

## CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO “MAYORES CUIDADOS”

### ASOCIADO AL RELOJ “MAYORES CUIDADOS” DE ORANGE

#### 1. DEFINICIONES.

En estas Condiciones Generales de Prestación del SERVICIO “Mayores cuidados” que SENIOR ofrece a los clientes de Orange que además hayan adquirido el Reloj “Mayores cuidados” (en adelante Condiciones Generales), las expresiones a continuación tienen el correspondiente significado:

- **SERVICIO “MAYORES CUIDADOS”;** SERVICIO de asistencia y gestión de llamadas de emergencias para personas mayores, que se ofrece por el PRESTADOR con el soporte de sus proveedores.
- **RELOJ “MAYORES CUIDADOS”;** Reloj inteligente a través del cual se presta el SERVICIO.
- **ORANGE;** Orange Espagne, S.A.U., quien ha establecido una relación comercial con el PRESTADOR, a través del cual, los clientes definidos por ORANGE en cada momento, que además adquieran el Reloj “Mayores cuidados” pueden utilizar el SERVICIO del PRESTADOR.
- **PRESTADOR;** Senior Telecomunicaciones y Servicios Avanzados, S.L. prestador del SERVICIO “MAYORES CUIDADOS” de conformidad con las presentes Condiciones Generales.
- **CLIENTE o TITULAR;** persona física cliente de ORANGE, que ha adquirido el Reloj “Mayores cuidados” y que contrata el SERVICIO “MAYORES CUIDADOS”, para sí mismo o para un tercero y asume las obligaciones que se desprenden de las presentes Condiciones Generales.
- **BENEFICIARIO;** persona usuaria del SERVICIO a través del Reloj inteligente “Mayores cuidados” y que debe llevar el Reloj en todo momento. Puede ser el TITULAR o un tercero.
- **AUTORIZADO;** persona autorizada por el TITULAR o por el BENEFICIARIO para acceder a la APP y tener acceso, a través de la misma, a información relativa al BENEFICIARIO.
- **USUARIOS DE LA APP;** todas las personas registradas en la misma y deben ser autorizados.
- **CONTACTO DE EMERGENCIA:** persona que ha sido designada por el TITULAR o por el BENEFICIARIO para ser el contacto al que se debe llamar en caso de emergencia. No tiene que ser AUTORIZADO y debe nombrarse, al menos, un contacto de emergencia pudiendo acordarse tantos contactos de emergencia como así se considere.

#### 2. CONDICIONES GENERALES Y SU ACEPTACIÓN.

Estas condiciones generales (en adelante, las “Condiciones Generales”) regulan la prestación del SERVICIO “MAYORES CUIDADOS” (en adelante, el “SERVICIO”) que Senior Telecomunicaciones y Servicios Avanzados, S.L. (en adelante, “SENIOR” o el “PRESTADOR”), con CIF B- 88321518 y domicilio social en Parque Empresarial “La Finca”, Paseo del Club Deportivo nº 1, Edificio 8, 28.223 Pozuelo de Alarcón (Madrid), presta al CLIENTE o TITULAR.

La prestación del SERVICIO por parte del PRESTADOR requiere la aceptación por el CLIENTE o TITULAR de las presentes Condiciones Generales. Dicha aceptación se produce con la activación del SERVICIO, manifestando el CLIENTE o TITULAR en ese momento su conformidad con estas Condiciones Generales. La activación deberá realizarse de acuerdo con las instrucciones indicadas a tal efecto al adquirir el Reloj Mayores Cuidados. Es obligación del CLIENTE o TITULAR leer detenidamente las presentes Condiciones Generales del SERVICIO que se ponen a su disposición.

### 3. OBJETO.

Las presentes Condiciones Generales regulan la prestación del SERVICIO ofrecido por el PRESTADOR al CLIENTE. El SERVICIO está asociado inexorablemente al Reloj “Mayores Cuidados” y es comercializado por ORANGE a través de sus canales de contratación. ORANGE procederá a facturar al CLIENTE tanto el Reloj como el SERVICIO asociado al mismo, en las condiciones que establezca en cada momento.

