

**CONDICIONES DE LOS SERVICIOS y/o INFORMACIÓN DE INTERÉS**

**PRIMERA.-** GERHOGAR, prestará los servicios al Sr. CLIENTE que se detallan en el presente contrato; y se obliga a desarrollar dicha labor con la diligencia y atención propias de su condición profesional.

**SEGUNDA.-** Con carácter previo al inicio de la prestación de servicios que por el presente documento se contrata, EL CLIENTE se compromete a facilitar cuanta documentación, información y antecedentes que tenga a su disposición a fin de que se efectúe por GERHOGAR, una valoración personalizada adecuada, para determinar con precisión y concretar los servicios requeridos así como informar del coste de los mismos.

**TERCERA.-** Aquellos servicios contratados prestados por GERHOGAR, se prestarán en el domicilio del CLIENTE, previo concierto de día y hora en relación con la disponibilidad de GerHogar; no estando contemplada la prestación de dichos servicios como servicios de urgencia en ningún caso, siendo el horario de atención de GERHOGAR de 9 a 21 horas.

**CUARTA.-** La duración del presente contrato será INDEFINIDA, a partir de la fecha de su firma, prorrogable de forma tácita mensualmente, salvo denuncia expresa y fehaciente por cualquiera de las partes con 15 días de antelación a la finalización del mismo o de cualquiera de sus prórrogas.

**QUINTA.-** EL CLIENTE manifiesta haber recibido toda la información relativa a las condiciones del servicio, así como aquella que pudiera resultarle de su interés y en consecuencia se compromete a abonar mensualmente y por adelantado, la cantidad descrita en el presupuesto referenciado en el presente contrato, como precio por la prestación de servicios detallados en el mismo, y a la que habrá que añadir los impuestos que, en su caso, correspondan, según la normativa vigente en cada momento.

GERHOGAR facturará al Cliente, mensualmente y detallando los distintos componentes de la tarifa final, así como la cantidad que éste deba abonar por la prestación del Servicio.

**Para el abono de dicho importe, EL CLIENTE autorizará la domiciliación bancaria a favor de GERHOGAR en una cuenta de su titularidad.**

El precio se revisará semestralmente.

La falta de abono o el retraso en más de 10 días, sin previo aviso y/o causa que lo justifique, implicará la suspensión automática de la prestación de servicios objeto de este contrato, así como la rescisión inmediata de este contrato.

La devolución de cualquier recibo girado a nombre del cliente por causas imputables a éste conllevará el abono de los gastos que por tal devolución se originen, siendo en este momento de 25€.

Si por causas ajenas a su voluntad, el CLIENTE No puede hacer uso de la prestación de servicios contratada, en un período superior a 8 días dentro de un mes, se girará la parte proporcional al tiempo en que no preste el servicio, siempre y cuando no se trate de casos de fuerza mayor o ajenos a la voluntad de GERHOGAR.

**SEXTA.-** De acuerdo al al Reglamento General de Protección de Datos 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), le facilitamos la siguiente información detallada del tratamiento de datos personales: Responsable del tratamiento: Sus datos pasarán a formar parte de un fichero titularidad de USAGID2014 S.L con CIF nº: B37538543 y domicilio social en: C/Zamora 84-86, Entreplanta 3, 37002, Salamanca.

**Finalidad del tratamiento:** Desarrollar y cumplir con las obligaciones previstas en el presente contrato, así como ofrecerle productos y servicios propios, relacionados con el mismo.

Sus datos serán conservados indefinidamente.

**Legitimación:** La legitimación para la recogida de sus datos se basa en la hoja de solicitud de presupuesto, suscrita por usted, así como en el presente contrato.

**Destinatarios:** Sus datos no serán cedidos para otras finalidades distintas a las anteriormente descritas.

**Derechos:** Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, limitación, portabilidad y oposición al tratamiento de sus datos cuando se den determinadas circunstancias, en cuyo caso únicamente serán conservados para el cumplimiento de las obligaciones legalmente previstas. Para ejercer los derechos anteriormente descritos deberá dirigirse a USAGID2014 S.L-GERHOGAR, por vía email o por correo postal a su domicilio social, acreditando su identidad.

De igual modo, le informamos de que la Agencia Española de Protección de Datos es el órgano competente destinado a la tutela de estos derechos.

Con la finalidad de mantener actualizados los datos, el cliente deberá comunicar cualquier cambio que se produzca sobre los mismos.

**Compromiso de confidencialidad:** De igual modo, de acuerdo con el artículo 32 del RGPD, relativo al deber de secreto profesional, GERHOGAR se compromete a guardar la confidencialidad de los datos de carácter personal, subsistiendo esta obligación con posterioridad a la finalización, por cualquier causa, de la relación entre Usted y GERHOGAR.

