

CREU ROJA ESPANYOLA A CATALUNYA, amb domicili social al carrer Joan d'Àustria núm 120-124 de Barcelona CP 08018 i CIF Q2866001G (d'ara endavant CR), posa a la disposició de les persones que, per diferents circumstàncies presenten un deteriorament cognitiu lleu-moderat, un servei de Localització de Persones denominat LoPe, en els termes que s'estableixen en aquestes Condicions Generals.

La signatura del document de sol·licitud d'alta en el servei implica l'acceptació expressa de les presents Condicions Generals, podent contractar-se en el mateix una o diverses de les prestacions addicionals del Servei LoPe.

El servei es podrà contractar com a persona usuària o com persona subscriptora.

S'entén per persona usuària a tota persona física que, presentant un deteriorament cognitiu lleu-moderat, portarà el dispositiu denominat 'terminal' i s'entén per persona subscriptora a tota persona física o jurídica que, representant legalment a la persona usuària, sol·licita la prestació del servei LoPe per a la mateixa en el seu nom.

CR facilitarà a la persona usuària o a la persona subscriptora, un cop acceptada la seva sol·licitud de contractació, un equip de localització per fer possible la prestació del servei. S'entén per 'equip' el terminal, la seva funda i la targeta SIM i a més se subministrarà un carregador per al terminal; tot el conjunt és propietat de Creu Roja i cedit en ús exclusivament per a la prestació del servei LoPe a la persona que contracta aquest servei.

CR no serà responsable per les informacions falses aportades per tercers durant el procés de contractació i durant la prestació del servei.

## 1.- Objecte

1.1.- Les presents Condicions Generals tenen per objecte establir el marc en el qual CR prestarà el Servei de Localització de Persones LoPe.

1.2.- LoPe és un servei que, de forma remota, permet localitzar a la persona portadora d'un dispositiu (equip) així com detectar situacions potencialment perilloses per a la mateixa, d'acord amb les modalitats i opcions de servei contractades, essent aquest servei personal, intransferible i no sublicenciable.

1.3.- El servei LoPe es presta exclusivament en territori espanyol i per a la seva prestació serà condició indispensable l'acompliment per part del Client dels Requisits Previs que es recullen en la Condició 2.

## 2.- Requisits Previs

2.1.- L'acompliment dels requisits que es detallen a continuació és imprescindible i necessari per a la prestació del Servei de Localització LoPe:

- La persona usuària o qui sol·licita en el seu nom la prestació del servei LoPe, ha d'emplenar les dades sol·licitades en el document de sol·licitud d'alta i signar en els apartats corresponents, així com en cadascun dels fulls que componen aquestes Condicions Generals.

- La persona usuària o qui sol·licita en el seu nom la prestació del servei LoPe, ha d'adjuntar fotocòpia del DNI (d'ambdues, si escau) o en defecte d'això un altre document que acrediti la seva identitat i es responsabilitza de l'acceptació i compatibilitat de la persona usuària amb el servei.

- La persona usuària o qui sol·licita en el seu nom l'alta en el servei LoPe adjuntarà a la documentació descrita una fitxa amb les dades de localització de persones del seu entorn, que ha d'haver estat signada per les mateixes. Es requereix almenys una 1ª persona de contacte disposada a col·laborar en la prestació del servei, amb dades suficients per poder realitzar la seva localització per mitjans telemàtics de forma immediata i que autoritzi el tractament de les seves dades personals. És recomanable comptar amb més persones de referència-contacte per garantir que davant de possibles

incidències és possible la localització d'alguna persona de l'entorn proper de la persona usuària.

La cancel·lació de les seves dades per la 1ª persona de contacte, serà comunicada immediatament per CR a la persona que va contractar el servei, que passarà automàticament a substituir-la. En cas que la persona que ho va contractar i la 1ª de contacte fossin la mateixa, suposarà la baixa immediata en el servei per impossibilitat per a la seva prestació, excepte substitució immediata per part d'una tercera persona que passaria a ser el primer contacte.

