

CONDICIONES GENERALES

1. Definiciones

Al presente Contrato le serán de aplicación las siguientes definiciones, y cualquier otra incorporada en el clausulado:

"Booking Calendar": servicio que le permite al Cliente gestionar su(s) agenda(s) e incluir su disponibilidad para concertar y gestionar visitas en el Sitio Web de Doctoralia, disponible según los Servicios contratados por el Cliente.

"Cliente": es el Cliente indicado en el Formulario de Pedido incluyendo a la persona física o jurídica, según el caso, que suscribe este Contrato.

"Condiciones Particulares": las condiciones particulares convenidas entre el Cliente y Doctoralia y aceptadas por el Cliente al momento de celebrar este Contrato.

"Contrato": todas las cláusulas y/o acuerdos de las Condiciones Generales, las Condiciones Particulares, incluidos sus Anexos, y los términos y condiciones disponibles en el Sitio Web.

"Contraprestación": retribución acordada entre las Partes en las Condiciones Particulares vigentes en cada momento.

"Cuenta": entrada en la base de datos del Software de Gestión, una vez introducidas las credenciales de acceso.

"Cuenta GMB": cuenta de Google My Business del Cliente.

"Daños": cualquier pérdida, coste, gasto y daño directo, indirecto o emergente, el lucro cesante, o cualquier otro daño o coste incidental, especial o de cualquiera otra tipología.

"Doctoralia": Doctoralia Internet S.L., C/ Josep Pla 2 - Ed. B2, pl. 13, 08019 Barcelona, España, N.I.F. B-62.834.981.

"GMB": Google My Business.

"Información Confidencial": significa toda la información y conocimientos empresariales, operativos, organizativos y técnicos que: (i) se designen como "confidenciales"; o (ii) que razonablemente se esperaría que fueran confidenciales.

"Paciente": significa un individuo que, como resultado de los Servicios, tiene una o más citas con el Cliente independientemente del canal a través del cual se haya concertado dicha cita (a través del Sitio Web, poniéndose en contacto directamente con el Cliente, o a través de otro canal, y registrado en el Software de Gestión del Cliente).

"Partes": Doctoralia y el Cliente de forma conjunta.

"Perfil Cliente": perfil personalizado accesible públicamente en el Sitio Web donde se incluye la información del Cliente y los Perfiles Profesionales vinculados a solicitud del Cliente, y que se encuentra integrado con la Cuenta del Cliente.

"Perfil Profesional": perfil individual de un profesional sanitario o accesible públicamente en el Sitio Web que contiene la información profesional del Profesional. Los Perfiles Profesionales podrán estar asociados al Perfil Cliente y a la Cuenta del Cliente para la prestación de los Servicios en el centro del Cliente.

"Período de Facturación": cada uno de los meses o años de facturación que se inicia a la fecha de asignación de la Cuenta.

"Período de Permanencia": el plazo mínimo de vigencia de este Contrato.

"Profesional": profesional sanitario, incluidos los médicos y los profesionales no médicos.

"Reserva de Usuario": cita concertada con el Cliente por un Usuario a través del Sitio Web.

"Servicios": son los Servicios contratados por el Cliente indicados en las Condiciones Particulares, o sus sucesivas modificaciones, tal y como se describen en el Anexo I del presente Contrato o en el Sitio Web.

"Sala[s]": los espacios del centro de atención sanitaria que se registran en el software de Doctoralia para su gestión.

"Servicios Diagnósticos": pruebas o procedimientos diagnósticos que el Cliente pone a disposición de los Pacientes.

"Sitio Web": el sitio web www.doctoralia.es, operado por Doctoralia.

"Software de Gestión": servicio ofrecido por Doctoralia al Cliente para la gestión de centros de atención sanitaria.

"Usuario": persona física que tiene una cuenta en, o que utiliza, el Sitio Web.

2. Objeto

2.1. El Objeto del presente Contrato es definir las condiciones aplicables a la contratación de los Servicios.

2.2. Doctoralia otorgará al Cliente acceso a las funcionalidades y/o herramientas a través de su Cuenta, según los Servicios contratados.

2.3. Cualquier acción de Doctoralia relativa a las opiniones sobre los servicios prestados por los Clientes y/o sus Profesionales que los Usuarios pueden publicar en Sitio Web, en particular su publicación, posicionamiento, análisis y/o eliminación, así como el establecimiento de avisos, no forma parte del objeto de este Contrato y Doctoralia no se responsabiliza frente al cliente por dichas opiniones de Usuarios. El Cliente reconoce y acepta que Doctoralia tiene el derecho exclusivo de verificar, examinar y publicar las opiniones en base a sus políticas y procesos internos que regulan la publicación de dichas opiniones.

3. Perfiles de Cliente y Perfiles del Profesional

3.1. Para utilizar los Servicios, el Cliente deberá crear un Perfil de Cliente en el Sitio Web y asignar Perfiles Profesionales a su Cuenta.

3.2. El Cliente puede asignar los Perfiles Profesionales por sí mismo, o estos pueden ser asignados por Doctoralia. Para permitir a Doctoralia asignar los Perfiles Profesionales, el Cliente debe proporcionar a Doctoralia información completa y precisa durante la contratación (y como máximo a los siete (7) desde la firma del Contrato) sobre la identidad y cualificación profesional de los Profesionales del Cliente. El Cliente no debe proporcionar información falsa o engañosa, y no podrá anunciar en su Perfil de Cliente servicios y/o tratamientos para los que (i) no tenga las licencias correctas y actualizadas correspondientes, (ii) los Profesionales no tengan cualificaciones profesionales registradas o que no se encuentren vigentes, o (iii) el Cliente o Profesionales del Cliente se encuentren prohibidos por ley de anunciar. Doctoralia se reserva el derecho de verificar la identidad, licencias y cualificaciones profesionales correspondientes.

