

Términos y Condiciones Generales

1. Alcance y Definiciones

- a. Los presentes Términos y Condiciones Generales, junto con cualesquiera Términos y Condiciones Específicos (según se definen a continuación), constituyen el “**Contrato**”. Este Contrato resultará de aplicación cuando un profesional de la salud mental (denominado el “**Profesional**” o “**Usted**”) contrate los siguientes “**Servicios**”: (i) un Servicio de Generación de Leads y (ii) el acceso a la Plataforma para la gestión de su actividad profesional.
- b. “**Solución de Pagos Integrada**” significa la funcionalidad dentro de la Plataforma que permite a los Pacientes realizar pagos seguros al Profesional por sus consultas.
- c. “**Servicio de Generación de Leads**” significa el servicio mediante el cual adquirimos potenciales pacientes a través del Sitio Web u otros canales, y posteriormente los asignamos al Profesional.
- d. “**Paciente**” significa una persona física adquirida por nosotros a través de nuestro Sitio Web u otros canales de marketing, que se distribuye a través del Servicio de Generación de Leads.
- e. “**Plataforma**” significa cada entorno digital a través del cual se prestan los Servicios.
- f. “**Términos y Condiciones Específicos**” significa cualesquiera términos y condiciones aplicables a otros servicios vinculados, accesibles al crear un Perfil y/o al utilizar la Plataforma, incluidos, entre otros, los términos y condiciones de uso de la Solución de Pagos Integrada y los términos y condiciones del Sitio Web.
- g. “**Sitio Web**” significa la(s) URL(s) local(es) a través de las cuales se prestan nuestros Servicios y/o se adquieren Pacientes.

2. El Perfil del Profesional

- a. Para utilizar los Servicios, deberá abrir una cuenta y crear su perfil en la Plataforma (el “**Perfil**”).
- b. Deberá proporcionar información veraz durante el proceso de registro, reservándonos el derecho de verificar su identidad y sus cualificaciones.
- c. Solo podrá crear un Perfil para usted mismo, no pudiendo transferir su titularidad a otra persona.
- d. Se compromete a (i) mantener la información de su Perfil debidamente actualizada en todo momento, y (ii) disponer de

un calendario de reservas preciso que refleje su disponibilidad en la Plataforma.

- e. Usted nos autoriza a: (i) modificar el contenido de los materiales y documentos proporcionados con el fin de preparar o actualizar el Perfil. Las modificaciones se limitarán a mejorar la calidad y la precisión de la publicación; y (ii) crear y/o actualizar el Perfil mediante el uso de información disponible públicamente.
- f. Asociamos su Perfil con los pacientes mediante un mecanismo de emparejamiento que tiene en cuenta criterios como las respuestas del paciente a cuestionarios, su especialidad, su disponibilidad, su proximidad, el idioma y otras preferencias relevantes del paciente, con el fin de garantizar la asignación más adecuada. Asimismo, se tiene en cuenta la satisfacción de los pacientes, otorgando prioridad a aquellos profesionales que han recibido valoraciones positivas de forma consistente. Podremos actualizar o mejorar este mecanismo de emparejamiento en cualquier momento con el fin de optimizar la relevancia y la calidad de las asignaciones.

3. Los Honorarios y la Comisión

- a. Los Honorarios de la consulta cobrados al Paciente, así como la duración de cada consulta, serán los establecidos en el Formulario de Pedido. Usted percibirá los Honorarios, de los cuales se deducirá la Comisión por servicio aplicable que se indica en el Formulario de Pedido.
- b. Podremos compensar directamente la Comisión sobre los Honorarios, redirigiendo dichos importes a nuestra cuenta, o bien facturarle separadamente los importes correspondientes sobre la base de nuestros datos (o del informe de consultas que podamos requerirle), siendo el pago exigible en un plazo de catorce (14) días desde la fecha de la factura. Los costes de procesamiento de pagos previstos en los Términos y Condiciones Específicos de la Solución de Pagos Integrada serán asumidos por nosotros.
- c. La Comisión se calculará sobre el importe neto de los Honorarios efectivamente cobrados al Paciente, excluyendo el IVA, otros impuestos, reembolsos y retrocesiones de pago. Cualquier reembolso o retrocesión de pago reducirá la Comisión en la misma proporción.