- La persona usuària o qui sol·licita en el seu nom la prestació del servei LoPe es farà responsable de mantenir en funcionament l'equip de localització cedit temporalment per CR, fent un bon ús del mateix, conservant-lo en perfecte estat i retornant-ho a CR un cop finalitzi la prestació del servei o quan així li sigui requerit.

## 3.- Característiques bàsiques del Servei de Localització LoPe

3.1.- El servei de localització prestat per CR es fonamenta en la utilització, per part de la persona que ha de ser localitzada, d'un dispositiu mòbil que integra, entre d'altres, un receptor GPS i un mòdem GSM i és portat mitjançant una funda-sistema que evitaria en la majoria de les situacions el seu deteriorament o pèrdua. Utilitzant aquests dispositius i fent ús de la xarxa de comunicacions de VODAFONE i de la tecnologia de la plataforma LoPe es pot conèixer la localització del terminal. Existeixen diferents modalitats d'accés a la plataforma per consultar la posició del terminal.

3.2.- En incorporar-se al servei s'activarà un codi 'identificador' de la persona usuària i una clau que podrà ser modificada posteriorment. Prèvia validació de la sol·licitud mitjançant l'identificador i la contrasenya i a través del servei d'atenció telefònica de CR, seria possible conèixer la localització del terminal les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

3.3.- A més de la petició de localització mitjançant els accessos descrits en el punt anterior, el terminal emetrà de forma automàtica una sèrie d'esdeveniments, com ara 'baixa bateria de la unitat', que es transmetran al centre d'atenció. És possible la contractació d'altres avisos (vegeu punt 4-Serveis addicionals).

3.4.- L'atenció prestada per CR en relació a aquest servei, tindrà un horari permanent per a la localització del terminal i per a l'atenció i gestió dels avisos automàtics descrits en el punt anterior i en horari d'oficina els dies laborables per a la realització de tasques administratives pròpies del servei, com a baixes, altes, canvis de contracte, etc. Com a referència, aquest horari podria ser de 9 a 14:30 i de 16:00 a 18:00 encara que, en qualsevol cas, seria informat puntualment a través de la línia d'atenció telefònica del servei LoPe (902 22 00 70).

3.5.- Les trucades ateses a través de la línia telefònica del servei LoPe podran ser enregistrades per qüestions de seguretat i criteris de millora continua en l'atenció del servei.

## 4.- Serveis addicionals.

4.1.- Sense increment de la quota mensual establerta per a la prestació del servei LoPe, és possible la contractació de les següents prestacions:

4.1.1.- Configuració del terminal perquè avisi de forma automàtica al centre d'atenció quan respecte d'unes àrees prefixades, surt d'una zona segura o entra en una zona perillosa. També quan es desplaça a una velocitat per sobre de 35 Km./h. Les tres funcions poden ser contractades en conjunt o de forma independent i requeririen de la col·laboració de les persones de contacte o cuidadores per aportar la informació necessària i en alguns casos desplaçar-se amb el terminal per diferents punts, per 'georeferenciar-los' a l'aplicació cartogràfica.

4.1.2.- Després de confirmar una cita prèvia, les persones usuàries o subscriptores podran realitzar tant la contractació com la posada en marxa del servei assistides per personal de CR en les seves instal·lacions per a l'atenció del servei LoPe o al seu propi domicili quan aquestes es trobin a més de trenta quilòmetres del mateix. Es recomana la contractació personal en dependències de CR atès que des de les mateixes es podrà comptar amb més mitjans tècnics per a la correcta explicació del sistema i accedir fins i tot a visualitzar i comprovar així el nivell de detall de la cartografia digital corresponent a l'àmbit territorial on es produirà la prestació del servei.

4.1.3.- Informació referida a activitats complementàries o de valor afegit, essent possible la participació en les mateixes tant per part de les persones usuàries com per als seus cuidadors/es. També informació per a la integració d'aquestes persones en altres projectes que desenvolupi l'organització humanitària.

4.1.4.- Atenció personal per part de l'equip humà de CR a les instal·lacions d'atenció del servei LoPe més properes a la ubicació de la persona usuària per a la familiarització de la mateixa i d'altres persones del seu entorn amb el sistema. També per tramitar documentació i canvis relatius al servei, tals com el procés de baixa, en aquest cas es transmetria per fax la sol·licitud de cessament voluntari, reduint gestions i temps de resposta. Aquesta atenció personal requerirà confirmació de cita prèvia amb l'objectiu d'evitar desplaçaments innecessaris i reduir les esperes.

4.1.5.- Accés WEB per a familiars/cuidadors: aquesta modalitat permet l'accés a la localització del terminal mitjançant Internet (Web). Així, a través d'un ordinador connectat a Internet i prèvia validació per identificador i contrasenya, es podria accedir a una aplicació cartogràfica que mostra l'històric d'últimes posicions i posició actual del terminal.

## 5.- Protocols d'intervenció.

5.1.- Una cop efectuada l'alta en el servei, les trucades per demanar la localització del terminal han d'adreçar-se sempre a la línia telefònica d'atenció del servei LoPe. El personal de Creu Roja només facilitarà la posició del terminal un cop comprovada la identitat de la persona que truca i havent facilitat aquesta correctament tant l'identificador de la persona usuària com la contrasenya establerta. Per cada accés a la localització, es generarà un informe específic que quedarà arxivat en l'expedient.

5.2.- Els avisos automàtics per bateria baixa es notificaran a la 1ª persona de contacte quan sigui possible, tret que aquests avisos es repeteixin diverses vegades en successius dies (es prendrà com a referència un nombre d'avisos per bateria baixa igual o superior a vuit en un màxim de trenta dies) i tinguin origen en pautes d'ús diferents a les indicades en el manual tècnic facilitat amb l'equip, que indica que el terminal no s'ha d'apagar i que s'ha de carregar diàriament. En aquest últim cas, s'indicarà a la 1ª persona de contacte, que deixaran de produir-se les trucades per avisar d'aquest tipus d'esdeveniment.

5.3.- Els avisos automàtics per velocitat, entrada en zona perillosa o sortida de zona segura seran notificats a la 1ª persona de contacte. En el cas de no poder contactar amb la mateixa, es procedirà a trucar a la 2ª persona i successives si n'hi hagués, fins poder procedir a la comunicació de l'esdeveniment.

Quan sigui impossible la comunicació amb qualsevol de les persones de contacte, s'obrirà des del centre d'atenció l'audio del terminal i es procedirà a donar avis al centre d'emergència 1-1-2 corresponent a la comunitat autònoma.

## 6.- Obligacions de les parts.

6.1.- A partir de la data en què quedi acreditat el compliment dels requisits previs per part de la persona que contracta el servei i es procedeixi a la seva posada en marxa, CR estarà obligada a:

- Facilitar un equip de localització, adjuntant en el seu lliurament un document segellat en el qual figuraran les dades d'identificació del terminal i la targeta SIM.

- Prestar el servei de localització LoPe d'acord amb l'estat de la tècnica en cada moment i d'acord amb les condicions exposades en aquest document.

- Posar a la disposició de la persona usuària o subscriptora, si escau, els serveis addicionals contractats juntament amb el servei de localització LoPe.

- Mantenir el servei de localització LoPe operatiu per poder localitzar a les persones usuàries en la modalitat d'atenció telefònica permanentment, excepte les interrupcions temporals estrictament necessàries degudes a operacions de manteniment del mateix. L'anterior obligació no serà exigible a CR en cas de força major o si es produeix una caiguda de les xarxes de dades i comunicacions que serveixen de base per a la prestació del mateix aliena a la seva voluntat i control.

- Atendre sol·licituds d'informació i gestions administratives a través de la línia telefònica d'atenció del servei LoPe en horari no permanent, que serà informat puntualment en la mateixa línia telefònica.

- Donar suport tècnic i de substitució, si escau, de l'equip de localització davant possibles avaries del mateix, sempre que no tinguin origen en un mal ús o ús inadequat del mateix, d'acord amb allò que s'indica en el manual que s'acompanya durant el seu lliurament.

6.2.- A partir de la data en què es produeixi la posada en marxa del servei, la persona que ho contracta està obligada al següent:

- Comprovar que les dades d'identificació de l'equip rebut coincideixen amb les reflectides per CR en el document que facilita amb el mateix, notificant, si s'escau, possibles discrepàncies. D'igual manera, comprovar el perfecte estat de l'equip en ser rebut.

- Abonar les quantitats degudes pel servei de localització LoPe i la fiança per l'equip de localització si n'hi hagués, tal com aquestes quedin definides a la sol·licitud d'alta.

- No utilitzar el servei de localització LoPe en contravenció de la llei o de les estipulacions recollides en aquest document.

- No utilitzar el servei de localització LoPe per a la seva revenda, cessió o explotació comercial a tercers sense consentiment exprés i escrit de CR.

- No manipular els precintes d'obertura de la funda del terminal de localització i, per tant, no extreure'l en cap cas d'aquesta funda ni extreure del terminal la targeta SIM. En qualsevol cas, ha de comunicar a CR de forma immediata, a través del telèfon d'atenció permanent, els danys produïts en la funda o l'equip així com possibles pèrdues, robatoris o deterioraments importants del mateix.

- Guardar i custodiar la clau d'accés i l'identificador d'usuari/ària facilitats. La persona que contracta el servei LoPe assumeix, per tant, tots els danys i/o perjudicis de tot tipus que es deriven del trencament o revelació d'aquestes contrasenyes. Podrà sol·licitar a CR el canvi de la contrasenya, sempre per escrit i validant la seva identitat.

- Comunicar de forma immediata a CR qualsevol variació en les dades facilitades en el document de sol·licitud d'alta així com en cada fitxa de cada persona de contacte.

- Donar de baixa el servei quan es produeixi qualsevol variació que impedeixi la seva utilització.

- Adoptar les mesures legals que si escau corresponguin en benefici de la persona usuària del terminal.

## 7.- Durada del contracte i resolució del mateix.

7.1.- En qualsevol moment es podrà sol·licitar a CR la baixa voluntària en el servei LoPe, segons les condicions indicades en el paràgraf següent:

Per donar-se de baixa, la persona que contracta el servei ha de sol·licitar-ho formalment presentant un escrit en les dependències de CR, o enviant-ho per correu postal, i adjuntant al mateix fotocòpia del seu DNI. Per a la seva major comoditat, se li ofereix la possibilitat de rebre l'escrit ja emplenat, juntament amb un sobre prefranquejat amb destinació a CR, perquè únicament el signi, introdueixi fotocòpia del DNI i el reenvii de tornada, o la possibilitat que tramiti la baixa assistit pel personal de CR a les instal·lacions d'atenció del servei LoPe més properes, des d'on es remetrà l'escrit al Centre d'Atenció. A la recepció de l'escrit, la seva baixa en el servei es farà efectiva en un termini màxim de 24 hores.

7.2.- CR es reserva el dret a interrompre el servei de localització LoPe o resoldre de manera immediata la relació amb la persona que contracta, si detecta un ús del mateix contrari al present document, a la valoració social que quan correspongui hagués realitzat el seu personal, a la legislació vigent, en cas d'impagament per part de la persona que subscriu el servei d'alguna de les quantitats degudes o quan es constati mal ús o ús inadequat, pèrdua, robatori o deteriorament de l'equip de localització cedit per CR.

7.3.- En cas d'impagament d'alguna de les quantitats previstes en la condició vuitena, CR es reserva el dret a suspendre temporalment el servei de telelocalització LoPe. Transcorreguts QUINZE (15) dies des de la suspensió del servei de localització LoPe sense que s'hagin satisfet a CR les quantitats degudes, CR suspendrà el servei definitivament, donant per finalitzat el contracte per causa imputable a la persona o entitat que el va subscriure.

7.4.- En cas de no activació del servei de localització LoPe per causa imputable a qui sol·licita l'alta, transcorreguts TRENTA (30) dies naturals des del primer intent de contacte per efectuar aquest procediment, quedarà resolt aquest contracte sense perjudici de l'obligació de reemborsar a CR les despeses en què aquesta hagués incorregut per a la gestió de l'alta en el servei de localització LoPe, l'import de les quals serà igual a la meitat d'una quota mensual.

7.5.- Fora d'aquests supòsits, CR podrà en qualsevol moment resoldre aquest contracte i suspendre la prestació del servei previ avis de quinze dies naturals a la persona que signa aquest document.

## 8.- Condicions econòmiques i facturació.

8.1.- La persona que contracta la prestació del servei de localització LoPe haurà d'abonar a CR:

- Una fiança per l'equip de localització cedit que serà abonada un cop confirmada la seva recepció o bé juntament amb la quota d'alta inicial. Aquesta fiança serà reintegrada per CR un cop se li hagi retornat l'equip després de formalitzar-se la baixa en la prestació, sempre que l'equip es trobi en perfectes condicions. En cas contrari, es perdrà el dret a recuperar la fiança aportada.

- Una quota d'alta inicial en el servei de localització LoPe que serà abonada conjuntament amb la primera quota fixa mensual.

- Una quota fixa mensual a facturar a mes vençut. Aquesta quota fixa mensual podrà ser revisada en cada exercici econòmic d'acord a la variació de l'IPC.

- Tots els pagaments es realitzaran mitjançant domiciliació bancària. La persona que va contractar el servei rebrà, si així ho sol·licita específicament, en l'adreça electrònica que designi a l'hora de realitzar la contractació dels serveis, una factura desglossada per cadascun dels conceptes reportats.

- Les quantitats específiques que s'hauran d'abonar a CR en concepte de fiança, quota d'alta inicial i quota fixa mensual es reflectiran en el document de sol·licitud d'alta en el servei LoPe.

## 9.- Responsabilitats.

9.1.- Qualitat del servei. CR es compromet a complir amb els nivells de qualitat de cadascun dels serveis contractats, d'acord amb els paràmetres i mètodes que la legislació determini.

9.2.- Limitacions generals. Atès que CR depèn dels serveis de tercers parts per a l'adequada prestació dels que li són propis, CR declina tota responsabilitat pels danys o perjudicis causats per culpa d'aquelles, acceptant exclusivament els deguts a una inadequació dels mitjans propis o a la negligent actuació del seu propi personal.

- CR no respondrà en cas d'utilització no autoritzada per tercers del servei i no es fa responsable dels perjudicis que les limitacions pròpies de les tecnologies utilitzades per proveir el servei o les avaries que es poguessin produir en els dispositius de localització poguessin causar. Cal destacar entre d'altres les següents limitacions de les tecnologies emprades:

- Sistema GPS. Perquè el dispositiu de localització tingui cobertura GPS, ha d'utilitzar-se en exteriors, mai en espais tancats.
- Xarxa de comunicacions de VODAFONE. Encara que disposa de cobertura en pràcticament la totalitat del territori espanyol, poden trobar-se zones en les quals no tingui cobertura de veu/dades.

9.3.- Errors de localització. Tenint en compte que els mitjans utilitzats per a la prestació del servei depenen de tercers companyies, CR no garanteix la correcció absoluta de la informació, si bé s'obliga a actuar amb la diligència establerta en el paràgraf segon de l'article 1.104 del Codi Civil per aconseguir la correcció, integritat i actualitat de les dades de localització. Per aquesta raó, la persona usuària o persona subscriptora no podrà exigir cap responsabilitat pels danys i perjudicis derivats d'errors en la informació quan aquests siguin deguts a fallides en els sistemes de telecomunicació. CR respon durant sis mesos pels danys i perjudicis causats per la seva culpa o negligència, no podent en cap cas excedir la indemnització de la quantitat pagada per la persona subscriptora com a conseqüència de la prestació del servei LoPe.

9.4.- Inexistència de vigilància o custòdia. CR no ofereix en cap cas un sistema de vigilància o de custòdia de les persones objecte de localització. En conseqüència, CR no respon en absolut per la desaparició o els possibles danys que puguin sofrir les persones usuàries, fins i tot encara que la localització no sigui possible en moments crítics; per tant, tampoc serà responsable d'iniciar les accions legals que, si escau, s'hagin d'adoptar en benefici de la persona usuària.

9.5.- Incompatibilitats. CR no respon en absolut pels possibles danys que puguin sofrir les persones subjecte de localització com a conseqüència d'incompatibilitats o interferències dels sistemes de localització amb qualssevol altres dispositius tècnics utilitzats per les persones a localitzar (entre d'altres, marcapassos).

9.6.- Utilització i continguts. CR actua exclusivament com a prestadora d'un servei, no controla l'ús que la persona usuària o subscriptora realitzen del servei de localització LoPe. En tal sentit, CR no es fa responsable de l'ús i/o dels continguts que, en contravenció a les lleis o a les presents condicions generals, puguin fer del mateix, sent la persona subscriptora l'única responsable de les conseqüències que la seva utilització il·lícita o contrària a aquestes condicions pogués tenir així com de la veracitat i/o licitud dels continguts desplegats en els serveis addicionals.

9.7.- En cas que CR descobris, bé de forma directa o a través de notificacions o requeriments de tercers, l'existència de conductes que poguessin infringir la legalitat vigent o les presents condicions generals o la utilització amb finalitats fraudulentament, il·lícites i/o no autoritzades del servei de localització LoPe (inclosos els serveis addicionals), CR es reserva el dret de suspendre per si

mateixa total o parcialment el servei de localització LoPe, sense necessitat d'autorització prèvia de la persona usuària o subscriptora.

9.8.- Sense perjudici de l'anterior, CR es reserva la facultat de posar en coneixement de les autoritats administratives o judicials aquells fets que poguessin ser constitutius d'una activitat il·lícita, sense necessitat de comunicar-ho prèviament a l'usuari.

10. Modificacions de les condicions generals de contractació del servei de localització LoPe.

10.1.- CR podrà modificar les presents condicions generals o introduir noves condicions d'ús, de conformitat amb la legislació vigent, prèvia notificació a les persones que van contractar els serveis amb un preavis de TRENTA (30) dies naturals. Aquestes modificacions només seran aplicable a partir de la seva entrada en vigor.

10.2.- La persona que va contractar el servei podrà resoldre anticipadament el contracte sense obligació d'abonar quantitat alguna en el cas que no accepti les noves condicions generals o les modificacions en les mateixes.

11. Modificacions tecnològiques.

11.1.- CR tindrà dret a introduir tots els canvis en la plataforma d'atenció (inclosos els terminals) quan siguin exigits per la legislació i/o per mantenir i/o millorar la qualitat tècnica del servei (sempre que aquests canvis no impliquin modificacions en els aspectes essencials del servei contractat), havent d'en aquests casos realitzar una prèvia comunicació a la persona subscriptora.

12. Protecció de dades de caràcter personal.

12.1. Com a conseqüència de la contractació del servei de localització LoPe, la persona usuària i/o subscriptora és conscient i accepta que les dades personals per ella facilitats a CR així com els que es generin amb posterioritat, seran objecte de tractament en un fitxer de dades de caràcter personal responsabilitat de CR, que es realitzarà tant directament per la mateixa com a través dels proveïdors i entitats la intervenció de les quals hagi de concertar per al compliment dels compromisos que assumeix, i la finalitat dels quals serà l'administració i prestació del servei contractat i la gestió de les incidències relacionades amb el mateix. CR comunica així mateix a la persona usuària o persona subscriptora, que per necessitats tècniques de la prestació del servei, en accedir al mateix queden registrats tots els seus accessos de manera que aquests puguin complir amb les finalitats descrites, i que les dades seran comunicades a les entitats, serveis i autoritats necessaris per complir la legislació vigent i/o fer front a una situació d'emergència.

12.2. El lliurament de totes les dades requerides per a la contractació del servei de localització LoPe és obligatòria, ja que la recopilació i manteniment de tots ells és necessària per complir amb les finalitats indicades en el paràgraf anterior. D'aquesta forma, CR podrà denegar la contractació del servei o el manteniment del mateix a aquelles persones interessades que no facilitin tals dades.

12.3. Les persones usuàries i/o subscriptores responen de la veracitat de les dades que de les mateixes faciliten, així com de l'autenticitat de la recollida dels de les persones que subscriguin la fitxa referida en la Condició Segona, responen en cas de no ser així a més de les responsabilitats personals – penals, civils i administratives- en les quals incorrin, de les responsabilitats civils, administratives i de tot tipus (multes, indemnitzacions, despeses, drets de lletrats i procuradors, etc.) que derivades d'això poguessin afectar a CR. Igual responsabilitat els afecta respecte a l'obligació de comunicar a CR qualsevol modificació que d'ells es produeixi.

12.4.- Les persones usuàries o subscriptores, podran exercitar els seus drets d'accés, rectificació, cancel·lació i/o oposició, dirigint una carta signada al domicili social de CR al carrer Joan d'Àustria núm 120 a Barcelona (08018), amb la referència "Direcció d'Intervenció Social: Protecció de Dades" adjuntant

còpia llegible del seu DNI i indicant l'adreça a la qual CR pugui remetre-li la confirmació d'haver complert amb la seva sol·licitud, o si escau, els motius que els impedeixen dur-la a terme plenament.

12.5.- A la fitxa de dades que han de subscriure les persones de contacte, s'inclou per al seu coneixement la informació dels seus drets i es demana de les mateixes els consentiments legalment necessaris.

12.6.- CR ha adoptat totes les mesures de seguretat legalment exigides per a la protecció de les dades personals subministrades per a la prestació del servei LoPe.

13. Tractament de queixes i reclamacions

Les persones usuàries podran exercir el seu dret a queixa i/o reclamació adreçant una carta signada al domicili de CR ressenyat en el primer paràgraf d'aquestes condicions generals, amb la referència "Secretaria: Queixes i Reclamacions", adjuntant una còpia llegible del seu DNI i indicant l'adreça a la qual CR pugui remetre-li el pronunciament del Servei referent a això. En cas de disconformitat amb aquest pronunciament podran acudir a la jurisdicció competent. Si ho prefereixen, també poden exercitar el dret a queixa o reclamació trucant al núm. de telèfon gratuït 900 103 148 o enviant un correu electrònic a l'adreça [atencio@creuroja.org](mailto:atencio@creuroja.org)

14. Jurisdicció competent.

La llei aplicable a la contractació del Servei TA serà l'espanyola. La Creu Roja a Catalunya està adherida al Sistema Arbitral de Consum de Catalunya. Per a qualsevol divergència sorgida de les presents condicions generals, ambdues parts se sotmeten a l'arbitratge de consum de la Junta Arbitral de Consum de Catalunya i per als supòsits que la llei determini que no són susceptibles d'arbitratge als jutjats i tribunals de la ciutat de Barcelona amb renúncia al seu propi fur si aquest fos un altre.