El PRESTADOR se reserva la facultad de modificar o sustituir unilateralmente las presentes Condiciones Generales como consecuencia de la modificación, evolución y promulgación de leyes, reglamentos y normas de aplicación a la prestación del SERVICIO y/o aspectos conexos al mismo.

### 4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

El SERVICIO ofrecido es un **Servicio de asistencia y gestión de llamadas de emergencias para personas mayores**, que es realizado por el PRESTADOR con el soporte de sus proveedores.

El SERVICIO se presta a través de un **Reloj inteligente (en adelante, Reloj Mayores Cuidados o Reloj provisto de SIM con línea móvil activada de voz y datos)**. Dispone de un **botón SOS** que, pulsándolo durante un 1 segundo, conecta al BENEFICIARIO con el Centro de gestión de llamadas de emergencias, tanto dentro como fuera de casa. El SERVICIO de gestión de llamadas de emergencias a través de dicho Centro de gestión es prestado por un proveedor homologado para la prestación de este tipo de servicios (en adelante, proveedor homologado).

Asimismo, el Reloj Mayores Cuidados dispone de un **detector de caídas**; en caso de detectar una caída y no ser ésta cancelada por el BENEFICIARIO, se generará una llamada de forma automática al Centro de gestión de llamadas de emergencias para que sea atendido de forma inmediata. E incluso para mayor seguridad y tranquilidad, el Reloj tiene capacidad de geoposicionamiento permitiendo **geolocalizar y monitorizar al BENEFICIARIO** en todo momento, pudiendo incluso definir zonas seguras.

Además, permite **realizar y recibir llamadas**, e incorpora **comunicados y avisos** mediante vibración y pitido para que el BENEFICIARIO no se quede nunca, por ejemplo, sin batería.

Adicionalmente, los AUTORIZADOS estarán siempre conectados a través de una App con la que podrán gestionar el SERVICIO.

### 5. REQUERIMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Para la realización del SERVICIO por parte del PRESTADOR será preciso disponer de:

- **Reloj inteligente o Reloj Mayores Cuidados:** el BENEFICIARIO deberá disponer de este Reloj a través del cual se presta el SERVICIO.

Este Reloj será adquirido por el CLIENTE en régimen de compraventa a ORANGE, a través de sus canales de contratación y de acuerdo con sus procedimientos habituales de compra.

El BENEFICIARIO deberá portar obligatoriamente el Reloj en todo momento, tanto en el exterior de su vivienda como en el interior de la misma, para la prestación del SERVICIO.

El CLIENTE deberá asegurarse de disponer, bajo su responsabilidad, de todos los requisitos técnicos necesarios para el correcto funcionamiento del SERVICIO, entre otros, el Reloj deberá estar siempre en buen estado, cargado en todo momento y disponer de cobertura móvil. El CLIENTE deberá hacer un buen uso del Reloj, de acuerdo con las instrucciones que se facilitan.

**Garantía legal.** En tanto que el CLIENTE adquiere el Reloj Mayores Cuidados en régimen de compraventa, dicho CLIENTE tiene derecho, en caso de falta de conformidad, a la garantía legal de tres años establecida en el “*Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se*

*aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias”, siempre y cuando el Reloj haya sido utilizado de forma correcta, no haya sido manipulado incorrectamente y los daños o averías que presente se deban a falta de conformidad del producto. Así, esta garantía legal no incluye, por ejemplo, los daños o averías en los elementos y accesorios del Reloj causados por accidente, mal uso, manipulación indebida o desgaste natural de los mismos.*

Para ello, el CLIENTE deberá llamar al Servicio de Atención al Cliente del PRESTADOR indicado en este Contrato.

- **Aplicación móvil del PRESTADOR:** esta Aplicación es imprescindible para la prestación del SERVICIO. Se trata de una APP móvil desarrollada por el PRESTADOR que permite a los USUARIOS de la misma acceder a la información del SERVICIO y gestionar dicha información de la manera más adecuada.

