

Términos y condiciones generales del servicio

1. Definiciones

En el presente contrato serán de aplicación las definiciones que se detallan más abajo. Asimismo, las palabras en singular incluirán el plural y viceversa.

- **“Booking Calendar”**: programa informático titularidad de la Compañía, que permite al Cliente, entre otras funcionalidades, gestionar el horario del Profesional e incluir la disponibilidad de éste último para concertar visitas médicas y gestionar la reserva de cita médicas con los Profesionales. El utilizo de Booking Calendar está reservado exclusivamente a los Clientes que contratan el Servicio Premium.
- **“Cliente”**: Persona física o jurídica, según el caso, que suscribe este Contrato con Doctoralia para beneficiarse de los Servicios.
- **“Condiciones Particulares”**: las condiciones particulares para el otorgamiento de los Servicios ejecutadas o convenidas entre el Cliente y Doctoralia en conexión con este Contrato.
- **“Contrato”**: El presente contrato de prestación de servicios incluyendo, las presentes Condiciones Generales, las Condiciones Particulares y todas sus cláusulas y/o Anexos.
- **“Cuenta”**: Entrada en la base de datos del Sitio Web que confiere la condición de Cliente con acceso a los Servicios, una vez introducido el usuario y la contraseña correspondientes.
- **“Daños”**: cualquier pérdida, coste, gasto y daño directo, indirecto o emergente, o el lucro cesante, o cualquier otro daño o coste incidental, especial o de cualquiera otra tipología (incluyendo, pero no limitado a: los costes judiciales y de abogado o procurador, o los costes relacionados con la responsabilidad civil o por producto o negligencia, la responsabilidad administrativa o de cualquier otro tipo; las pérdidas derivadas del fallo o defectuoso funcionamiento de aplicaciones web, aplicaciones móviles, software, la pérdida total o parcial o el daño producido a los contenidos o a otra información, la detención o suspensión total o parcial de la de la plataforma web, plataforma móvil, software, Booking Calendar, la detención de las citas concertadas con Profesionales, la pérdida de tiempo de funcionamiento o de ingresos, beneficios, operaciones con Usuarios o cualquier otro motivo);
- **“Doctoralia”** o **“Compañía”**: Doctoralia Internet SL, C/ Josep Pla 2 - Edificio B2, planta 1308019 Barcelona, España, NIF: B62834981, inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona, en el Tomo 34434, Folio 117, Hoja B246542.
- **“Partes”**: La Compañía y el Cliente de forma conjunta.
- **“Perfil”**: Información del Profesional publicada en una subpágina del Sitio Web identificada con una dirección URL diferente a la del Sitio Web pero perteneciente a la Compañía.
- **“Período de Facturación”**: Cada uno de los meses o años naturales, en función del período inicial y tipo de suscripción, que se iniciarán a computar a partir de la fecha de asignación del primer Perfil a la Cuenta, en los términos previstos en las presente Condiciones Generales.
- **“Profesional”**: Profesional cuya actividad consiste en la prestación de servicios médicos o paramédicos, entre los que se encuentran, entre otros, facultativos, médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, nutricionistas, terapeutas, psicólogos, etc. En el supuesto en el que el Cliente sea una persona física, el Profesional y el Cliente serán la misma persona y, por consiguiente, las actividades anteriores serán prestadas directamente por el Cliente.
- **“Servicio Marketplace”**: Servicio ofrecido por Doctoralia al Cliente a través de un sistema IT, que permite, entre otros, agregar contenido a cada uno de los Perfiles.
- **“Servicio Premium”**: Servicio ofrecido por Doctoralia al Cliente a través de un sistema IT, que incluye el Servicio Marketplace y el utilizo del Booking Calendar.
- **“Servicios”**: dependiendo de qué Servicio ha sido contratado por el Cliente, el Servicio Marketplace o el Servicio Premium.
- **“Sitio Web”**: Herramienta en línea disponible en la siguiente dirección <https://www.doctoralia.es> y operada por Doctoralia que permite, entre otros, que los Profesionales puedan ofrecer sus servicios, así como la puesta en contacto de Profesionales con pacientes que buscan especialistas.
- **“Usuario”**: Persona física que tiene una cuenta o accede al Sitio Web.

2. Servicios

2.1 Doctoralia ofrecerá los Servicios al Cliente, otorgando acceso a las siguientes funcionalidades y/o herramientas a través de su Cuenta, las cuales se adaptarán a las características de los Perfiles asignados:

- a. (para los Clientes del Servicio Premium) beneficiarse de los servicios ofrecidos por Doctoralia a través de la herramienta de Booking Calendar;
- b. Posibilidad de editar el Perfil;
- c. Incluir los Perfiles entre los resultados de búsqueda de Profesionales registrados en el Sitio Web según las reglas establecidas en la página dedicada del Sitio Web. Doctoralia informa y el Cliente reconoce y acepta que los Perfiles podrán tener posicionamientos diferentes en los resultados de búsqueda del Sitio Web;
- d. Recibir estadísticas asociadas a cada uno de los Perfiles; y
- e. Cualquier otra funcionalidad o herramienta que Doctoralia otorgará al Cliente como parte de los Servicios.

2.2 Tipos de Perfiles disponibles:

- a. Perfil Premium: servicio a través del cual el Profesional o centro médico pueden mejorar su posicionamiento configurando su ficha de una forma más completa y sin publicidad de terceros. Con esta opción, el profesional o centro médico puede ofrecer su horario para que los Usuarios puedan reservar cita en su consulta a través del sitio web de Doctoralia (y, para los Clientes del Servicio Premium, directamente en el Booking Calendar).
- b. Perfil First Class: servicio de categoría superior al Perfil Premium, que mejora la visibilidad y posicionamiento del Cliente en el Sitio Web.

2.3 Una vez activada la cuenta en "Perfil Premium", Doctoralia podrá ofrecer a su propia discreción al Cliente la posibilidad de contratar el "Perfil First Class", y el Cliente podrá consecuentemente decidir aumentar a la categoría de "First Class" los Perfiles Premium anteriormente contratados sin necesidad de modificar el presente acuerdo, mediante notificación escrita, por email o cualquier otra vía telemática.