**SEPTIMA.-** Para cualquier aclaración, interpretación o discrepancia que pueda surgir entre las partes, ambas se someten expresamente a la Jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Salamanca, con renuncia a su fuero propio si lo hubiere; y siendo todos los gastos que se originen, de quien dé lugar a los mismos.

**OCTAVA.-** GERHOGAR ha informado a través de la GUÍA DE INFORMACIÓN AL USUARIO/REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR sobre:

- Requisitos previos para el acceso al servicio, incluyendo la información relativa a la necesidad de autorización expresa de la persona usuaria, tutor legal o persona que le represente previa al alta.

- Requisitos que se exigen para desarrollar el servicio y que está obligado a cumplir la persona usuaria para garantizar la adecuada prestación.

- Titularidad del servicio e identificación de la entidad prestadora del mismo.

- Tipos de prestaciones y servicios.

- Prestaciones excluidas.

- Condiciones de calidad de prestación del servicio incluyendo:

garantía de cumplimiento del derecho fundamental de protección de datos personales,

plazo para el inicio del servicio,

periodo de duración, seguimiento, revisiones y características de renovación en su caso,

tarifas y condiciones de pago,

sistema de atención y respuesta a sugerencias y reclamaciones, derechos y responsabilidades de la persona usuaria y del personal que presta el servicio.

**EN REFERENCIA AL PLAN SALUD/MODALIDAD (A)/ PLAN SALUD PERSONALIZADO/SERVICIOS SANITARIOS INDIVIDUALIZADOS:  
EL PLAN SALUD /MODALIDAD (A) Los mismos consistirán en lo siguiente con la frecuentación indicada**

- VISITA SEMANAL DE ENFERMERÍA, CONTROLANDO - temperatura, saturación de oxígeno, adherencia a tratamiento, grado de hidratación, estado nutricional, observación psicomotriz y entorno.
- VISITA QUINCENAL MÉDICA, Y SIEMPRE QUE SE SOLICITE POR EL SERVICIO DE ENFERMERÍA.- CONTROLANDO.- peso, estado de los pliegues, estado de la boca, auscultación cardiopulmonar, palpación abdominal, control de extremidades, valoración de posibles atrofiaciones musculares y/o neurológicas
- CONTROL DE ANALÍTICA BÁSICA, CONTROL SENSORIAL, ECG. A CRITERIO DEL EQUIPO MÉDICO DE GERHOGAR.
- VISITA SEMANAL FISIOTERAPEUTA, ejercicios personalizados.
- VISITA MENSUAL PODÓLOGO.
- VISITA A REQUERIMIENTO MÉDICO PARA DIAGNÓSTICO DE ESPECIALIDADES.- ODONTOLOGÍA; OTORRINOLARINGOLOGÍA Y OFTALMOLOGÍA.

En caso de padecimiento de un proceso por falta de salud, las atenciones se dispensarán con la frecuentación que los profesionales sanitarios consideren necesarias para la restauración de la salud del paciente (valoración de tratamientos, curas, cambios de sondajes NG/Uretrales (sin incluir material)).

Los servicios de FISIOTERAPIA se podrían sustituir por TERAPIA OCUPACIONAL o PSICOLOGÍA, si esto sucede se indicarán los correspondientes cambios en el anexo II y el cambio de precio si lo hubiere

- Los servicios serán prestados en la franja horaria que GerHogar decida, previa consulta de la misma con el ARRENDADOR.
- GerHogar prestará los mismos con sus medios o concertándolos con otras entidades, no siendo en ningún caso por cuenta del arrendador.
- Los servicios sanitarios de GerHogar, en ningún caso son servicios de urgencias.

**EN REFERENCIA A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA:**

- El mismo podrá ser prestado directamente por GerHogar o por otras empresas especializadas del sector con quienes GerHogar suscriba un acuerdo de colaboración o relación análoga, en este caso la duración y disponibilidad del mismo estará sujeta a la existencia y duración del mencionado acuerdo.
- Los servicios de Teleasistencia estarán sujetos a la aceptación y firma por parte del CLIENTE del correspondiente documento de obligaciones, así como cuantos se requieran en cada momento.

**EN LO RELATIVO AL PLAN HOGAR/PLAN HOGAR+ TAL Y COMO LE HEMOS INFORMADO LE REITERAMOS LAS SIGUIENTES CUESTIONES DE INTERÉS:**

El servicio PLAN HOGAR por parte de GerHogar consistirá en lo siguiente:

- Búsqueda y selección del profesional solicitado conforme a sus necesidades indicadas.
- Garantía de sustitución durante cuatro meses (hasta 2 cambios).