Los USUARIOS DE LA APP deberán descargarse dicha aplicación una vez contratado el SERVICIO y después de acceder a ella y cambiar la contraseña, deberán configurarla de acuerdo a las instrucciones que se les facilitarán, a través de la información indicada en la caja del Reloj.

- **Tarjeta SIM:** disponer de una tarjeta SIM es imprescindible para la prestación del SERVICIO. El Reloj Mayores Cuidados se pone a disposición del CLIENTE con dicha tarjeta, titularidad del PRESTADOR, ya integrada y activada en el mismo.

## 6. FUNCIONALIDADES DEL SERVICIO.

El SERVICIO ofrecido por el PRESTADOR proporciona las siguientes funcionalidades y prestaciones, sin perjuicio de aquellas modificaciones o mejoras en el mismo, que serán comunicadas de manera oportuna al CLIENTE:

- **Reloj Mayores Cuidados con SIM integrada con:**
  - Botón de SOS que conecta con central de gestión de llamadas de emergencia.
  - Sensor de caídas que se activa automáticamente en caso de que se detecte una caída potencial con impacto grave o con pérdida de consciencia
  - Llamadas entrantes y salientes
  - Notificaciones, avisos
- **Gestión de emergencias:**
  - A través del SERVICIO, el BENEFICIARIO está conectado con un Centro de gestión de llamadas de emergencias que gestiona, de acuerdo a protocolos estándar, las situaciones de emergencia, transfiriendo la llamada a los servicios públicos y privados de emergencia y/o avisando a familiares del BENEFICIARIO, según la situación.
- **APP:**
  - Descarga desde la App store de Apple y Play store de Google
  - Para todos los perfiles de Usuario.
  - Notificación de solicitud de SOS.
  - Seguimiento de actividad.
  - Ubicación en tiempo real, con definición de vallado geofencing, si así se requiere.
  - Agenda
  - Acceso al estado del Reloj (si está puesto o no, estado de la batería, conexión, etc).

## **7. CONDICIONES DE USO.**

El CLIENTE se compromete a utilizar el SERVICIO de forma correcta y diligente y de conformidad con la ley, las presentes Condiciones Generales, la moral y las buenas costumbres generalmente aceptadas y el orden público y a abstenerse de utilizar el SERVICIO con fines o efectos ilícitos, lesivos de los derechos e intereses de terceros, prohibidos o que de cualquier forma puedan dañar el SERVICIO o impedir la normal utilización o disfrute del mismo, los equipos informáticos, el software, los documentos, archivos y toda clase de contenidos almacenados en los equipos informáticos del PRESTADOR o de terceros.

El PRESTADOR se reserva la facultad de adoptar las medidas que estime oportunas en caso de que existan indicios de un uso fraudulento del SERVICIO.

El CLIENTE será responsable frente al PRESTADOR del uso incorrecto o negligente del SERVICIO y responderá ante el mismo de cualesquiera daños o perjuicios que puedan ocasionarse como consecuencia del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas en relación con el SERVICIO.

## **8. DURACIÓN.**

Las presentes Condiciones Generales serán de aplicación desde la adquisición por el CLIENTE del Reloj Mayores Cuidados al que inexorablemente va asociado el SERVICIO y tendrá una duración de 24 meses.

## **9. OBLIGACIONES DE LAS PARTES.**

### **OBLIGACIONES DEL CLIENTE.**

El CLIENTE asume las siguientes obligaciones:

- Aceptar las presentes Condiciones Generales.
- Activar el SERVICIO para que el BENEFICIARIO pueda ser atendido correctamente ante un evento de emergencia por el proveedor homologado del PRESTADOR. Sin la activación del SERVICIO, el PRESTADOR no puede asegurar la correcta prestación del mismo al carecer de datos e información personal del BENEFICIARIO que permitan gestionar la ayuda, avisando a sus familiares y/o servicios de atención de emergencias.
- Comunicar, de conformidad con la cláusula de Protección de Datos de estas Condiciones Generales, al proveedor homologado sus datos personales y/o los de BENEFICIARIO para la correcta prestación del SERVICIO, así como a facilitar la información de Protección de Datos, que figura en citada cláusula, a las personas cuyos datos facilite a dicho proveedor, en relación con la prestación del SERVICIO, no asumiendo el PRESTADOR responsabilidad alguna por la falta de veracidad, exactitud o actualidad de los datos personales facilitados por el CLIENTE.
- Asegurar el buen uso del Reloj y de la tarjeta SIM asociada al mismo.
- Asegurarse de disponer de las medidas técnicas, cobertura, infraestructuras, funcionamiento correcto, activación y actualización de los programas, y sistemas necesarios del Reloj para el correcto uso de la APP.
- Abonar el precio correspondiente por la prestación del SERVICIO.
- Usar y custodiar las claves para la utilización de la APP.