2.4 Los Servicios son proporcionados por Doctoralia teniendo en cuenta los Perfiles que han sido verificados en la forma y condiciones que determine Doctoralia a su entera discreción. La prestación de los Servicios por parte de Doctoralia al Cliente se iniciará en el momento de asignación del primer Perfil a la Cuenta del Usuario en los términos previstos en la cláusula 3 siguiente del presente Contrato.

2.5 Doctoralia se reserva el derecho de decidir, en cada momento, los productos y/o servicios que se ofrecen. De este modo, Doctoralia podrá, en cualquier momento, añadir nuevos productos y/o servicios a los ofertados actualmente. Doctoralia se reserva el derecho a retirar o dejar de ofrecer, en cualquier momento, y sin previo aviso, cualesquiera de los servicios ofrecidos.

2.6 Con el fin de promocionar el Sitio Web y de obtener los mejores resultados de búsqueda posibles para los Perfiles, Doctoralia podrá usar los anuncios de pago ofrecidos por servicios de búsqueda como Google u otros servicios similares.

3. Asignación de perfiles

3.1 Una vez suscrito el presente Contrato, el Cliente deberá asignar Perfiles a su Cuenta a los efectos de poder disfrutar de los Servicios. El Perfil deberá ser asignado de forma individual por parte del Cliente o por un empleado de Doctoralia previa solicitud y aportación de la documentación/información necesaria por parte del Cliente. En todo caso, la asignación del Perfil a la Cuenta del Cliente se registrará en el sistema de Doctoralia.

3.2 Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, mediante la firma del presente Contrato, el Cliente acepta, consiente y autoriza de forma expresa a Doctoralia para que pueda asignar a su Cuenta el número de

Perfiles acordados en las Condiciones Particulares, en el supuesto en el que el Cliente no hubiese realizado dicha asignación en el plazo máximo de 14 días a contar desde la fecha de suscripción del Contrato.

3.3 El Cliente únicamente podrá asignar o solicitar la asignación de Perfiles a Profesionales que presten servicios de forma presencial en la dirección o centro de trabajo del Cliente o cualquier otra dirección en la que el Cliente realice una actividad empresarial relacionada con la salud y pueda ser probado todo ello de forma suficiente a la libre discreción de Doctoralia. En el supuesto en el que el Cliente sea una persona física, el Profesional asignado deberá ser el propio Cliente.

3.4 El Cliente autoriza y permite a Doctoralia modificar el contenido, materiales y documentos facilitados por parte del Cliente a los efectos de preparar el Perfil. En este sentido, cualquier modificación realizada se limitará a actuaciones encaminadas a mejorar la calidad de la publicación y validar la veracidad de la misma (por ejemplo: eliminar erratas, mejorar la calidad de las imágenes, confirmar la veracidad de la especialidad del Profesional con, entre otros, el colegio de médicos correspondiente).

3.5 El Cliente autoriza y acepta que, en el caso de que un Profesional trabaje también para otros clientes de Doctoralia, su Perfil podrá estar asignado a otros clientes de Doctoralia también, sin que ello implique en ningún caso un incumplimiento del presente Contrato.

4. Aumento y disminución de los perfiles asignados

4.1 Aumento de Perfiles: el Cliente podrá incrementar el número de Perfiles asignados a su Cuenta en cualquier momento, de manera ilimitada y sin necesidad de modificar el presente Contrato. En caso de producirse un aumento en el número de Perfiles, el Cliente acepta y entiende que la Contraprestación correspondiente será aumentada de acuerdo con lo establecido en la cláusula 5 del presente acuerdo.

4.2 Disminución de perfiles: el Cliente tendrá derecho a reducir el número de Perfiles asignados a su Cuenta de acuerdo con el detalle que se muestra a continuación:

- a. Si el Cliente ha contratado entre 1 y 9 perfiles, no podrá disminuir los Perfiles asignados a su Cuenta.
- b. Si el Cliente ha contratado entre 10 y 40 Perfiles, podrá disminuir en un máximo de 2 Perfiles los Perfiles asignados.
- c. Si el Cliente ha contratado entre 41 y 60 Perfiles, podrá disminuir en un máximo de 3 Perfiles los Perfiles asignados.
- d. Si el Cliente ha contratado entre 61 y 80 Perfiles, podrá disminuir en un máximo de 4 Perfiles los Perfiles asignados.
- e. Si el Cliente ha contratado más de 81 Perfiles, podrá disminuir en un máximo de 5 perfiles los Perfiles asignados.

En caso de producirse una disminución en el número de Perfiles de acuerdo con los límites anteriores, la Contraprestación correspondiente será actualizada en el siguiente Periodo de Facturación. En el caso de que el Cliente disminuya en número de Perfiles contratados por encima de los límites indicados anteriormente el cliente deberá pagar por los Perfiles disminuidos por encima de estos límites.

4.3 El Cliente declara y manifiesta que cualesquiera operaciones realizadas en la Cuenta, incluyendo la asignación de nuevos Perfiles, se realizan con pleno conocimiento y expreso consentimiento del Cliente, y, por consiguiente, cualquier actividad relacionada con la Cuenta y/o los Perfiles asociados a la misma tendrán carácter vinculante para las Partes.

5. Contraprestación

5.1 Doctoralia tendrá derecho a percibir la retribución acordada en las Condiciones Particulares al inicio de cada Periodo de Facturación en función del tipo de suscripción, del número de Perfiles asignados a la Cuenta, y del momento en el que se produjo dicha asignación.

5.2. Salvo que se indique lo contrario, la retribución especificada es neta de impuestos y gastos.

6. Devengo, facturación y forma de pago

6.1 La contraprestación devengada a favor de Doctoralia deberá ser abonada por parte del Cliente a la Compañía al inicio de cada uno de los Periodos de Facturación. A tal efecto, la contraprestación será cargada por parte de Doctoralia dentro del plazo de diez (10) días desde el momento en el que se devengue la misma de conformidad con las Condiciones Particulares y Condiciones Generales. La contraprestación será pagada por el Cliente mediante domiciliación bancaria, o en cualquier otra forma acordada entre el Cliente y Doctoralia en las Condiciones Particulares.

6.2 Las facturas serán emitidas por parte de la Compañía dentro del plazo de siete (7) días siguientes al inicio de cada uno de los Periodos de Facturación. Las facturas emitidas incluirán el correspondiente IVA. Mediante la suscripción o aceptación del Contrato, el Cliente autoriza expresamente a la Compañía a emitir facturas electrónicas y/o e-VAT invoices, así como a remitir las mismas a la cuenta de correo electrónico que se detalla en las Condiciones Particulares o cualquier otro facilitado a la Compañía a tal efecto.

6.3 En el supuesto en el que la Compañía no perciba la contraprestación prevista en la presente cláusula, por cualquier causa no imputable a la Compañía, la Compañía tendrá derecho a reclamar los intereses legales que corresponda, así como la compensación, interés de demora y/o indemnización previstas en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre. Asimismo, en caso de que dicho retraso se prolongue durante un plazo de treinta (30) días, la Compañía se reserva el derecho a bloquear el acceso a todos los Servicios asociados a los Perfiles de las Cuentas. El bloqueo del acceso a los Servicios no liberará al Cliente de abonar las contraprestaciones devengadas a favor de la Compañía durante dicho período.

6.4 En caso de que el Cliente persista en el incumplimiento del pago, la Compañía se reserva el derecho de resolver el presente Contrato de forma unilateral e inmediata. La Compañía proporcionará al Cliente, sin demora indebida, una declaración de los motivos que justifican la resolución.

6.5 El Cliente podrá solicitar la devolución (reembolso o *chargeback*) de los montos cobrados por Doctoralia solo en caso de errores de cobro (por ejemplo, pagos dobles).

7. Utilizo de los Servicios

A) Clientes del Servicio Premium:

7.1 Tras la activación de los Servicio Premium, la Compañía confiere únicamente al Cliente una licencia de uso por tiempo determinado, no exclusiva, intransmisible no sublicenciable y para todo el territorio español, del Booking Calendar (en adelante, la "**Licencia**").

7.2 La Licencia otorga al Cliente el derecho de acceder al Booking Calendar, así como beneficiarse de las funciones y/o herramientas asociadas al Booking Calendar. Sin perjuicio de lo anterior, Doctoralia se reserva el derecho a modificar las funcionalidades del Booking Calendar, notificándoselo al Cliente.

7.3 La Licencia se confiere por parte de Doctoralia por el plazo de tiempo que transcurra entre la suscripción o aceptación del presente Contrato y el momento de resolución o terminación del presente Contrato por cualquier causa. La Licencia permite al Cliente usar el Booking Calendar únicamente para sus fines comerciales y profesionales.

7.4 La Compañía se reserva el derecho a bloquear el acceso al Booking Calendar y a restringir, terminar o suspender de forma unilateral la Licencia, en el supuesto en el que se realice un uso indebido o inadecuado del mismo, de conformidad con las previsiones del presente Contrato. A estos efectos, se entenderá por "uso indebido o inadecuado", a título enunciativo y no limitativo, cualquiera de los siguientes:

- a. Utilizar de manera gravosa el Booking Calendar en relación con otros usuarios no autorizados;
- b. Enviar correos no deseados o spam;
- c. Acceder al código fuente del software del Booking Calendar;
- d. Reproducir o internar reproducir el software del Booking Calendar sin autorización;
- e. Perjudicar los intereses de Doctoralia;
- f. No dar cumplimiento a las obligaciones previstas en el presente Contrato (incluyendo las Condiciones Particulares y Condiciones Generales) o las condiciones legales previstas en el Sitio Web;
- g. Cancelar de forma persistente las solicitudes realizadas por parte de los Profesionales y/o los Usuarios o la admisión de nuevos pacientes; y

- h. Utilizar la Licencia para fines distintos a los previstos en el presente Contrato y/o contraviniendo las obligaciones previstas en el presente Contrato.

7.5 A estos efectos, en el supuesto en el que Doctoralia entienda que se ha incumplido alguna de las obligaciones anteriores, notificará al Cliente la restricción, suspensión o terminación de la Licencia y del presente Contrato, de acuerdo con las disposiciones de la cláusula 8.2.c.

7.6 Las Partes acuerdan que queda excluida de forma expresa de la presente Licencia cualesquiera derechos sobre el Booking Calendar, incluyendo el software o código fuente del mismo, que no se hallen recogidos expresamente en el presente Contrato, tales como, a título enunciativo que no limitativo, los derechos de reproducción, distribución, transformación y/o comunicación pública.

B) Otros Clientes (Servicio Marketplace con integración):

7.7 Para los Clientes que no utilizan el Servicio Premium, será necesaria la integración previa entre la herramienta de gestión del Cliente y la plataforma web de Doctoralia. La integración se limitará al tiempo que transcurra entre la ejecución del presente Contrato y el momento de resolución o terminación del mismo. En el caso de que por cualquier motivo Doctoralia no pueda realizar la integración entre su propia plataforma web y el software del Cliente, Doctoralia podrá resolver el presente Contrato sin responsabilidad de ningún tipo frente al Cliente o a terceros. Asimismo, Doctoralia no facturará nada al Cliente, y el Servicio Marketplace no podrá ser utilizado, hasta que no se haya producido esta integración.

7.8 El Cliente es el único responsable de cualquier tipo de servicio prestado por los desarrolladores, productores o vendedores del software de gestión del Cliente y de todos los gastos relevantes. Por tanto, Doctoralia, no tendrá ninguna responsabilidad sobre el funcionamiento de este software, ni deberá hacerse cargo de ninguno de estos gastos. Asimismo, el Cliente se obliga a indemnizar a Doctoralia por los Daños que se puedan generar a esta como consecuencia de reclamaciones de terceros en relación con el uso por parte del Cliente, o de su personal, del software de gestión.

7.9 Doctoralia no tratará los datos personales de los Usuarios almacenados en el software de gestión del Cliente para llevar a cabo la integración con el mismo.

8. Duración y terminación

8.1 El Contrato entrará en vigor en el momento de suscripción o aceptación del mismo. Salvo acuerdo explícito en contra en las Condiciones Particulares del presente acuerdo, el período inicial del Contrato será por el plazo de 12 meses a contar desde la fecha de asignación del primer Perfil en la Cuenta (el "**Período de Permanencia**"), siendo renovado indefinidamente de manera automática a partir de la finalización del Período de Permanencia, salvo denuncia por cualquiera de las Partes con treinta (30) días de antelación. El Cliente no podrá resolver o terminar este Contrato, excepto por causas previstas en la ley o lo dispuesto en el presente contrato, ni cancelar o suspender el pago de las contraprestaciones devengadas a Doctoralia antes de la finalización del Período de Permanencia. En el caso de que, antes de la finalización del Período de Permanencia, el Cliente decida dar de baja y/o dejar de utilizar los Servicios, o de que el contrato sea resuelto por Doctoralia debido a la falta de pago de las contraprestaciones por parte del Cliente, el Cliente deberá pagar a Doctoralia, como indemnización, el resto de las cuotas de contraprestaciones restantes hasta la finalización del Período de Permanencia (la "**Indemnización**"). Doctoralia podrá exigir la Indemnización en un único pago, que pasará a ser exigible y pagadero inmediatamente, dentro del plazo máximo de treinta (30) días desde la recepción de la correspondiente demanda de pago. Las Partes reconocen que (a) la remuneración establecida en este Contrato es basada en el asunto de que el Cliente cumplirá con el Período de Permanencia, y consecuentemente (b) la Indemnización representa una estimación correcta de los daños que serán sufridos por Doctoralia debido a la pérdida de ingresos causada por la terminación anticipada de este Contrato, a la luz de los gastos incurridos para la adquisición e inducción del Cliente.

8.2 Sin perjuicio de lo anterior y sujeto a la cláusula 8.4, el presente Contrato podrá ser suspendido o resuelto como consecuencia de cualquiera de las siguientes causas:

- a. Por mutuo acuerdo entre las Partes;

- b. Tras la finalización del Período de Permanencia, a solicitud de cualquiera de las Partes con un plazo mínimo de preaviso de treinta (30) días a la fecha del inicio del siguiente Período de Facturación; y/o
- c. Por parte de la Compañía en caso de incumplimiento del Cliente, en el cual caso la Compañía proporcionará al Cliente, sin demora indebida, una declaración de los motivos que justifican la suspensión o resolución, (excepto (a) cuando la Compañía esté sujeta a la obligación legal o reglamentaria de no indicar circunstancias específicas, o (b) cuando Doctoralia pueda demostrar que Cliente ha infringido reiteradamente el Contrato).

8.3 Sin perjuicio de lo anterior, cada Perfil aumentado al número de perfiles acordado en las Condiciones Particulares tendrá una permanencia individual de 12 meses (el “**Período de Permanencia Adicional**”), debiendo el presente Contrato continuar en vigor en relación con dichos Perfiles adicionales asignados hasta la finalización del correspondiente Período de Permanencia Adicional. A efectos aclaratorios, en caso de resolución por parte del Cliente de conformidad con lo dispuesto en la cláusula 8.2b) anterior, el Contrato permanecerá en todo caso en vigor para el Perfil que en ese momento esté incurso en el Período de Permanencia Adicional, resolviéndose el mismo de forma automática una vez finalizado dicho período. Durante el Período de Permanencia Adicional se aplicarán los derechos de Doctoralia estipulados en la cláusula 8.1 del presente Contrato con referencia a los Perfiles adicionales.

8.4 La suspensión o resolución del Contrato conllevará la automática e inmediata suspensión terminación de los servicios prestados por la Compañía y la cancelación de la Licencia. Asimismo, dejarán de ser exigibles por parte de la Compañía las obligaciones de pago de los servicios objeto del presente Contrato, salvo aquellas que ya se hubieran devengado a favor de la Compañía en el momento de la resolución o las obligaciones indicadas en la cláusula 8.1 del presente Contrato.

8.5 Las Partes acuerdan que el Cliente no ostentará ningún derecho como consecuencia de la Licencia, y/o de cualquiera de las herramientas asociadas al Software o prestación de los servicios aquí descritos, así como tampoco ningún derecho de compensación como consecuencia de la resolución o terminación anticipada de este Contrato.

8.6 La resolución del presente Contrato no perjudicará en modo alguno el derecho de la Parte afectada por tal incumplimiento a reclamar la correspondiente indemnización por los daños y perjuicios causados.

8.7 Después de la resolución del presente Contrato, el Cliente tendrá la opción de exportar, en forma electrónica, los datos personales y las informaciones sobre sus pacientes, que el Cliente haya colocado en el Booking Calendar, así como las informaciones sobre los Usuarios que reservaron, a través del Sitio Web, una cita con el Cliente. La solicitud de exportación de los datos y las informaciones se puede enviar hasta 3 meses después de la fecha de terminación del Contrato. Para exportar los datos y las informaciones, el Cliente deberá contactar a Doctoralia y someterse al procedimiento de verificación necesario para confirmar su propia identidad.

9. Derechos y obligaciones de la Compañía

9.1 En el marco de la prestación de los Servicios, Doctoralia se compromete a:

- a. Ofrecer los Servicios en los términos previstos en este Contrato;
- b. Proporcionar al Cliente las herramientas necesarias para la verificación y asignación del Perfil, y para que el Cliente pueda gestionar y administrar los Perfiles; y
- d. Proporcionar asistencia en la edición del Perfil durante un período de veintiún (21) días a contar desde la fecha de asignación del mismo.

10. Obligaciones del Cliente

10.1 El Cliente declara, garantiza y se obliga frente a la Compañía a dar cumplimiento a todas y cada una de las previsiones del presente Contrato, con la debida diligencia, y en atención a la naturaleza de su actividad profesional, y en especial, se compromete a:

- a. Mantener en todo momento actualizada la información de cada uno de los Perfiles.
- b. Abonar en tiempo y forma las contraprestaciones que se devenguen a favor de Doctoralia.

- c. Estar en contacto permanente con Doctoralia a los efectos de que esta última pueda realizar una adecuada prestación de los Servicios y, en particular, aceptar los términos y condiciones requeridos por Doctoralia a los efectos de completar y generar los Perfiles.
- d. En el supuesto en el que el Cliente no disponga de un software de gestión propio que lo permita, podrá incluir un widget (una interfaz especial facilitada por parte de Doctoralia) en la página web a través de la cual promociona o realiza su actividad. El widget redirigirá al usuario o al Sitio Web donde podrá reservar citas a través del Booking Calendar.
- e. Abstenerse de utilizar de forma ilícita la plataforma de Doctoralia y las herramientas que componen la misma.
- f. Incluir en cada uno de los Perfiles información clara, completa y veraz, así como de la información de cada una de las citas y lugares en las que se admitirán los pacientes y, en particular, añadir de forma puntual la disponibilidad en el Booking Calendar, así como mantenerlo actualizado en todo momento.
- g. No sugerir o inducir por cualquier medio a los pacientes, Profesionales y Usuarios de abstenerse de utilizar el Booking Calendar o el Sitio Web; y
- h. entregar todos aquellos materiales y contenidos que sean necesarios a la entera discreción de Doctoralia, a los efectos de crear los Perfiles en tiempo y forma o desbloquear las funcionalidades de los mismos, en el plazo máximo de siete (7) días desde la fecha de suscripción del presente Contrato, y proporcionar a Doctoralia toda aquella información que ésta última requiera en el contexto del presente Contrato.

10.2 Doctoralia se reserva el derecho de realizar todas aquellas averiguaciones o actuaciones que sean necesarias a los efectos de determinar si se están cumpliendo todas y cada una de las obligaciones anteriores, incluyendo la realización de encuestas entre los Usuarios.

11 Manifestaciones y garantías del Cliente

El Cliente manifiesta y garantiza a Doctoralia que:

- a. Tanto el Cliente como el representante legal del mismo tienen capacidad legal suficiente a los efectos de suscribir o aceptar el Contrato y dar cumplimiento a la totalidad de las disposiciones del Contrato, incluyendo las Condiciones Particulares, las Condiciones Generales y cualquier otra prevista en el mismo.
- b. Realiza actividades relacionados con la asistencia sanitaria o cuenta con un centro médico en el que prestan servicios profesionales de la salud, y tiene todas las autorizaciones, licencias permisos y / o registros exigidos por la legislación aplicable para realizar estas actividades.
- c. Ha obtenido todas aquellos permisos y autorizaciones necesarios para todos los materiales, documentos, imágenes, las marcas, logotipos o cualquier otro sujeto a derechos de propiedad intelectual y/o industrial ("Materiales") que facilita a Doctoralia. El Cliente además manifiesta que divulgación y publicación en el Sitio Web de los Materiales no infringe ningún derecho frente a terceros, en particular derechos de propiedad intelectual o industrial, ni ninguna disposición legal.
- d. Ha obtenido todas aquellos permisos y autorizaciones necesarias sobre todas las imagen y datos del Profesional que sean publicadas en el Sitio Web por parte del Cliente, incluyendo el derecho a distribuir y difundir las mismas a través de Internet, así como que cuenta con todas las autorizaciones necesarias en materia de protección de datos de carácter personal sobre las imágenes y datos del Profesional, así como del resto personas o perfiles incluidos en el Booking Calendar. La autorización concedida a Doctoralia para la utilización de la imagen y los datos del Profesional seguirá en vigor tras la terminación o resolución de la relación contractual.

12. Cambios de los procedimientos y estado de la tecnología

12.1 Las Partes acuerdan que cualquier modificación implementada por la Compañía en relación a los procesos de verificación, modificaciones en el Sitio Web o en el Booking Calendar, en el ámbito de actividad de la Compañía u otras modificaciones a los efectos de adaptarse a la legislación aplicable no implicará una

modificación del presente Contrato y no dará lugar a la resolución del mismo, En ningún caso se requerirá la autorización expresa o la formalización de un acuerdo por separado entre las Partes.

12.2 El Sitio Web y el Booking Calendar se ofrecen tal como han sido desarrollados (“**as is**”) y en la forma en la que estén disponibles en cada momento (“**as available**”). A tal efecto, la Compañía no garantiza al Cliente o a cualquier otra persona, de forma expresa o implícita, que los mismos se adaptarán a cualquier finalidad o uso concreto, ni será completo, útil ni adecuado para la actividad del Cliente o de cualquiera de los Usuarios, incluyendo, de forma enunciativa pero no limitativa, garantía de comerciabilidad, patentabilidad y/o adecuación a un determinado propósito, ni de existencia de defectos o errores.

12.3 Asimismo, Doctoralia se reserva el derecho a llevar a cabo todas aquellas actuaciones que sean necesaria para mantener en funcionamiento los sistemas ICT, los cuales pueden provocar impedimentos o imposibilidad temporal de utilizar los Servicios por parte del Cliente y los Usuarios. A tal efecto, Doctoralia realizará sus mayores esfuerzos para que dichas actuaciones de mantenimiento por la noche o en días no laborables.

13. Responsabilidad

13.1 Doctoralia no será responsable por los Daños sufrido por el Cliente o por los Usuarios, que sean consecuencia de una reclamación fundada en una conducta o actividad de la Compañía o de cualquier tercero con motivo del uso del Sitio Web, del Booking Calendar o de cualquier otro software o aplicación facilitada por Doctoralia, por cualquier motivo, salvo que se derive de una actuación dolosa por parte de Doctoralia y, en todo caso y en cualquier supuesto, limitada a la responsabilidad prevista en la cláusula 13.8.

13.2 Asimismo, el Cliente acepta y reconoce que Doctoralia no garantiza la identidad de los Usuarios ni será responsable bajo ningún concepto frente al Cliente o a terceros por cualquier fraude relacionado con la identidad de los Usuarios o los Profesionales.

13.3 La Compañía no se responsabiliza de los contenidos e información facilitada por el Cliente, los Profesionales y/o los Usuarios a través del Sitio Web, ni de las condiciones de los mismos. En este sentido, la Compañía no se hace responsable de las respuestas, consultas, comentarios y/u opiniones médicas emitidas por los Profesionales, o realizadas por Usuario y otros a través del Sitio Web, puesto que en ningún caso la actividad de la Compañía podrá ser considerada como telemedicina o similar, y las opiniones médicas no son realizadas por la Compañía.

13.4 La Compañía no supervisa, monitoriza ni confirma las licencias, las calificaciones la colegiación o las especialidades de los Profesionales, y, en ningún caso, será responsable de la actividad médica realizada por parte de los Profesionales. En caso de que la Compañía adquiera información suficiente que conduzca a suponer que el Profesional carece de título acreditativo suficiente para entenderse como tal, la Compañía podrá ponerse contacto con el Profesional a los efectos de intentar recabar más información al respecto. y/o cancelar y/o bloquear su Cuenta.

13.5 La Compañía no supervisa, monitoriza ni controla los mensajes o notificaciones enviadas por los Clientes o Profesionales a sus pacientes o clientes a través de la Plataforma, vía sms, email u otros medios. A tal efecto, el Cliente se obliga a indemnizar a Doctoralia por los Daños que se puedan generar a esta como consecuencia de estas notificaciones o comunicaciones.

13.6 Doctoralia no garantiza al Cliente un lugar específico de los Perfiles en los resultados de búsqueda. La colocación en los resultados de búsqueda puede variar según el grado de completitud de Perfil, opiniones y evaluación por parte de los Usuarios de un Profesional determinado, el interés de los Usuarios en contactar un Profesional determinado, y la intensidad del uso de los Servicios por parte del Profesional. El Cliente reconoce y acepta, que en el caso de que los otros clientes de Doctoralia contraten los servicios “Perfil First Class”, los Perfiles de dichos clientes se colocarán más arriba en los resultados de búsqueda del Sitio Web.

13.7 La Compañía no será responsable de los Daños derivados del mal funcionamiento de la Cuenta, de los fallos y errores en el servidor como consecuencia de cualquier fallo relacionado con el software o por cualquier incompatibilidad con el Sitio Web. La Compañía tampoco será responsable por ningún Daño relacionado con la falta de conexión a Internet o el mal funcionamiento del Sitio Web.

13.8 En el supuesto en el que la Compañía fuera responsable de cualesquiera Daños sufrido por parte del Cliente, los Profesionales o los Usuarios como consecuencia de un incumplimiento del presente Contrato, el importe máximo de la responsabilidad asumida por Doctoralia no podrá ser superior al importe percibido en el marco de la prestación de los Servicios durante los seis (6) meses anteriores por parte del Cliente.

13.9 El Cliente mantendrá a la Compañía plenamente indemne respecto de la totalidad de Daños en los cuales pueda incurrir (a) como consecuencia de reclamaciones de terceros en relación con el uso por parte del Cliente, o de su personal, de los Servicios, y/o (b) por la falta de veracidad o inexactitud de las manifestaciones y garantías del Cliente previstas en el presente Contrato.

13.10 Las previsiones dispuestas en la presente cláusula seguirán en vigor tras la finalización de la relación contractual entre el Cliente y Doctoralia.

14. Derechos de propiedad intelectual y/o industrial de la Compañía y de la información publicada por el Cliente

14.1 Todos los derechos de propiedad industrial y/o intelectual sobre el Sitio Web, la aplicación móvil, el Booking Calendar, las marcas de Doctoralia, las aplicaciones facilitadas por parte de Doctoralia en el marco de la prestación de los Servicios, así como de cualesquiera ampliación, mejora o modificación de todo ello, son de propiedad exclusiva de la Compañía, por lo que el Cliente deberá abstenerse de utilizar o registrar a su nombre cualesquiera patentes, marcas u otros signos distintivos de la que la Compañía sea titular y no podrá modificar, reproducir, distribuir ni comunicar públicamente o poner a disposición de terceros cualquiera de ellos, salvo en los supuestos expresamente previstos en el presente Contrato y lo autorice de forma expresa la Compañía.

14.2 El Cliente se obliga a informar a Doctoralia, de manera rápida y eficaz, de cualquier infracción o fundado temor de infracción por parte de clientes, usuarios o de terceros de los derechos de propiedad intelectual y/o industrial anteriores o de desarrollos del mismo que pudiera afectar a los legítimos intereses de la Compañía, según corresponda.

14.3 Asimismo, al publicar en el Sitio Web o facilitar a Doctoralia por cualquier medio facilite a Doctoralia Materiales, datos de Profesionales, se entenderá que el Cliente confiere a la Compañía una licencia de uso sobre todo ello con el carácter de no exclusiva, intransmisible, no sublicenciable, para todo el territorio mundial y por el tiempo máximo que permite la ley aplicable, no sujeta a ningún tipo de royalties, pudiendo Doctoralia utilizar, publicar realizar, entre otros, copias analógicas y digitales, almacenamiento, marketing, alquiler, arrendamiento, difusión, publicación, visualización, transmisión, reemisión, reproducción, inclusión en bases de datos, uso de contenido y materiales a los efectos de promover las actividades o cualquier otro aspecto de la Compañía.

14.4 El Cliente no podrá modificar o eliminar los datos personales o informaciones de otro tipo colocados en el Sitio Web, en el Booking Calendar o en el Perfil por los Usuarios.

14.5 El Booking Calendar, el Sitio Web y los Perfiles son programas informáticos diseñados y desarrollados por Doctoralia y mantenidos en sus servers o en los servers de sus proveedores (*cloud hosting*). Por esta razón, Doctoralia tiene acceso a los datos personales e informaciones de otro tipo colocadas en el Booking Calendar, en el Sitio Web y en los Perfiles, así como a los datos personales y de otro tipo colocados por los Usuarios. Doctoralia podrá facilitar a terceros, que actúen como los sub-encargados de tratamiento, dichos datos. El propósito de facilitar los datos e las informaciones es en particular: permitir el mantenimiento de la infraestructura de TI de Doctoralia, operar los sistemas de TI de Doctoralia, y aumentar la seguridad de los sistemas de TI de Doctoralia.

14.6 El Cliente no tendrá acceso a datos e informaciones, incluso en forma agregada, proporcionados o generados como resultado de la prestación de los Servicios a otros clientes de Doctoralia o los Usuarios.

15. Confidencialidad

15.1 Las Partes reconocen que durante la relación profesional entre ellas tendrán acceso a información relativa al presente Contrato, acuerdos previos, documentación, correos electrónicos, otro tipo de mensajes intercambiados entre las Partes, y otras informaciones técnicas y comerciales, que tendrán la consideración de confidenciales y que deberán ser tratados con secreto para garantizar el buen fin de las relaciones entre las Partes. A tal efecto, las Partes se comprometen a mantener estricta confidencialidad sobre la información de este tipo, no pudiendo reproducirla, utilizarla, venderla, licenciarla, exponerla, publicarla o revelarla de cualquier forma a cualesquiera otras personas, sin autorización expresa de la otra Parte, así como abstenerse de utilizar dicha información para cualquier finalidad distinta a las previstas en el presente Contrato. Las obligaciones de confidencialidad no se aplicarán a la información que se difunda a empleados y asesores de las Partes siempre y cuando sean informados del carácter confidencial de esta información y asuman el compromiso de tratar la

información como confidencial. La Partes pueden revelar la información confidencial en cumplimiento de una orden de naturaleza legal, judicial o administrativa. En este caso, la Parte que la deba divulgar lo notificar a la otra Parte con la mayor antelación posible a fin de que ésta pueda tomar las acciones que estime oportunas.

15.2 El incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente cláusula por parte del Cliente constituye un incumplimiento material del Contrato y la Compañía podrá resolver el presente Contrato bajo causa y responsabilidad única del Cliente y aplicar los derechos establecidos en el presente Contrato.

15.3 Sin perjuicio de las condiciones establecidas en la presente Cláusula, la Compañía podrá compartir cualquier información relativa al Cliente a los efectos de operar o gestionar el Sitio Web y los Servicios con cualquier entidad perteneciente a su grupo de sociedades, así como con otras compañías que lleven a cabo negocios o actividades vinculadas a la Compañía. El Cliente acepta expresamente este intercambio o cesión de información por parte de la Compañía.

16. Protección de los datos de carácter personal

16.1 Las Partes se obligan a tratar los datos de carácter personal a los que tengan acceso o que sean objeto de tratamiento durante la prestación de los servicios derivados de la ejecución del presente Contrato en cumplimiento de la normativa aplicable en materia de privacidad y protección de datos personales incluyendo, entre otras, la Ley Orgánica 3/2018 (en adelante “**LOPDyGDD**”) y el Reglamento (UE) 2016/679 (en adelante el “**Reglamento General de Protección de Datos**” o “**RGPD**”).

16.2 La ejecución de este Contrato requerirá el acceso y el tratamiento de datos personales de Usuarios y Profesionales por parte de Doctoralia, en nombre y por cuenta de este. El Cliente garantiza que, como responsable de los datos, cumplirá con las obligaciones de información de los interesados y que dispone de las bases jurídicas y/o consentimientos necesarios para que Doctoralia preste los servicios que se deriven del presente Contrato. A estos efectos, Doctoralia tendrá la consideración de encargado del tratamiento (el “**Encargado del Tratamiento**”) y el Cliente tendrá la consideración de responsable del tratamiento (el “**Responsable del Tratamiento**”). En cumplimiento de la relación establecida por esta cláusula, las Partes reconocen y aceptan las cláusulas de nombramiento de Doctoralia como encargado del tratamiento de datos personales incluidas (a) en el contrato separado ejecutado en la fecha de hoy, o (b) en el Anexo I del presente Contrato.

16.3 Adicionalmente a lo anterior, el Cliente se obliga: (a) a recabar los consentimientos necesarios (incluyendo, como mínimo, la identificación de Doctoralia, los fines del tratamiento, y la existencia de los derechos de los interesados) con el fin de que Doctoralia pueda tratar los datos personales de los Profesionales en calidad de Responsable del Tratamiento para mantener, tratar y actualizar los datos de los Profesionales en las plataformas de Doctoralia; y (b) a cumplir con las obligaciones de información previstas en el artículo 13 del RGPD en relación con estos Profesionales. Por tanto, una vez termine la relación contractual con el Cliente, Doctoralia podrá continuar tratando los datos personales de los Profesionales en calidad de Responsable del Tratamiento.

16.4 El Cliente exime de responsabilidad a Doctoralia sobre el tratamiento de datos personales realizado por Usuarios y Profesionales en el contexto del cumplimiento de este Contrato por parte de Doctoralia.

16.5 Como parte de los servicios ofrecidos, y a menos que el Cliente haya denegado expresamente su consentimiento, Doctoralia incluirá los datos personales del Cliente y de los Profesionales en la plataforma Google My Business, con la finalidad de impulsar la presencia y el perfil del Profesional en Google. El Cliente podrá administrar su cuenta de Google My Business directamente desde la plataforma de Doctoralia, y elegir los datos personales que serán presentados en los mapas de Google. Si el Profesional desee eliminar su cuenta de Google My Business, lo podrá comunicar a Doctoralia, quien dejará de prestar este servicio y se pondrá en contacto con Google para que elimine la información dentro de un plazo razonable. Si el profesional gestiona directamente su cuenta en Google My Business, será él quien podrá eliminar toda la información por sí mismo, mediante el uso de la función habilitada por Google.

17. Resolución de solicitudes y reclamaciones

17.1 Para cualquier solicitud o reclamación que pueda surgir en el marco de la prestación de los servicios, el Cliente se deberá dirigir a la cuenta de correo electrónico del asesor que Doctoralia asigne a su cuenta, o en su defecto, a soporte@doctoralia.com.

17.2 Las reclamaciones se deberán remitir dentro del plazo máximo de catorce (14) días a contar desde la fecha del evento que dio lugar a la reclamación. Se puede remitir las reclamaciones también en conexión con la revocación o suspensión de los Servicios.

17.3 La comunicación de la reclamación deberá contener el motivo de la reclamación y los motivos que la fundamentan. En el supuesto en el que la reclamación o la queja tenga contenido ofensivo o inapropiado a criterio de la Compañía o no se realice con la diligencia debida, esta no será atendida por la Compañía.

17.4 Doctoralia actuará con la diligencia profesional requerida para considerar debidamente las reclamaciones presentadas y el curso que puedan tener que dar a estas para tratar el problema de manera apropiada. Doctoralia procesará las reclamaciones rápidamente, en el plazo máximo de quince (15) días laborables y comunicará al reclamante el resultado de la tramitación interna de la reclamación, de manera individual y con un lenguaje sencillo y comprensible.

17.5 Si la reclamación no esté solucionada directamente por Doctoralia, el Cliente podrá contactar los siguientes mediadores: Señora Maria Teixidor Jufresa (m.teixidor@icab.cat) y Señor Manel Asta (manel.asta@icab.cat), con los que Doctoralia está dispuesta a colaborar para llegar a un acuerdo con el Cliente y así resolver de manera extrajudicial todo litigio entre Doctoralia y el Cliente que se derive de los Servicios. Los intentos de llegar a un acuerdo por mediación en cuanto a la resolución de una disputa no afectan el derecho de las Partes para iniciar procedimientos legales en cualquier momento antes, durante o después del proceso de mediación.

18. Miscelánea

18.1 Cesión: El Cliente no podrá ceder los derechos y obligaciones en el marco de la relación contractual con Doctoralia o subrogar su posición contractual, sin el consentimiento previo y por escrito de la Compañía. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente acuerda y autoriza de forma expresa que la Compañía podrá ceder todos los derechos y obligaciones que se deriven de la relación profesional con Doctoralia, incluyendo, el Contrato entre otros, sin necesidad de recabar el consentimiento del Cliente. Dicha cesión, exigirá por parte de la adquirente la aceptación previa de los pactos aquí contenidos de forma expresa.

18.2 Cambios de los datos del Cliente: El Cliente deberá notificar a Doctoralia a la mayor brevedad posible de cualquier cambio de los datos de contacto del responsable, mediante comunicación por escrito dirigida a la dirección de correo electrónico de Doctoralia.

18.3 Notificaciones: El Cliente deberá notificar a Doctoralia a la mayor brevedad posible de cualquier cambio de los datos de contacto del responsable, mediante comunicación por escrito dirigida a la dirección de correo electrónico prevista en el encabezamiento del presente Contrato.

18.4 Modificación: No podrá ser modificado ninguno de los extremos del Contrato, salvo que dicha modificación se realice por escrito y sea firmada por ambas Partes. A pesar de lo anterior, en el caso de que una modificación sea necesaria para adecuarse a cualquiera legislación, regulación o práctica comúnmente aceptada de la jurisdicción aplicable, o para alinear este Contrato con el tipo de servicios proporcionados al Cliente durante la vigencia de este Contrato y / o con las modalidades en que se brindan estos servicios, Doctoralia se reserva el derecho de modificar los términos contractuales, unilateralmente, mediante notificación escrita (por cualquier medio, incluido, entre otros, por correo electrónico a la cuenta de correo electrónico que se detalla las Condiciones Particulares o cualquier otra facilitada a la Compañía a tal efecto), con una antelación de al menos treinta (30) días. Queda entendido que: (a) si el Cliente decide dejar de recibir los servicios después de dicha modificación, tendrá que resolver este Contrato mediante notificación por escrito a Doctoralia, que tendrá que ser recibida por parte de Doctoralia antes del vencimiento del período de treinta (30) días, y (b) Doctoralia no podrá modificar de forma unilateral ninguno de los términos relativos a la contraprestación o al Periodo de Permanencia, o que perjudiquen el derecho del Cliente de acceder a los Servicios.

18.5 Renuncia: Si alguna de las Partes no ejecutara cualquiera de las disposiciones del presente Contrato, dicho incumplimiento no será considerado como una renuncia a dichas disposiciones, ni a ninguna otra prevista en el Contrato, ni una renuncia al derecho de dicha Parte a ejecutar tales disposiciones posteriormente.

18.6 Separabilidad: En el caso de que cualquier parte, artículo, párrafo, oración o cláusula de este Contrato se considerase vaga, inválida o inaplicable, dicha parte será eliminada y el resto del Contrato continuará siendo válido y estando en vigor.

18.7 Independencia de las Partes: Las Partes reconocen que el presente Contrato no crea ningún tipo de relación laboral, societaria, de agencia o franquicia, de hecho o de derecho, entre las Partes, no pudiendo ninguna de ellas actuar o presentarse ante terceros como si tal fuera el caso.

18.8 Acuerdo íntegro: El Contrato, con las Condiciones Generales, las Condiciones Particulares y todas sus partes y Anexos, forman un único objeto, sin que quepa su cumplimiento parcial.

18.9 Discrepancia entre textos legales: En el supuesto en el que hubiese discrepancias entre el Contrato (incluyendo sus Anexos) y las condiciones legales o cualquier otro texto legal suscrito entre Doctoralia y el Cliente en el marco de la utilización del Sitio Web, prevalecerá el presente Contrato en relación todos los aspectos que conciernen a los Servicios. Asimismo, en el supuesto en el que hubiese discrepancias entre las Condiciones Generales y las Condiciones Particulares, prevalecerán estas últimas.

19. Régimen jurídico y ley aplicable

19.1 Este Contrato tiene carácter mercantil y se regirá por sus propias cláusulas, y en lo no previsto en ellas, las Partes se atenderán a las previsiones dispuestas en la legislación española.

19.2 Renunciando las Partes a cualquier fuero que pudiera corresponder, cualquier disputa o controversia en relación con, en conexión con, o resultante del Contrato será resuelto exclusivamente por los Jueces y Tribunales de la ciudad de Barcelona (España).