispone del material específico de seguridad necesario para actuar según la Ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y demás legislación complementaria.

Además del personal contratado, **CR** contará con el Voluntariado que, de acuerdo a uno de los siete principios fundamentales de la Institución, con su acción trata de lograr un mayor nivel de humanización, participando en la comunidad, para mejorar las condiciones de vida de sus semejantes.

7.1.2.- Además de los recursos humanos necesarios, **CR** contará con recursos materiales suficientes para prestar el Servicio. En la actualidad, entre otros, cuenta con los siguientes:

- Un Centro de Atención cuya dotación incluye un sistema de comunicaciones, aplicaciones informáticas para acceder a la información de las personas usuarias, un sistema de registro de toda la actividad

realizada con posibilidad de emitir listados y explotación estadística, duplicación de los elementos vitales del sistema, alimentación eléctrica alternativa (Sistema de Alimentación Ininterrumpida y grupo electrógeno), sistema de grabación de las comunicaciones y en el caso de TeleAsistencia móvil un sistema de gestión de SMS y cartografía actualizada.

- Al menos con otro Centro de Atención de parecidas características, que actuaría como respaldo en caso de incidencia grave o causa de fuerza mayor en el habitual.

- Terminales o equipos de TeleAsistencia accesibles que permitan su adaptación a personas que presentan ciertas discapacidades que impedirían la activación de llamadas a través del sistema mediante los pulsadores o configuraciones habituales. Además, los terminales domiciliarios o fijos podrán ser programados para el descolgado y colgado, a través del pulsador remoto, de llamadas telefónicas, de tal forma que la persona usuaria podría atender llamadas convencionales de cualquier persona en manos libres sin necesidad de descolgar el micro-auricular de su teléfono.

7.2.- Por su parte los usuarios se comprometen a:

- No utilizar el **Servicio TA** contraviniendo la legislación vigente que sea de aplicación, o de las estipulaciones recogidas en este documento, ni para su reventa, cesión o explotación comercial a terceros.

- Comunicar de forma inmediata a **CR** cualquier variación en los datos facilitados en el documento de alta y en las fichas de cada persona de contacto, así como las ausencias o viajes fuera del área de cobertura del **Servicio TA** superiores a 24 horas.

- Abonar, según se haya establecido en el alta, las cantidades debidas por el **Servicio TA**.

- Dar de baja el **Servicio TA** cuando se produzca cualquier variación que impida su utilización o cuando haya cesado el motivo por el que se produjo el alta.

- Mantener en vigor el contrato que tenga concertado con la empresa que le preste el Servicio de telefonía y operativa la línea telefónica que se utilice para proporcionarle el Servicio TA

8.- Baja o cese del Servicio.

8.1.- En cualquier momento, la persona que haya contratado el **Servicio TA** podrá solicitar la baja, no habiendo un periodo mínimo de permanencia en el mismo.

8.2.-La baja en el **Servicio TA** no se hará efectiva hasta su formalización por escrito y la retirada o desprogramación del equipo. Si pasados TREINTA (30) días desde la fecha de la formalización de la baja, el equipo no ha podido ser retirado ni desprogramado por causas no imputables a ninguna de las dos partes, éste quedará resuelto desde la fecha de la formalización por escrito.

8.3.- **CR** se reserva el derecho de interrumpir el **Servicio TA** o de resolver de modo inmediato la relación, si acredita que el motivo por el que se cursó el alta ha finalizado o se produce un uso del mismo contrario a la legislación vigente que sea de aplicación, a estas condiciones generales o al documento de solicitud de alta. Asimismo la **CR** se reserva el derecho a resolver dicha relación en el caso de detectarse un uso inadecuado o una incorrecta conservación del equipo específico para la prestación de la TeleAsistencia.

8.4.- Fuera de estos supuestos, **CR** podrá en cualquier momento cursar la baja y suspender la prestación del Servicio previo aviso de TREINTA (30) días.

9.- Condiciones económicas y facturación.

9.1.- En el documento de alta se hará referencia expresa a las condiciones de facturación del Servicio, que en determinadas circunstancias podría incluir: coste de adquisición o fianza por el equipamiento necesario, cuota de alta, cuota mensual y especificaciones sobre la aplicación del IPC, medio para la realización de los pagos, etc. En cualquier caso, en el documento citado se hará referencia expresa al coste de la línea telefónica y de las llamadas realizadas a través de la misma con motivo de la prestación del **Servicio TA**.

9.2.- En cualquier caso será por cuenta de la persona que contrata el Servicio el coste de la energía eléctrica necesaria para el funcionamiento de su equipo.

10.- Responsabilidades.

10.1.- Calidad del Servicio. **CR** se compromete a cumplir con los niveles de calidad de cada uno de los Servicios contratados, conforme a los parámetros y métodos que la legislación determine.

10.2.- Limitaciones generales. Dado que **CR** depende de los Servicios de terceras partes para la adecuada prestación de los que le son propios, **CR** declina toda responsabilidad por los daños o perjuicios causados por culpa de aquellas, aceptando exclusivamente los debidos a una inadecuación de los medios propios o a la negligente actuación de su propio personal.

CR no responderá en caso de utilización no autorizada por terceros del Servicio y no se hace responsable de los perjuicios que las limitaciones propias de las tecnologías utilizadas para proveer el Servicio o las averías que se pudieran producir en los equipos de las personas usuarias pudieran causar.

10.3.- Errores. Teniendo en cuenta que los medios utilizados para la prestación del Servicio dependen de terceras compañías, **CR** no garantiza la corrección absoluta del funcionamiento ni de la información utilizada, si bien se obliga a actuar con la diligencia establecida en el párrafo segundo del artículo 1.104 del Código Civil para conseguir la corrección, integridad y actualidad de los datos de localización. Por esta razón, las personas usuarias no podrán exigir ninguna responsabilidad por los daños y perjuicios derivados de mal funcionamiento de los sistemas técnicos utilizados o de la existencia de errores en la información cuando éstos sean debidos a los fallos en los sistemas de telecomunicación, informáticos, etc., usados en cada momento. **CR** responde durante seis meses por los daños y perjuicios causados por su culpa o negligencia, no pudiendo en ningún caso exceder la indemnización de la cantidad pagada como consecuencia de la prestación del **Servicio TA**.

10.4.- Incompatibilidades. **CR** no responde en absoluto por los posibles daños que puedan sufrir las personas usuarias como consecuencia de incompatibilidades o interferencias de los sistemas del Servicio con cualesquiera otros dispositivos técnicos utilizados por las mismas (entre otros, marcapasos), recomendando en cualquier caso consulta previa a su médico.

10.5.- Utilización y contenidos. **CR** actúa exclusivamente como prestadora de un Servicio, no controla el uso que las personas usuarias realizan del **Servicio TA**. En tal sentido, **CR** no se hace responsable del uso y/o de los contenidos que, en contravención a las leyes o a las presentes condiciones generales, puedan hacer del mismo, siendo las personas usuarias las únicas responsables de las consecuencias que su utilización ilícita o contraria a estas condiciones pudiera tener, así como de la veracidad y/o licitud de los contenidos desplegados en los Servicios adicionales.

10.6.- En caso de que **CR** descubriera, bien de forma directa o a través de notificaciones o requerimientos de terceros, la existencia de conductas que pudieran infringir la legalidad vigente o las presentes condiciones generales o la utilización del **Servicio TA** (incluidos los Servicios adicionales) con fines fraudulentos, ilícitos y/o no autorizados, **CR** se reserva el derecho de suspender por sí misma total o parcialmente el **Servicio TA**, sin necesidad de autorización previa de las personas usuarias.

10.7.- Sin perjuicio de lo anterior, **CR** se reserva la facultad de poner en conocimiento de las autoridades administrativas o judiciales aquellos hechos

que pudieran ser constitutivos de una actividad ilícita, sin necesidad de comunicarlo previamente a las personas usuarias.

10.8.- **CR** no será responsable por las informaciones falsas aportadas por terceros durante el proceso de contratación y durante la prestación del Servicio.

11. Modificaciones de las condiciones generales de contratación del Servicio TA.

CR podrá modificar las presentes condiciones generales o introducir nuevas condiciones de uso sustanciales para el servicio, de conformidad con la legislación vigente, previa notificación a la persona usuaria los Servicios con un preaviso de TREINTA (30) días.

12. Modificaciones tecnológicas.

CR tendrá derecho a introducir todos los cambios en la plataforma de atención (incluidos los terminales) 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).