El servicio PLAN HOGAR + incluye:

- Realización en su nombre de todos los trámites legales administrativos
- Alta y baja en la Seguridad Social.
- Formalización de contratos de trabajo.
- Nóminas.
- Garantía Extendida durante 6 meses (hasta 4 cambios).
- Liquidaciones y finiquitos (Sin incluir el importe que corresponda al trabajador).
- Asesoramiento en asuntos laborales.
- Seguimiento periódico del servicio personalizado.

- La relación entre EL CLIENTE de los servicios de GerHogar y sus Empleados/as del Hogar será de las denominadas relaciones laborales del servicio del hogar familiar. Se concertará entre dicha persona (titular de un hogar de familia) y la persona que de forma dependiente y por cuenta de aquel presta sus servicios retribuidos dentro del ámbito de su hogar familiar.

- Dicha relación podrá incluir la prestación de alguno o de todos los siguientes servicios: La realización de tareas domésticas, la dirección o cuidado del hogar en su conjunto o de alguna de sus partes, el cuidado u atención de los miembros de la familia u otros que convivan en el domicilio (niños, personas mayores, etc..).

- Se podrá formalizar dicha relación laboral por cualquiera de los contratos regulados legalmente: Contrato de obra, Contrato a tiempo parcial, Contrato eventual por circunstancias de la producción etc. Pudiendo contener el mismo un período de prueba.

- En cuanto a las remuneraciones serán las dispuestas, con especial atención a lo dispuesto en la legislación vigente, entre ambas partes implicadas de la relación. Recomendando GerHogar se tomen en referencia para su fijación los criterios económicos mínimos fijados por organizaciones como Cruz Roja, Cáritas, etc.... Remuneraciones orientativas que GerHogar indicará al cliente en el correspondiente presupuesto, no siendo responsable GerHogar de la no aceptación por parte del candidato, en el caso de que EL CLIENTE no respete esos salarios recomendados.

- En cuanto a los demás derechos laborales que asistirán a dicho Empleado/a serán los propios de dicha relación especial, así como los dispuestos en el Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

- GerHogar buscará y seleccionará al profesional más cualificado en relación con las necesidades e información que nos ha indicado previamente en su solicitud.

- Las personas seleccionadas por GerHogar **EN NINGÚN CASO tendrán una relación laboral con la misma, sino que su contratación será por cuenta de la persona que lo solicite**, gestionando y coordinando GerHogar en su nombre todos los trámites legales administrativos así como las Altas y bajas en la Seguridad Social, Formalización, Gestión de Nóminas, Liquidaciones y finiquitos (PLAN HOGAR+).

- GerHogar no ostentará responsabilidad ninguna en relación con el servicio prestado por el Empleado/a del Hogar.

- GerHogar se reserva el derecho de prestar la gestión administrativa relativa a la coordinación con sus propios medios o concertándola con otras entidades o profesionales especializados, no suponiendo esto un sobrecoste de lo pactado con el CLIENTE.

**EN REFERENCIA AL PLAN CUIDADOS (ASISTENCIA PERSONAL/AYUDA A DOMICILIO/AUXILIAR SOCIO SANITARIO):**

Los referidos servicios tienen un carácter social y se dirigen a familias o personas que tengan dificultades para valerse por sí mismas.

Dirigidos a restablecer su bienestar físico, psíquico y/o social, mediante un programa individualizado de carácter preventivo, asistencial y/o rehabilitador, contribuyendo a que puedan vivir en su hogar mientras sea posible. Este servicio, se dirigirá a personas (adultos o niños) que en mayor o menor grado son dependientes, entendiéndose por tales, aquellas que no pueden hacer sin ayuda, determinadas actividades de la vida diaria de las consideradas esenciales para auto cuidarse o para el desenvolvimiento normal de la vida diaria. En este sentido distinguimos dos bloques de actividades:

- Actividades básicas de la vida diaria: Son las relacionadas con el auto cuidado, como levantarse/acostarse, vestirse, caminar, alimentarse, realizar el aseo personal...
- Actividades instrumentales de la vida diaria: Consisten en el desarrollo de tareas habituales para vivir de manera independiente, tales como, cocinar, limpiar, lavar, planchar, hacer compras, controlar la medicación, desplazarse por la calle, utilizar medios de transporte, realizar gestiones, etc.