### **OBLIGACIONES DEL PRESTADOR.**

El PRESTADOR asume las siguientes obligaciones:

- Prestar el SERVICIO de conformidad con lo previsto en estas Condiciones Generales.
- Facilitar al CLIENTE el apoyo de Atención al Cliente, mediante los canales definidos en cada momento.

#### 10. DISPONIBILIDAD, ALCANCE DEL SERVICIO Y EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD.

El PRESTADOR no garantiza la disponibilidad permanente del SERVICIO, ni el funcionamiento ininterrumpido y en todo momento del mismo, puesto que la disponibilidad del SERVICIO depende de factores ajenos al PRESTADOR, como pueden ser, el estado puntual del Reloj “Mayores Cuidados”, que el mismo cuente con batería suficiente para su uso, la cobertura de la línea móvil del Reloj etc. Por tanto, el PRESTADOR no será responsable de los daños y perjuicios que pudieran ocasionarse por la imposibilidad de uso de SERVICIO.

El PRESTADOR no garantiza todos los resultados de geo-localización ni la infalibilidad de la función de detección de caídas del Reloj “Mayores Cuidados”, no asumiendo responsabilidad alguna por los daños y perjuicios ocasionados por la imprecisión e inexactitud de cada proceso de geoposicionamiento ni por la imprecisión de la función de detección de caídas del Reloj. El PRESTADOR está exento de cualquier responsabilidad por la incorrecta prestación del SERVICIO que sea consecuencia de la NO activación del mismo y por tanto, de la falta de datos e información personal del BENEFICIARIO que le permitan gestionar la ayuda.

El SERVICIO no garantiza la seguridad e integridad del BENEFICIARIO, por lo que el PRESTADOR queda eximido de cualquier tipo de responsabilidad por la falta de idoneidad para un determinado fin o utilidad que los usuarios hubieren podido atribuir al SERVICIO ni por la interpretación y uso de la información contenida en el Reloj “Mayores Cuidados” y en la APP.

#### 11. PROTECCIÓN DE DATOS.

**SENIOR TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS AVANZADOS, S.L.** con NIF B88321518 y domicilio en Parque Empresarial “La Finca”, Paseo del Club Deportivo nº 1, Edificio 8, 28.223 Pozuelo de Alarcón (Madrid) será el Responsable del Tratamiento de los datos personales que se faciliten o generen durante la prestación de los SERVICIOS asociados. Más concretamente:

Finalidades	Interesados y datos	Duración
Atención a consultas, reclamaciones o gestión de incidencias.	<u>Beneficiario, contactos de emergencia, usuarios:</u> datos identificativos y de contacto, voz.	Mientras se esté prestando el servicio.
Prestar servicios de Gestión de emergencias a personas dependientes, asegurándoles atención inmediata ante eventos que puedan poner en riesgo su integridad personal o su salud.	<u>Beneficiario:</u> Datos identificativos, datos de contacto, dirección, geoposicionamiento, prestador público o privado de servicios sanitarios del beneficiario, datos de salud.  <u>Contactos de emergencia:</u> Nombre de pila, número de teléfono.	Mientras se esté prestando el servicio.  O, en el caso de contactos de emergencia, hasta que soliciten la supresión de sus datos, lo que suceda antes.

