

# CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS e INFORMACIÓN DE INTERÉS

## ¿A QUE COMPROMETE ESTE CONTRATO?

- 1.- 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.
- 2.- EL/LA CLIENTE/A se compromete a facilitar a GERHOGAR toda la **INFORMACIÓN** y documentación que tenga, tanto antes de comenzar el Servicio como durante del mismo, a fin de que pueda hacer una valoración personalizada adecuada y realizar el seguimiento oportuno del servicio.
- 3.- 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.
- 4.- EL/LA CLIENTE/A se compromete a abonar mensualmente los servicios dispensados, autorizando la **DOMICILIACIÓN BANCARIA A FAVOR DE GERHOGAR EN UNA CUENTA DE SU TITULARIDAD.**

## ¿CUANTO DURA EL CONTRATO?

- 5.- El contrato, salvo que se indique lo contrario, es de **DURACIÓN INDEFINIDA**, prorrogándose 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.

## ¿QUE HAY DE LA PROTECCIÓN DE DATOS?

- 6.- En virtud de lo establecido por La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Garantía de Derechos Digitales, le informamos que sus datos de carácter personal van a ser tratados por GERHOGAR, con la finalidad de mantener las oportunas relaciones comerciales y promocionales entre ambas partes. No obstante lo anterior, EL CLIENTE podrá ejercitar sus derechos dispuestos en la mencionada Ley Orgánica, notificándolo por escrito a GERHOGAR.

## INFORMACIÓN IMPORTANTE

- 7.- Los servicios contratados se prestarán en el domicilio que indique el CLIENTE, según el calendario fijado previamente en el presupuesto, **GERHOGAR NO ES UN SERVICIO DE URGENCIA. La atención al cliente se realiza en los canales habituales de Lunes a Viernes, en el horario de la empresa.**
- 8.- La **FALTA DE ABONO** implicará la **SUSPENSIÓN AUTOMÁTICA DE LA PRESTACIÓN** de servicios objeto de este contrato, así como la rescisión inmediata de este contrato. El incremento del precio del servicio estará ligado anualmente a la revalorización del SMI o del Salario que según convenio se estipule.
- 9.- La devolución de cualquier recibo girado a nombre del cliente por causas imputables a éste conllevará el abono de los gastos que originen, así como la suspensión del servicio, al poderse dar la anteriormente mencionada circunstancia.
- 10.- Para el mantenimiento de los niveles de calidad de GERHOGAR y un adecuado seguimiento del servicio, previo aviso, puede recibir visitas del personal de GERHOGAR que ira **DEBIDAMENTE IDENTIFICADO CON UNA ACREDITACIÓN SELLADA POR LA EMPRESA.**
- 11.- **PACTO NO CONTRATACIÓN.**- El cliente se compromete a no contratar bajo ninguna modalidad a ninguna persona que a la fecha de inicio del servicio pertenezca a la plantilla de GerHogar o lo haya pertenecido en los seis meses previos a dicha fecha. Dicho compromiso será exigible durante toda la vigencia del contrato, así como en los DOS años siguientes a su finalización. En caso de incumplimiento el cliente deberá indemnizar a GerHogar con un importe equivalente al salario bruto que el trabajador contratado haya percibido durante los 15 meses previos a la contratación.

## INFORMACIÓN/CONDICIONES IMPORTANTES

### ¿SE PUEDE CANCELAR EL SERVICIO CUANDO SE QUIERA?

**SI**, el Servicio contratado no tiene una permanencia obligatoria. Únicamente debe de informarnos por escrito (un email es suficiente), con una **ANTELACIÓN MÍNIMA DE 15 DÍAS**.

### ¿QUE PASA SI NO SE INFORMA CON 15 DÍAS DE ANTELACIÓN, O QUIERO CANCELARLO DE INMEDIATO?

Los 15 días de preaviso se han establecido en beneficio de nuestro personal, pues al ser un servicio tan personalizado, 1 trabajador para 1 usuario/a, la cancelación sin previo aviso puede suponer perjuicios para los profesionales que los dispensan. **DE NO REALIZARSE EL PREAVISO, LA EMPRESA FACTURARÁ LAS HORAS QUE DEBERÍAN DE HABERSE DISPENSADO EN ESOS 15 DÍAS.**

### ¿QUE SUPONEN LAS HORAS QUE HE CONTRATADO?

Las horas/horario de servicio contratadas suponen un **MÍNIMO DE SERVICIOS QUE SE VAN A DISPENSAR DE FORMA REGULAR EN EL DOMICILIO DEL USUARIO/A**, detallándose en el presupuesto asociado al contrato el horario en el que se van a dispensar las mismas habitualmente.

### ¿PUEDO CAMBIAR EL HORARIO EN EL MES EN CURSO?

**SÍ**, Siempre y cuando, no suponga una reducción de las horas contratadas y el personal que las dispensa tenga disponibilidad. Para ello debe de **INFORMAR A GERHOGAR POR ESCRITO** para que lo apruebe. **EN NINGUN CASO EL INFORMAR AL PROFESIONAL SUPONE DAR POR INFORMADA A LA EMPRESA.**

### ¿QUE PASA SI QUIERO CAMBIAR EL HORARIO PORQUE NECESITO MENOS HORAS?

Previa comunicación escrita a GERHOGAR, **DICHOS CAMBIOS SE APLICARÁN A PARTIR DEL MES SIGUIENTE SIN COSTE ALGUNO**. Facturándose las horas que se han dejado de dispensar en el mes en curso si se quisieran aplicar los cambios de inmediato.

### ¿QUE PASA SI LA PERSONA USUARIA DE LOS SERVICIOS SE VA DE VACACIONES?

Igualmente nos debe avisar de esta circunstancia con 15 días de antelación, pudiendo solicitar reserva de auxiliar para lo cual deberá abonar los servicios contratados con posibilidad de recuperar las horas no dispensadas.

### ¿QUE PASA SI ES LA/EL AUXILIAR EL QUE SE VA DE VACACIONES?

Todo nuestro personal tiene por derecho un buen merecido descanso y no afecta a los servicios y planificación que se tengan contratados puesto que el descanso se cubrirá con otra persona del equipo de GerHogar.

### ¿MAÑANA NO NECESITO/ O NO PUEDO RECIBIR EL SERVICIO, PUEDO SUSPENDERLO?

**SÍ**, puede usted suspenderlo si algún día no lo necesita, pero éste **SE LE FACTURARÁ**. Le recordamos que tiene unas horas/horario mínimas mensuales contratadas. Siempre que sea organizativamente posible se podrán dispensar las horas facturadas y no realizadas

### 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 o ausencia de cooperación del usuario del servicio o su familia, así como la imposibilidad manifiesta de prestar el servicio con las suficientes garantías de calidad y seguridad, tanto para el USUARIO como para el personal que lo presta (p.ej necesidad de Ayudas Técnicas).

### COMPROMISO DE SUSTITUCIÓN INMEDIATA

La empresa se compromete, en caso de ausencia de la persona auxiliar de referencia asignada, a gestionar una sustitución de manera inmediata.