4. Las Obligaciones del Profesional

- a. Deberá mantener una infraestructura técnica segura y utilizar credenciales de acceso robustas. Asimismo, deberá utilizar los Servicios de conformidad con la legislación aplicable, sin interferir en nuestras operaciones o sistemas. Nos reservamos el derecho a suspender o bloquear el acceso a los Servicios hasta que se resuelvan las incidencias detectadas.
- b. Deberá programar, gestionar y atender todas las citas con los Pacientes exclusivamente a través de nuestra Plataforma. Salvo autorización expresa por nuestra parte, no podrá redirigir a los Pacientes a plataformas externas, consultas presenciales, métodos de pago alternativos ni servicios alternativos. En particular, y sin carácter limitativo:
 - i. deberá procesar todos los pagos de los Pacientes a través de nuestra Solución de Pagos Integrada, proporcionando previamente la información completa requerida en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (“Know Your Customer” o KYC); y
 - ii. deberá llevar a cabo todas las consultas con los Pacientes a través de la Plataforma.
- c. El incumplimiento de la presente cláusula se considerará un incumplimiento esencial del Contrato, debiendo usted abonarnos, a primer requerimiento, el importe íntegro de las Comisiones que habrían resultado aplicables a cada consulta, así como indemnizarnos por cualesquiera daños y perjuicios en que hayamos incurrido en relación con dicho incumplimiento.
- d. A través del uso de los Servicios, deberá: (i) cumplir con los estándares profesionales y la normativa aplicable, y (ii) actuar a título individual, sin compartir sus credenciales de acceso.
- e. Usted reconoce que es el único responsable de obtener los consentimientos, licencias y autorizaciones necesarias para todas las comunicaciones, tratamientos o servicios prestados a los Pacientes.

5. Derechos de Propiedad Intelectual y Contenidos de Terceros

- a. Somos titulares de todos los derechos de propiedad intelectual (“DPI”) sobre los Servicios, la Plataforma, el software y cualquier otro contenido o producto relacionado. No podrá reproducir, distribuir ni crear obras derivadas sin nuestro consentimiento previo y por escrito.
- b. Respecto de cualquier contenido que publique, nos otorga autorización para almacenarlo y publicarlo, manteniendo Usted

la responsabilidad sobre dicho contenido. Su uso deberá cumplir con la normativa aplicable y respetar los derechos de terceros.

- c. Deberá disponer de los DPI necesarios para utilizar cualquier contenido protegido por derechos de autor que integre.
- d. Los enlaces a contenidos de terceros no deberán infringir la normativa aplicable. Nos reservamos el derecho a eliminar cualquier contenido o enlace inapropiado o que no se ajuste a nuestra marca o intereses comerciales.

6. Confidencialidad

- a. Ambas partes se comprometen a mantener la confidencialidad de la Información Confidencial recibida de la otra parte. A los efectos del presente Contrato, se entenderá por “**Información Confidencial**” toda aquella información de carácter empresarial, operativo, organizativo o técnico relacionada con nosotros o con los Servicios, así como la información relativa al Contrato, que haya sido designada como confidencial o que razonablemente deba considerarse como tal.
- b. Esta obligación no será de aplicación a la información que:
 - i. ya fuera conocida por la parte receptora o haya sido obtenida posteriormente de forma lícita de terceros;
 - ii. sea de dominio público sin que medie incumplimiento del presente Contrato; o
 - iii. deba ser revelada en cumplimiento de una obligación legal, siempre que, en la medida de lo posible, se nos notifique con carácter previo.
- c. Ambas partes garantizarán que sus empleados, agentes y cualesquiera terceros que tengan acceso a dicha información cumplan con las presentes obligaciones de confidencialidad.

7. Consecuencias de Incumplimiento

- a. En caso de incumplimiento de sus obligaciones, podremos, a nuestra entera discreción: (i) emitir advertencias por escrito, (ii) suspender temporalmente los Servicios, (iii) terminar definitivamente la prestación de los Servicios y/o (iv) reclamar los daños y perjuicios correspondientes. Asimismo, podremos repercutirle los costes administrativos derivados de la investigación de dichos incumplimientos.

8. Indemnización

- a. Usted nos indemnizará por cualesquiera pérdidas, gastos, daños, reclamaciones y costes (incluidos, sin carácter limitativo, daños directos, indirectos o consecuenciales, sanciones y gastos legales) que resulten de o estén relacionados con:
 - i. la infracción de derechos de propiedad intelectual de terceros;
 - ii. el incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad;
 - iii. el incumplimiento de la normativa en materia de protección de datos;
 - iv. la vulneración de la legislación aplicable o de la normativa profesional; o
 - v. su actuación profesional o las obligaciones de atención al paciente.
- b. Usted se compromete a colaborar en nuestra defensa frente a dichas reclamaciones, proporcionando manifestaciones, declaraciones juradas y cualquier otra información relevante, así como a realizar los esfuerzos necesarios para que las reclamaciones de terceros se dirijan frente a Usted. Lo anterior se entenderá sin perjuicio de cualesquiera otros derechos que nos correspondan.

9. Responsabilidad

- a. Nuestra responsabilidad total quedará limitada al menor de los siguientes importes: (i) 3.000 EUR, o (ii) el importe total de las Comisiones percibidas de Usted durante los seis (6) meses anteriores a la reclamación. Esta limitación no será de aplicación cuando y en la medida en que esté prohibida por la normativa aplicable.
- b. En materia de protección de datos, Usted, en su condición de responsable del tratamiento, será responsable de los daños y perjuicios derivados de operaciones de tratamiento no conformes con la normativa aplicable. Nosotros, en nuestra condición de encargado del tratamiento, solo seremos responsables en la medida en que incumplamos las obligaciones específicas que nos correspondan como tal o cuando actuemos al margen de sus instrucciones, todo ello sujeto a las limitaciones previstas en la presente cláusula.

10. Duración del Contrato y Terminación

- a. El presente Contrato tendrá una duración indefinida. Sin perjuicio de ello, cualquiera de las partes podrá resolverlo mediante preaviso por escrito de un (1) mes.
- b. Cualquiera de las partes podrá resolver el Contrato de forma inmediata en caso de incumplimiento esencial por la otra parte que no sea subsanado en el plazo de dos (2) semanas desde la notificación correspondiente, incluyendo, sin carácter limitativo, los incumplimientos por su parte relativos a: sus obligaciones en relación con el Perfil, sus obligaciones profesionales, los derechos de propiedad intelectual de terceros o la confidencialidad.
- c. La terminación del presente Contrato no afectará a aquellas disposiciones que, de forma expresa o por su naturaleza, deban permanecer vigentes tras su extinción, incluyendo, entre otras, las relativas a confidencialidad, propiedad intelectual, obligaciones de indemnización, limitación de responsabilidad y las provisiones de la ley aplicable.
- d. Dentro de los doce (12) meses siguientes a la terminación, podrá solicitar una copia electrónica de los datos de sus Pacientes disponibles en nuestra Plataforma, en un formato de uso común y lectura mecánica. Transcurrido dicho plazo, dichos datos no serán recuperables.
- e. En caso de terminación del Contrato por su voluntad, tenemos el derecho de exigirle que nos abone una compensación económica (la “**Compensación Económica**”) por cada Paciente que haya sido tratado a través de la Plataforma durante la vigencia del Contrato y respecto del cual, tras la terminación del Contrato, tenga la voluntad de seguir prestando servicios profesionales o mantener cualquier vínculo asistencial directo. El importe de la Compensación Económica se determina en el Formulario de Pedido. La presente cláusula no limita la libertad del Paciente para elegir profesional sanitario, ni impide al Profesional ejercer su actividad, sino que establece únicamente una compensación económica por el valor generado durante la vigencia del Contrato mediante los Servicios prestados por Nosotros.

11. Datos Personales

- a. Ambas partes tratarán los datos personales de conformidad con la normativa aplicable en materia de protección de datos. Accederemos y trataremos sus datos personales según lo

establecido en el acuerdo de encargo del tratamiento (**Anexo 1**).

- b. Usted reconoce que podremos tratar determinados datos de los Pacientes en calidad de responsables del tratamiento, así como también tratar sus datos personales en calidad de responsables del tratamiento para mantener el Perfil y gestionar el acceso. Las condiciones del tratamiento de los datos personales están disponibles en nuestra [política de privacidad disponible en el Sitio Web](#).
- c. Tras la terminación del Contrato, podremos continuar tratando los datos de su Perfil como responsables del tratamiento en caso de que usted mantenga un Perfil activo y no solicite su supresión.

12. Reclamaciones y Mediación

- a. Como parte de nuestro sistema de gestión de reclamaciones, le ofrecemos la posibilidad de presentar reclamaciones directamente ante nosotros. Daremos respuesta a cualquier reclamación en un plazo de catorce (14) días desde su recepción. Las reclamaciones deberán remitirse a la siguiente dirección: terapia@doctoralia.es
- b. Usted podrá iniciar un procedimiento de mediación administrado por el Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona (ICAB), con quien estamos dispuestos a colaborar para resolver de manera extrajudicial toda controversia en relación con el Contrato. En caso de que una controversia sea sometida a mediación, estaremos obligados a asumir una parte razonable de los costes del procedimiento, según lo determine el mediador.

13. Modificación de estos Términos y Condiciones Generales

Le notificaremos por correo electrónico o a través del Sitio Web, cualquier modificación del Contrato con al menos quince (15) días de antelación, incluyendo, sin carácter limitativo, cualquier modificación de los Honorarios, la Comisión u otros elementos establecidos en el Formulario de Pedido. Si no formula oposición a dichas modificaciones, éstas serán aplicables una vez finalizado el periodo de notificación. Las actualizaciones de carácter menor o meramente administrativo que no alteren de forma sustancial el contenido de los Servicios ni los derechos y obligaciones de las partes no darán lugar a derecho de oposición.

14. Fuerza Mayor

No incurriremos en incumplimiento del presente Contrato ni seremos responsables por cualquier falta o retraso en el cumplimiento de nuestras obligaciones cuando dicho incumplimiento o retraso sea consecuencia de eventos, circunstancias o causas fuera de nuestro control razonable. En tales casos, el plazo para el cumplimiento de dichas obligaciones se entenderá prorrogado en consecuencia.

15. Ley Aplicable y Jurisdicción

Los presentes Términos y Condiciones Generales, así como cualquier controversia o reclamación que se derive de los mismos o guarde relación con ellos, se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes de España. Cualquier controversia o reclamación que se derive del presente Contrato o guarde relación con el mismo estará sujeta a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de Barcelona (España).

Anexo I. Acuerdo de Encargado del Tratamiento

1. Objeto

El presente acuerdo de tratamiento de datos (el “**Acuerdo**”), celebrado entre Nosotros (el “**Encargado del Tratamiento**”) y Usted (el “**Responsable del Tratamiento**”), regula nuestras obligaciones en relación con el tratamiento de datos personales en el marco de los Servicios, así como sus obligaciones en calidad de Responsable del Tratamiento.

Las definiciones del Contrato son aplicables a este Acuerdo.

Trataremos los siguientes datos personales a los efectos de la prestación de los Servicios:

- Datos personales de sus Pacientes (nombre, apellidos, dirección e información de contacto).
- Otros datos personales que usted gestione o reciba de los Pacientes.
- Datos médicos y de salud incorporados en nuestra Plataforma.

Todos dichos datos permanecerán bajo su custodia, control y responsabilidad.

2. Obligaciones del Responsable del Tratamiento

El Profesional:

1. Deberá proporcionarnos acceso a los datos personales necesarios para la correcta prestación de los Servicios.
2. Deberá gestionar adecuadamente las solicitudes de ejercicio de derechos por parte de los interesados y responder a las mismas conforme a la normativa aplicable en materia de protección de datos.
3. Deberá garantizar que todo tratamiento de datos personales se ampara en una base de legitimación válida.
4. Deberá implementar las medidas técnicas y organizativas adecuadas, incluidos controles de acceso, para asegurar la confidencialidad y el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de datos de salud y privacidad.
5. Deberá cumplir con los principios de protección de datos y las obligaciones de transparencia previstas en el RGPD y en la normativa nacional aplicable.
6. Será responsable de las actividades de tratamiento realizadas en virtud del presente Contrato y deberá asegurar, tanto con carácter previo como durante el tratamiento, el cumplimiento de la normativa de protección de datos aplicable.

7. Deberá garantizar la exactitud de los datos personales y proceder a su rectificación sin dilación indebida cuando resulte necesario.
8. En caso de producirse una violación de seguridad de los datos personales, deberá notificarla a la autoridad de control competente y, en su caso, a los interesados afectados, cuando así lo exija la normativa aplicable.
9. Deberá gestionar y resolver las reclamaciones de los interesados derivadas de errores imputables al Profesional, realizando las correcciones necesarias y manteniéndonos indemnes frente a cualquier responsabilidad derivada de las mismas.
10. Cuando resulte exigible, deberá llevar a cabo evaluaciones de impacto en materia de protección de datos.
11. Deberá mantener el secreto profesional y garantizar la confidencialidad de la información de los Pacientes conforme a los estándares médicos y éticos aplicables.

3. Obligación del Encargado del Tratamiento

El Encargado del Tratamiento:

1. Tratar los datos personales únicamente conforme a sus instrucciones documentadas, informando al Responsable del Tratamiento de cualquier instrucción que infrinja la normativa de protección de datos.
2. Utilizar los datos personales exclusivamente para la prestación de los Servicios.
3. Mantener registros escritos de todas las actividades de tratamiento realizadas por cuenta suya.
4. Notificar al Responsable del Tratamiento, sin demora indebida, cualquier violación de seguridad de los datos personales, proporcionando toda la información necesaria para su evaluación.
5. Proporcionar al Responsable del Tratamiento la información necesaria para demostrar el cumplimiento y apoyar auditorías (limitadas a una (1) por año, con un preaviso de treinta (30) días y a su cargo, sin poner en riesgo nuestros sistemas).
6. Implementar medidas técnicas y organizativas adecuadas en función de los riesgos.
7. Garantizar la confidencialidad del personal mediante obligaciones contractuales.
8. Mantener la confidencialidad incluso después de la terminación del Contrato.
9. Colaborar en la gestión de solicitudes de ejercicio de derechos de los interesados mediante:
 - a. la remisión de las solicitudes al Responsable del Tratamiento;
 - b. el apoyo en solicitudes complejas que requieran la intervención del Encargado del Tratamiento.

10. Subcontratar los Servicios únicamente a terceros autorizados.
11. Prestar apoyo en evaluaciones de impacto en materia de protección de datos y consultas con autoridades de control.
12. Devolver o suprimir los datos personales, a solicitud del Responsable del Tratamiento, dentro de los doce (12) meses siguientes a la terminación del Contrato.
13. Realizar transferencias internacionales de datos personales únicamente de conformidad con la normativa aplicable en materia de protección de datos, aplicando las garantías necesarias.

4. Subcontratación

El Responsable del Tratamiento autoriza el uso de los subencargados del tratamiento enumerados en el **Apéndice I**. En caso de que el Encargado del Tratamiento necesite recurrir a subencargados adicionales, deberá notificarlo previamente al Responsable del Tratamiento, proporcionando detalles del tratamiento, así como la identidad y los datos de contacto del subencargado. El Responsable del Tratamiento podrá oponerse en un plazo de quince (15) días naturales por motivos relacionados con el cumplimiento de la normativa de protección de datos. La falta de oposición dentro de dicho plazo se considerará como autorización. Todos los subencargados del tratamiento deberán tratar los datos de conformidad con las instrucciones del Responsable del Tratamiento y en virtud de un contrato por escrito que imponga obligaciones no menos estrictas que las establecidas en el presente Acuerdo y en el artículo 28 del RGPD. El Encargado del Tratamiento seguirá siendo plenamente responsable de cualquier incumplimiento por parte de los subencargados, con sujeción a la limitación de responsabilidad establecida en el Contrato.

5. Terminación, Resolución y Extinción

La terminación, resolución o vencimiento del Contrato obligará al Encargado del Tratamiento a devolver o suprimir los datos del Responsable del Tratamiento de conformidad con la cláusula 3.12 del presente Acuerdo y la cláusula 10.d de los Términos y Condiciones Generales.

Apéndice I - Listado de subencargados

SUBENCARGADO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	ZONA DE ALMACENAMIENTO	TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS
Amazon Web Services	Plataforma e infraestructura en nube. Alojamiento de datos	Alemania	N/A
ZnanyLekarz Sp. z o.o.	Desarrollo de software, mantenimiento de productos, plataforma y apoyo administrativo	Alemania	N/A
Google LLC	Gmail, herramienta de correo electrónico para la correspondencia	Unión Europea	N/A
Vonage Business Inc	Servicios de telemedicina y Servicios SMS	EE.UU.	Marco de Privacidad UE - EE.UU
WhatsApp Ireland Limited	Plataforma de comunicaciones	Irlanda	N/A
Twilio Inc	Servicios de SMS y correo electrónico, Plataforma de comunicaciones	EE.UU.	Marco de Privacidad UE - EE.UU
Sendbird Inc	Plataforma de chat y mensajería	Unión Europea	N/A
Typeform, S.L.	Proveedor de encuestas y cuestionarios	EE.UU.	Cláusulas Contractuales Tipo
Talkdesk Inc	Atención al cliente	EE.UU.	Marco de Privacidad UE - EE.UU
Atlassian, Inc	Sistema de tickets para incidencias y atención al cliente	EE.UU.	Marco de Privacidad UE - EE.UU
84codes AB	Software e infraestructura de mensajes basados en la nube	Unión Europea	N/A
Netelip	Atención al cliente	Unión Europea	N/A
InstaSent	Envío de SMS	Unión Europea	N/A
Elastic	Provisión de software y servidores / infraestructura para almacenar registros	EE.UU.	Marco de Privacidad UE - EE.UU
DataDog	Monitoreo de bases de datos en la nube	Unión Europea	N/A