Senior únicamente tratará datos de salud si se le facilitan en el contexto de un servicio de gestión de emergencias, con la finalidad exclusiva de facilitárselos al prestador de servicios sanitarios que vaya a atender al BENEFICIARIO. La base legal para el tratamiento y la comunicación de estos datos será el

Consentimiento, en caso de que el BENEFICIARIO esté en condiciones de prestarlo, o el Interés vital de este, en caso de que no sea así.

Los interesados podrán ejercer sus derechos en materia de protección de datos (acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición, portabilidad o retirada del consentimiento), mediante correo postal a la dirección Paseo del Club Deportivo 1, Parque Empresarial La Finca, Edificio 8, 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid) o mediante correo electrónico a la dirección [orangeproteccion.datos@masorange.es](mailto:orangeproteccion.datos@masorange.es) indicando el derecho a ejercitar y acompañando la documentación requerida. Así como ponerse en contacto con nuestra Delegada de Protección de Datos a través del correo electrónico [dpo@masorange.es](mailto:dpo@masorange.es)

Tiene a su disposición información de detalle sobre cada Tratamiento de Datos personales en nuestra web, apartado Política de Privacidad: [https://web.seniortelecom.es/assets/documents/Politica\\_privacidad\\_SeniorCare.pdf](https://web.seniortelecom.es/assets/documents/Politica_privacidad_SeniorCare.pdf)

El responsable de activar el servicio facilitará los datos personales necesarios para la prestación del servicio de gestión de emergencias, comprometiéndose ante el PRESTADOR a contar con la autorización de todos los interesados cuyos datos facilite, así como a notificarles la información en materia de protección facilitada, especialmente el relativo a los datos tratados, sus derechos, y como consultar la Política de Privacidad.

## **12. SERVICIO POSTVENTA, ATENCIÓN AL CLIENTE Y RECLAMACIONES.**

El CLIENTE podrá recibir información sobre el SERVICIO y sobre cualquier incidencia, a través del Servicio de Atención al Cliente en el teléfono 911 44 22 44. También podrá dirigirse por correo postal a la siguiente dirección: Senior Telecomunicaciones y Servicios Avanzados, S.L., Parque Empresarial “La Finca”, Paseo del Club Deportivo nº 1, Edificio 8, 28.223 Pozuelo de Alarcón (Madrid) o por correo electrónico a [atencion.cliente@seniortelecom.es](mailto:atencion.cliente@seniortelecom.es).

El CLIENTE podrá presentar reclamaciones en relación con la prestación del SERVICIO, por cualquiera de los medios previstos en el párrafo anterior y a su recepción, el PRESTADOR le dará el número de referencia de su reclamación y si así lo pide, un documento que pruebe su presentación y contenido.

## **13. BAJA DEL SERVICIO.**

El PRESTADOR podrá dar de baja el SERVICIO automáticamente, sin que le pueda ser exigida ninguna responsabilidad, en caso de

- (I) utilización del SERVICIO por el CLIENTE de forma contraria a lo establecido en las presentes Condiciones Generales.

En ningún caso, la baja del SERVICIO exonerará al CLIENTE de las obligaciones de pago contraídas al adquirir el Reloj “Mayores Cuidados”.

## **14. PROPIEDAD INTELECTUAL.**

Los derechos de propiedad intelectual sobre las tecnologías relacionadas con el SERVICIO— particularmente, códigos, algoritmos, diseños, bases de datos y demás elementos técnicos que lo integran —, incluidas eventuales modificaciones o mejoras que puedan incluirse en ellas durante la prestación del SERVICIO, son y seguirán siendo titularidad exclusiva del PRESTADOR.

Cualquier uso no autorizado expresamente de los mismos está expresamente prohibido, reservándose el PRESTADOR el ejercicio de cualesquiera acciones judiciales y extrajudiciales que considere pertinentes para la defensa de sus derechos.

#### **15. JURISDICCIÓN Y LEY APLICABLE.**

Al presente Contrato le será de aplicación la legislación española.

En caso de controversia acerca de la interpretación o ejecución de las presentes Condiciones Generales, el CLIENTE podrá dirigirse, para la resolución de los conflictos derivados o relacionados con el SERVICIO a los Juzgados y Tribunales de su domicilio, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente.