

# CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

En, \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

**De una Parte**, D./D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_, mayor de edad, con domicilio en \_\_\_\_\_, y DNI nº \_\_\_\_\_, actuando en su propio nombre o en representación de \_\_\_\_\_. En adelante, se le denominará el Contratante o Parte.

**De otra Parte**, Dña. María Luisa Picornell Elizalde, mayor de edad, en nombre y representación de la sociedad "SERVICIOS DE TELEASISTENCIA, S.A." (con nombre comercial Atenzia) con domicilio social en 28020 Madrid, Plaza Manuel Gómez Moreno, número 2, 7º, con C.I.F. A-80495864, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al tomo 11925, folio 224, sección 8, hoja número M-83886, inscripción 1ª. En adelante, se le denominará Atenzia o Parte.

## CLÁUSULAS

### **PRIMERA: Intervinientes del Contrato**

- **Contratante:** persona que contrata el servicio objeto de las presentes Condiciones Generales por cuenta propia o ajena.
- **Usuario:** persona que recibe el servicio objeto de las presentes Condiciones.
- **Atenzia:** empresa que presta el Servicio objeto de las presentes Condiciones.

### **SEGUNDA: Objeto del Contrato**

El presente documento recoge las Condiciones Generales de Contratación entre Atenzia y el Contratante para cualquier servicio contratado por éste.

El Contratante acepta expresamente el carácter contractual de las presentes Condiciones Generales de Contratación, así como de todos los Anexos incorporados al mismo, los cuales forman parte integrante del contrato.

### **TERCERA: Servicio**

La descripción del servicio contratado se detalla en el **Anexo III** de este contrato.

Atenzia prestará el servicio de forma ininterrumpida las 24 horas del día, los 365 días del año (domingos y festivos incluidos).

Atenzia no está autorizada a atender las emergencias fuera del domicilio del Usuario del servicio. En estos casos, Atenzia movilizará los recursos públicos y privados necesarios.

Para la correcta prestación del servicio es necesario que el Usuario cuente con unos requisitos mínimos, ajenos a Atenzia: red eléctrica, conexión telefónica fija o móvil y/o batería del terminal en buen estado y con carga suficiente

para operar; estos requisitos quedan bajo la total responsabilidad del Usuario.

Atenzia no será responsable si el servicio objeto de este contrato no puede ser prestado por causas imputables a la falta de cualquiera de los requisitos mencionados, responsabilidad del Usuario.

En este sentido, el Contratante reconoce y acepta expresamente exonerar a Atenzia de cualquier fallo en el servicio provocado por cualquier circunstancia ajena a ella.

### **TERCERA: Terminales / Dispositivos**

Según la modalidad contratada, los dispositivos a través de los cuales se presta el servicio podrán ser:

Propiedad de Atenzia: cuyo uso cede al Contratante para la prestación del servicio en la modalidad de préstamo (en comodato).

Propiedad del Usuario: por compra del dispositivo a Atenzia u otra circunstancia (ej. Teléfono móvil del usuario).

Los dispositivos podrán ser instalados en el domicilio del Usuario por personal de Atenzia, autoinstalados por el propio Usuario o sus familiares o descargados en el dispositivo móvil del usuario, en función del servicio contratado. En caso de autoinstalación, el Usuario dispondrá de un teléfono de contacto para resolver las dudas que les puedan surgir durante la autoinstalación. El Usuario se obliga a utilizar los dispositivos de manera correcta y conforme a las instrucciones dadas por los responsables de Atenzia. Deberá conservarlos en perfecto estado de uso y, una vez finalizado el presente contrato, proceder a su devolución conforme a las indicaciones que le sean facilitadas por Atenzia (esto no supondrá un coste para el Contratante). El Contratante deberá asumir, en todo caso, el coste de los desperfectos y/o reparaciones de los dispositivos producidos por el uso indebido del mismo.

A efectos del presente contrato y de reembolso del valor de los dispositivos por el deterioro de los mismos, en el caso de que éstos quedasen inutilizados por mal uso o por causa imputable al Usuario, los importes que deberán ser abonados a Atenzia por el Contratante quedan reflejados en el **Anexo V** de este contrato.

Atenzia se compromete, en caso de deficiencias o deterioro de los dispositivos por causas ajenas al Usuario, a reparar los mismos sin coste adicional o, en su caso, reemplazarlos por otros nuevos en un plazo no superior a 3 días laborales.

#### **CUARTA: Autorizaciones**

El Usuario autoriza a Atenzia a que actúe como su mandatario, movilizando los recursos de emergencias que fueran necesarios, siempre que las circunstancias lo requieran, asumiendo el Contratante el coste de la movilización de estos servicios públicos de emergencia, debiendo satisfacer directamente el coste a la persona o entidad que lo haya prestado.

Las autorizaciones particulares en función del servicio contratado quedan recogidas en el **Anexo VI** unido a este documento.

En el caso particular de la "custodia de llaves", Atenzia se obliga a la guarda, custodia y gestión de las llaves del domicilio del Usuario, garantizando su utilización solo en caso de emergencia mediante códigos y procedimientos seguros, debiendo proceder a la devolución de las mismas al Usuario una vez extinguido el presente contrato.

#### **QUINTA: Ley de Protección de Datos**

Los datos personales de los Usuarios del servicio de teleasistencia, incluidos sus datos de salud y geolocalización (según modalidad contratada), serán tratados por Atenzia con la finalidad de prestar el servicio de teleasistencia (atención personalizada y seguimiento cercano). Sus datos podrán ser comunicados, en caso de ser requerido o necesario y siempre en interés del usuario, a las personas facilitadas como contacto, a entidades sanitarias, autoridades competentes en materia de protección civil y emergencias, a las fuerzas y cuerpos de seguridad, a la administración pública con competencia en la materia y a profesionales médicos y sanitarios.

Los datos personales de los Contratantes del servicio serán tratados por Atenzia con la finalidad de mantener las relaciones contractuales, comerciales y profesionales que nos unen a ellos. Para la realización de esta gestión es necesario que sus datos sean cedidos a la Administración Tributaria y a las entidades bancarias con las que Atenzia trabaja.

El tratamiento de los datos de Usuarios y Contratantes es necesario para la ejecución del contrato de prestación de servicios de teleasistencia. Sus datos serán conservados con esta finalidad mientras se mantenga su relación con Atenzia o durante los plazos establecidos por la legislación sanitaria, fiscal y/o mercantil.

En base al interés legítimo, Atenzia podrá enviar a Usuarios y Contratantes comunicaciones comerciales sobre sus servicios, recursos o productos, así como la revista de Atenzia. Ambos pueden oponerse libremente a recibir estas comunicaciones comerciales o a la revista de Atenzia sin que ello condicione la ejecución del presente contrato. Los datos serán conservados con esta finalidad mientras no manifiesten su oposición en las direcciones indicadas a continuación.

El Usuario únicamente podrá facilitar datos personales de aquellas personas de contacto que se lo hayan autorizado expresamente. Atenzia únicamente utilizará los datos de estas personas de contacto para la correcta prestación del servicio de teleasistencia al Usuario.

Como Usuario y/o Contratante, pueden ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, portabilidad y limitación del tratamiento de sus datos dirigiéndose a Atenzia, sito en la Plaza Manuel Gómez Moreno, 2 – 7º (28020-Madrid) o a [lopd@atenzia.com](mailto:lopd@atenzia.com), aportando documentación que acredite su identidad. También tienen derecho a presentar una reclamación ante el Delegado de Protección de Datos (DPO) de Atenzia o ante la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), si consideran infringidos sus derechos.

Datos del Delegado de Protección de Datos (DPO):  
Alaro Avant, S.L. - Avda. de Brasil, 17 - 7G, (28020 Madrid)  
[lopd@atenzia.com](mailto:lopd@atenzia.com)

#### **SEXTA: Condiciones Económicas**

Las condiciones económicas para la prestación del servicio contratado se adjuntan en **Anexo V** a este contrato.

Las cuotas mensuales indicadas en el mencionado **Anexo** podrán ser revisadas anualmente por Atenzia, notificando al Contratante las nuevas cuotas a abonar, con un mes de antelación. En caso de que el Contratante no estuviera conforme con las nuevas tarifas, éste podrá resolver el presente contrato, notificándolo a Atenzia dentro de los diez días siguientes a la recepción de las nuevas tarifas.

En caso de impago, el Contratante correrá con los gastos de gestión y devolución en el periodo de pago correspondiente. En caso de no solucionarse la falta de pago, Atenzia podrá resolver el presente Contrato transcurridos 30 días desde su reclamación fehaciente al Contratante, eximiéndose de toda responsabilidad que pudiera derivarse de la interrupción del servicio a partir de ese momento.

#### **SÉPTIMA: Vigencia y Resolución**

El presente contrato tendrá una duración de un año (1 año) desde la firma del mismo, entendiéndose prorrogado por años naturales, salvo que el Contratante notifique formalmente, en el plazo de un mes (1 mes) con anterioridad al vencimiento del contrato o de cualquiera de sus prórrogas, su intención de darlo por resuelto.

No obstante, a lo anterior, el contrato quedará automáticamente extinguido en el supuesto de fallecimiento del Usuario o por voluntad de cualquiera de las Partes, siendo comunicada a la otra Parte, con un plazo mínimo de 30 días de antelación.

Tanto el Contratante como Atenzia podrán resolver este contrato cuando se incumpla de forma reiterada o grave, por cualquiera de las partes, su contenido obligacional.

Asimismo, el Contratante tiene el derecho de desistir del presente contrato, tal y como establece el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre de la Ley de Consumidores y Usuarios, mediante escrito dirigido a Atenzia, dentro de los catorce (14) días naturales siguientes a la formalización del mismo. Dicho desistimiento, en ningún caso, eximirá al Contratante de abonar la cuota correspondiente a los días de prestación efectiva del servicio objeto del presente contrato debiendo igualmente el Contratante, restituir el terminal o dispositivos propiedad de Atenzia.

En caso de extinción del presente contrato, por cualquier causa, el Contratante se obliga a devolver los terminales o dispositivos propiedad de Atenzia dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a dicho extinción. A tal efecto, los responsables de Atenzia contactarán con el Usuario y/o sus familiares para señalar día y hora para la retirada de los mismos, permitiendo el Usuario el acceso al domicilio para este fin.

#### **OCTAVA: Cesión**

Ninguna de las Partes podrá ceder el presente Contrato, sin la previa y expresa autorización de la otra Parte.

#### **NOVENA: Sugerencias y Reclamaciones**

Atenzia dispone de un protocolo para la atención de sugerencias y/o reclamaciones, a través del cual el Contratante, el Usuario y en su caso los familiares, pueden ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, mejora o ampliación de los servicios prestados por Atenzia y/o reclamaciones por la prestación del servicio, mandado un correo electrónico a: [atencionalcliente@atenzia.com](mailto:atencionalcliente@atenzia.com)

#### **DÉCIMA: Responsabilidad**

Atenzia tiene suscrita una póliza de seguros de Responsabilidad Civil a fin de cubrir las responsabilidades en que pudiera incurrir el personal contratado por la sociedad.

#### **UNDÉCIMA: Legislación y fuero aplicables**

Ambas Partes se someten expresamente a la competencia de los Juzgados y Tribunales que por ley corresponda, para cuantas cuestiones pudieran surgir de la interpretación y resolución del presente Contrato.

Y en prueba de conformidad firman por duplicado el presente contrato, en el lugar y fecha indicado en el encabezamiento.

#### **Contratante**

\_\_\_\_\_

D./D<sup>a</sup>: .....

DNI: .....

\_\_\_\_\_

Por el Contratante

#### **Usuario**

\_\_\_\_\_

D./D<sup>a</sup>: .....

DNI: .....

- Autorizo que las personas de contacto mencionadas en el Anexo VI puedan acceder a mis datos personales (expediente, incluyendo datos de salud y de localización)

\_\_\_\_\_

Por el Usuario

#### **Atenzia**



\_\_\_\_\_

Por Atenzia

Dña. María Luisa Picornell Elizalde

#### **DOCUMENTOS Y ANEXOS UNIDOS A ESTE CONTRATO**

ANEXO III	Descripción de servicios
ANEXO V	Condiciones económicas
ANEXO VI	Datos de las personas de contacto