Conforme a lo contenido en la GUÍA DE INFORMACIÓN AL USUARIO facilitada al cliente, el servicio de Asistencia Personal, el de ayuda a domicilio y el de Auxilio Sociosanitario puede comprender los siguientes servicios:

Contribuir al seguimiento de los casos asistenciales con el trabajador social y otros profesionales de servicios sociales.

Controlar los hábitos alimenticios del asistido.

Asegurar la higiene personal del asistido.

Realizar la limpieza del hogar.

Atender las necesidades afectivas, físicas y sociales del asistido

Contribuir a la integración social del asistido.

Gestionar la documentación y el mantenimiento del hogar.

#### **CANCELACIÓN O SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**

Las horas de servicio contratadas suponen un mínimo de servicios que se van a dispensar de forma regular en el domicilio del usuario por el empleado que GerHogar seleccione para tal fin, detallándose en el correspondiente presupuesto y/o en el presente contrato, el horario en el que se van a dispensar las mismas habitualmente.

Las horas contratadas se podrán disfrutar por parte del usuario en el lapso temporal de 1 mes, no acumulándose las horas no disfrutadas para los sucesivos meses. Si por algún motivo, el CLIENTE no pudiera disfrutar algún día el horario contratado, el mismo podrá ser disfrutado por su parte en horarios que sean compatibles con el contratado, siempre dentro del mismo mes (si tenía contratado un servicio en un día laboral no podrá recuperarse o sustituirse por un día festivo o domingo). Los mencionados servicios de recuperación serán prestados, preferentemente, por el mismo empleado que viene prestando el servicio regularmente, pudiéndose prestar por otra persona si el horario de los mismos no fuera compatible con el resto de su actividad o coincidiera en sus días de descanso o vacaciones.

Lo anterior supone:

Que en caso de CANCELACIÓN DEL SERVICIO, la misma se deberá efectuar conforme a lo señalado en la estipulación CUARTA, no siendo reembolsable la cantidad devengada por los servicios contratados para el mes en curso.

En caso de SUSTITUCIÓN DEL AP/CUIDADOR/AUXILIAR:

En el supuesto que el personal asignado tenga que ser sustituido, la empresa se compromete a cambiarlo por otro profesional en la mayor brevedad posible, estableciendo un plazo de dos días para la búsqueda y contratación del nuevo auxiliar, siendo la sustitución GRATUITA para el cliente si ésta se debe a causas imputables a GerHogar, o si la misma se produjera por motivos justificados o incompatibilidad manifiesta

En caso de CAMBIOS EN EL SERVICIO QUE IMPLIQUEN UNA DISMINUCIÓN/AUMENTO DE LAS HORAS DE SERVICIO SOLICITADAS/PRESTADAS:

Los cambios en el servicio deberán notificarse y aprobarse previamente por la empresa, debiendo ser cubiertos dichos cambios, en la medida en que sea posible, por el personal que ya estaba cubriendo el servicio.

Si el cambio implica una DISMINUCIÓN de las horas totales mensuales a prestar, el mismo surtirá efecto a partir del mes siguiente al que se notifique, teniendo derecho el cliente a realizar UNA DISMINUCIÓN BIMENSUALMENTE DE MANERA GRATUITA, siempre y cuando el mismo se encuentre justificado adecuadamente y se comunique a la empresa con 7 días de antelación. Debiendo abonar, de no ser así, la cantidad de horas correspondientes que se pretendan disminuir.

Si el cambio implica un AUMENTO de las horas, deberá notificarlo igualmente a GerHogar, teniendo efecto el mismo desde el momento de su notificación, debiéndose realizar la misma con una antelación prudencial que permita organizar el servicio. Se tratará de cubrir el aumento de horas con el empleado asignado al servicio en la medida que sea posible.

Causas para el cese del servicio por parte de la empresa: Serán motivo de cesación del servicio el incumplimiento de cualquiera de las cláusulas del contrato, por falta de pago del precio convenido, así como el falseamiento de los datos y circunstancias del usuario del servicio y/o la imposibilidad manifiesta de prestar el servicio con las suficientes garantías de calidad y seguridad, tanto para el USUARIO del mismo como para el personal que lo presta.

#### **EN REFERENCIA AL PLAN CUIDADOS (ALQUILER AYUDAS TÉCNICAS)**

El Alquiler de Ayudas Técnicas se ofrecerá a los clientes, siempre y cuando, el uso de las mismas sea indispensable para la correcta prestación de los anteriores servicios.

Dicho Alquiler será objeto de un contrato distinto al presente en el que se informarán de las condiciones particulares del servicio.

#### **RESPECTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO**

Se informa a los CLIENTES que la empresa GerHogar tiene implantado un Sistema Interno de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015