13. Protección de datos de carácter personal.

13.1. . Como consecuencia de la contratación del **Servicio TA**, las personas usuarias son conscientes y aceptan que los datos personales por ellas facilitados a **CR** así como los que se generen con posterioridad, serán objeto de tratamiento en un fichero de datos de carácter personal responsabilidad de **CR**, que se gestionará tanto directamente por la misma como a través de los proveedores y entidades cuya intervención deba concertar para el cumplimiento de los compromisos que asume, y cuya finalidad será la prestación del Servicio contratado y la gestión de las incidencias relacionadas con el mismo. Asimismo aceptan y autorizan que por necesidades técnicas de la prestación del Servicio, al acceder al mismo, quedan registrados todos sus accesos de forma que éstos puedan cumplir con las finalidades descritas, y que los datos serán comunicados a las entidades, servicios y autoridades necesarios para cumplir la legislación vigente y/o hacer frente a una situación de emergencia (112, servicios sanitarios, policía, bomberos, etc.).

13.2. La entrega de todos los datos requeridos para la contratación del **Servicio TA** es obligatoria, puesto que la recopilación y mantenimiento de todos ellos es necesaria para cumplir con las finalidades indicadas en el párrafo anterior. De esta forma, **CR** podrá denegar la contratación del Servicio o el mantenimiento del mismo a aquellas personas interesadas que no faciliten tales datos o impidan en alguna forma el acceso a los mismos por parte de **CR**.

13.3. Las personas usuarias responden de la veracidad de los datos que las mismas facilitan, así como de la autenticidad de los recogidos de las personas de contacto que suscriban la ficha referida en la Condición Segunda. En caso contrario incurrirán en las responsabilidades personales de carácter penal, civil o administrativo que se deriven de la falta de autenticidad de estos datos, exonerando a **CR** de cuantos perjuicios pudieran resultar de ello. Igual responsabilidad les alcanza respecto a la obligación de comunicar a **CR** cualquier modificación que de sus datos se produzca.

13.4.- Las personas usuarias y las personas de contacto podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y/u oposición, dirigiendo una carta firmada a Cruz Roja Española, Secretaría General, Avenida Reina Victoria, 26-28003 Madrid o a la dirección sistemas.información@cruzroja.es, adjuntando copia legible de su DNI e indicando la dirección a la que **CR** pueda remitirle la confirmación de haber cumplido con su solicitud, o en su caso, los motivos que les impiden llevarla a cabo plenamente.

13.5.- En la ficha de datos que deben suscribir las personas de contacto, se incluye para su conocimiento la información de sus derechos y se recaba de las mismas los consentimientos legalmente necesarios.

13.6.- **CR** ha adoptado todas las medidas de seguridad legalmente exigidas para la protección de los datos personales suministrados para la prestación del **Servicio TA**.

14. Quejas y reclamaciones

Las personas usuarias podrán manifestar sus quejas y presentar sus reclamaciones bien telefónicamente a través del Centro de Atención del Servicio de TeleAsistencia; bien mediante la hojas de reclamaciones que están a disposición de los usuarios en el domicilio de la Cruz Roja que figura en el encabezamiento del presente documento; o bien a través de la siguiente dirección URL:

<http://www.cruzroja.es/principal/web/cruz-roja/formulario-contacto>

15.- Jurisdicción competente.

La ley aplicable a la contratación del **Servicio TA** será la española.

Para cualquier divergencia surgida de las presentes condiciones generales ambas partes se someten a los juzgados y tribunales de la ciudad de Madrid con renuncia a su propio fuero.

Datos de la persona titular de TeleAsistencia

Nº de Expediente _____

Don Doña **Nombre *** _____ **Apellidos *** _____

DNI Pasaporte Tarjeta residencia **Número *** _____

Dirección * _____ **Nº** _____ **Escalera** _____ **Planta** _____ **Puerta** _____

Localidad * _____ **Provincia *** _____ **Código Postal *** _____

Teléfono 1 * _____ **Teléfono 2** _____ **e-mail** _____

*** Es imprescindible contar con estos datos de la persona Titular.**

Datos del equipamiento, cuotas y prestaciones contratadas en relación al servicio de TeleAsistencia

	Propiedad (1)	Fabricante y modelo	Nº de serie	Observaciones (2)
Terminal telefónico				En caso de avería llamar al Nº de Telf. xxx xxx xxx
(Indicar si hay otro equipamiento ... UCR, cargador, baterías)				

(1) En el caso de propiedad de Cruz Roja Española, la cesión del equipo es temporal y debe ser devuelto a la mayor brevedad cuando así sea requerido. En el caso de que lo aporte la persona usuaria se hará constar que la propiedad es de "el titular del servicio". (2) En el caso de que la persona usuaria aporte terminal y línea, las averías del terminal telefónico y de la línea deben ser gestionadas con la compañía por el titular de la línea. Cruz Roja sólo asume la avería de la aplicación informática.

Cuotas (3) del servicio a abonar por la persona titular	Única de alta: _____ €	Observaciones (Especificar si se trata de un servicio público y en su caso % cubierto por la administración u otra entidad. En caso de cuota >0, indicar sistema de pago. En cualquier caso, indicar si procede subida anual del IPC)
	Mensual: _____ €	
Otra: _____ €		

(3) Exentías de IVA según Ley 37/1992, Art. 20. Uno, 8º

Otros costes	Hacer constar la responsabilidad del coste del mantenimiento de la línea telefónica y coste de llamadas de usuario-a y avisos técnicos según contratación de línea cabecera Centro Atención. Si la persona usuaria es quién ha aportado su terminal y su línea, especificar que la línea telefónica y el terminal móvil son propiedad del titular del servicio que asume todos los costes de mantenimiento por ambos conceptos (cuotas, reparaciones, actualizaciones...)
--------------	---

Prestaciones básicas opcionales	Agendas de seguimiento desde el Centro de Atención	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI Cada _____
	Visitas de seguimiento por personal de Cruz Roja	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI Cada _____
	Autotest del equipo	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI Cada _____
	Participación actividades complementarias	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI
	Información sobre otras actividades o proyectos	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI
Prestaciones adicionales contratadas	Unidad móvil de TeleAsistencia	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI
	Custodia de llaves	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI
	Control de movilidad / inactividad	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI Cada _____
	(Otra prestación 1. Sustituir texto por lo que proceda o	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI
	(Otra prestación 2. Sustituir texto por lo que proceda o	<input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI

La persona titular cuyos datos aparecen indicados arriba conoce y acepta las 'Condiciones Generales del servicio de TeleAsistencia' que se adjuntan a este documento con carácter obligatorio, formando parte inseparable del mismo, y manifiesta mediante su firma que Cruz Roja Española le ha facilitado el equipo descrito junto con la información necesaria sobre su uso, cuotas y prestaciones adicionales que contrata según lo indicado más arriba. Este contrato entrará en vigor en la fecha en la que las pruebas de primera conexión sean satisfactorias a juicio de ambas partes.

En _____ a _____ de _____ de _____

Fdo: _____ (Titular del servicio de TeleAsistencia)	Cruz Roja: _____ Cargo: _____
--	----------------------------------

Datos de la persona titular del servicio de TeleAsistencia

Don Doña Nombre * Apellidos *
 NIF Pasaporte Tarjeta residencia Número * Fecha nacimiento *
 Dirección * N° * Escalera Planta * Puerta *
 Localidad * Provincia * Código Postal
 Teléfono 1 * Teléfono 2 e-mail

* Es imprescindible contar, al menos, con estos datos de la persona Titular.

Datos de otras personas usuarias que conviven (1)

Nombre y apellidos	NIF/Pasaporte/TR	Fecha Nacimiento	Relación con titular	Observaciones

(1) En el caso de que la persona que convive presente situación o riesgo parecida a la de la persona titular, se considerará usuaria del servicio. Otras convivencias en diferente situación, se considerarán como personas de contacto en cualquier caso.

Las personas cuyos datos aparecen indicados arriba conocen y aceptan las 'Condiciones Generales del Servicio de TeleAsistencia' que se adjuntan a este documento con carácter obligatorio, formando parte inseparable del mismo, y de acuerdo a las mismas solicitan el alta en dicho servicio tras haber recibido toda la información adicional necesaria por parte de Cruz Roja Española.

Cruz Roja Española es titular del fichero de datos personales Teleasistencia registrado en la Agencia Española de Protección de Datos y cuya finalidad es la prestación y gestión de las incidencias del referido servicio. Le informamos que los datos que nos facilita voluntariamente a través de este documento junto a los obtenidos durante la vigencia y con motivo del servicio que solicita, serán incorporados al fichero.

Usted autoriza a Cruz Roja Española el tratamiento de sus datos y a las cesiones necesarias para la prestación del servicio que voluntariamente solicita. Dentro de esta relación, sus datos serán comunicados a las administraciones públicas competentes y a las entidades y organismos sociales y/o sanitarios concertados, públicos o privados y proveedores contratados relacionados necesariamente con el servicio que demanda.

La recogida y tratamiento de sus datos personales tiene como finalidad poder atenderle e incluye la solicitud de alta, ficha personal, historia social y/o clínica, documentación clínica, protocolos de derivación, Los datos que se le piden son imprescindibles para la prestación del servicio que solicita, salvo que a su recogida se indique lo contrario. Si no los facilita o procede a su cancelación no podremos atenderle. Usted garantiza que los datos personales que facilita a Cruz Roja Española son veraces y se hace responsable de comunicar cualquier modificación en los mismos.

Le informamos que podrá ejercer en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, dirigiendo un escrito a Cruz Roja Española, Secretaría General, Avenida Reina Victoria, 26, 28003 Madrid, o a la dirección de correo sistemas.informacion@cruzroja.es .

Con respecto a estos datos personales, las personas que los aportan se hacen responsables de su veracidad y de comunicar a Cruz Roja cualquier modificación de los mismos, autorizando que sean cedidos a aquellos recursos y servicios en la medida en que resulte necesario para cumplir la legislación vigente o para hacer frente a una posible situación de emergencia.

En _____ a _____ de _____ de _____

Fdo: _____
(Titular del servicio de TeleAsistencia)

Fdo: _____
(Usuario-a del servicio de TeleAsistencia)

Cruz Roja: _____
Cargo : _____

Estimado-a Sr-a.:

La persona que le entrega esta ficha, D/Dª:

ha solicitado el alta en el Servicio de Teleasistencia. Para el acceso a este servicio, es imprescindible facilitar a Cruz Roja los datos de al menos una persona de su entorno, dispuesta a colaborar en caso necesario con el Servicio, por lo que han contado con usted.

La TeleAsistencia es un servicio de carácter social, cuyo objetivo es favorecer la permanencia de la persona usuaria en su entorno de forma segura. A través de la línea telefónica y un sistema de telecomunicaciones específico, la TeleAsistencia permite que la persona usuaria pueda solicitar ayuda ante cualquier eventualidad, durante las 24 horas del día, todos los días del año.

Es necesario contar con una serie de recursos que, de forma puntual, puedan acudir y colaborar ante la detección de determinadas incidencias o recibir/aportar información relevante y entre ellos están, sin duda alguna, los familiares, amigos-as, vecinos-as y profesionales que forman parte del entorno más cercano de las personas usuarias, y que son los-as encargados-as del bienestar y cuidado de las mismas.

Por todo esto, es imprescindible conocer los datos personales que se solicitan en la ficha que figura a continuación. Y de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, todos-as aquellos-as cuyos datos se recaban quedan informados-as y aceptan que con su firma autorizan:

-a que los datos que nos está facilitando voluntariamente y los que se generen con posterioridad, se incorporen a un fichero de datos de carácter personal, responsabilidad de Cruz Roja, cuyo tratamiento se realizará tanto directamente por la misma, como a través de los proveedores y entidades cuya intervención deba concertar para la correcta prestación del servicio de TeleAsistencia, y que tiene por finalidad la prestación y gestión de las incidencias del referido servicio. Cruz Roja le comunica que ha adoptado las medidas de seguridad legalmente exigidas y que por razones técnicas y de seguridad, las conversaciones que se mantengan serán grabadas.

-a que sus datos sean cedidos a aquellos recursos y servicios en la medida en que resulte necesario para cumplir la legislación vigente o para hacer frente a una posible situación de emergencia.

-y, a tener por garantizada la veracidad de los datos personales que facilita a Cruz Roja y se hace responsable de comunicarle cualquier modificación en los mismos.

Nombre y Apellidos*: _____

DNI: Pasaporte: Tarjeta residencia: **Número*:** _____

Dirección*: _____

Localidad*: _____ **Provincia*:** _____ **C.P.:** _____

Tlfno móvil _____ **Tlfno. casa*** _____ **Tlfno. Trabajo** _____

Horario _____ **Horario** _____ **Horario** _____

E-mail: _____

Relación con la persona usuaria*: _____ ¿Tiene llaves de su domicilio?* SI / NO **

Observaciones: _____

¿Desea recibir de Cruz Roja otras informaciones que puedan interesarle? * SI / NO **

Lugar y Fecha: _____

Firma de la persona de contacto*:

* Es imprescindible contar, al menos, con estos datos.

** Marque con un círculo la opción que proceda

Podrá usted ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y/u oposición, dirigiendo una carta firmada al domicilio social de Cruz Roja en calle Reina Victoria, 26-28003 Madrid, con la referencia "Dirección de Intervención Social: Protección de Datos" adjuntando copia legible de su DNI e indicando la dirección a la que Cruz Roja pueda remitirle la confirmación de haber cumplido con su solicitud.