3.3. Doctoralia se reserva el derecho de no hacer visible el Perfil del Cliente o los Perfiles Profesionales cuando en su opinión, los Profesionales del Cliente no se encuentren suficientemente cualificados para llevar a cabo los Servicios, o la actividad del Cliente no se circunscriba al ejercicio de las especialidades médicas o profesiones sanitarias publicadas en <https://sites.google.com/docplanner.com/especialidades/especialidades>, o su actividad se encuentre fuera del marco de su especialidad profesional.

3.4. El Cliente sólo podrá asignar Perfiles Profesionales de Profesionales que presten servicios en el centro de trabajo del Cliente.

3.5. El Cliente autoriza a Doctoralia a: (i) modificar el contenido de los materiales y documentos proporcionados con el fin de preparar o actualizar el Perfil del Cliente y los de sus Profesionales. Las modificaciones se limitarán a mejorar la calidad y la precisión de la publicación; y (ii) crear y/o actualizar los Perfiles mediante el uso de información disponible públicamente.

3.6. El Cliente se compromete a: (a) mantener actualizada la información de su Perfil Cliente y la de sus Profesionales; y (b) en caso de contratar los Servicios con Booking Calendar, a añadir y mantener actualizada su disponibilidad en el Software de Gestión.

3.7. Las citas reservadas por los Usuarios a través del Sitio Web son vinculantes. Por lo tanto, el Cliente sólo debe ofrecer a través del Sitio Web citas que pueda honrar y atender a tiempo. Doctoralia incluirá las citas reservadas a través del Sitio Web en su Cuenta o le enviará una notificación de las mismas por correo electrónico. Si el Cliente no puede atender al Paciente en ese

momento, deberá informarle con la debida antelación. El Cliente es responsable de gestionar las citas de sus Pacientes y sus relaciones con los mismos.

- 3.8. El Cliente autoriza y acepta que, en el caso de que un Profesional trabaje también para otros clientes de Doctoralia y/o independientemente en su consulta particular, su Perfil Profesional podrá estar asignado a su cuenta personal o a las cuentas de otros clientes de Doctoralia ("Cuentas Independientes"), sin que ello implique en ningún caso un incumplimiento del presente Contrato. La relación entre el Profesional y Doctoralia y/o el otro centro médico quedará fuera del ámbito del presente Contrato. En ningún caso la asignación de un Perfil Profesional a la Cuenta del Cliente garantizará el acceso a los datos personales de los Pacientes del Profesional vinculados a la(s) Cuenta(s) Independiente(s). En el caso de que el Cliente y el Profesional acuerden vincular dichos datos el Profesional deberá dar su consentimiento explícito a Doctoralia para que transfiera dicha información.
- 3.9. Los Perfiles se clasificarán de acuerdo con los parámetros indicados en la página web <https://f.hubspotusercontent20.net/hubfs/442271/Doctor%20Zone%20EU%20Docs%202021/Doctor%20rankings%20and%20parameters%20%2007.21%20-%20ES.pdf>, y según se actualice de vez en cuando por Doctoralia, a su entera discreción.

4. Incorporación profesional en Google My Business

- 4.1. Si el Cliente da su consentimiento, Doctoralia (i) creará y gestionará una cuenta con los datos almacenados en la Cuenta, o (ii) gestionará una cuenta existente en GMB, en nombre y por cuenta del Cliente. El Cliente en todo caso será el propietario de la Cuenta GMB, que podrá ser gestionada por Doctoralia.
- 4.2. Para gestionar la Cuenta GMB, el Cliente debe tener o crear una cuenta de Google.
- 4.3. Si el Cliente ha almacenado fotos en su Cuenta, una de las fotos se utilizará también al crear la Cuenta GMB, en aplicación de la cláusula 8 de las presentes Condiciones Generales.
- 4.4. En caso de que se produzcan cambios en los datos de la Cuenta, Doctoralia podrá replicar los mismos en la Cuenta GMB. Sin embargo, al crear y actualizar la Cuenta GMB Doctoralia actúa como un mero proveedor de servicios para el Cliente. En este sentido, el Cliente siempre será el único responsable de la Cuenta GMB, eximiendo a Doctoralia de cualquier reclamación de terceros en relación con la misma.
- 4.5. La gestión de Doctoralia de la Cuenta GMB no incluye la gestión de las reseñas. Las reseñas en la Cuenta GMB tampoco están relacionadas con las opiniones en <https://www.doctoralia.es/>. Doctoralia no está autorizada para comprobar estas reseñas ni es responsable de ellas en modo alguno, por lo que el Cliente deberá ponerse en contacto con Google directamente para cualquier queja o reclamación al respecto.
- 4.6. En caso que en cualquier momento durante la vigencia del presente Contrato el Cliente ya no desee que su Cuenta GMB sea gestionada por Doctoralia, deberá solicitarlo con un preaviso de 30 días por correo electrónico al correo indicado en las Condiciones Particulares. Una vez procesada la solicitud, Doctoralia dejará de gestionar y realizar actualizaciones en la Cuenta GMB.
- 4.7. El Cliente reconoce que la creación de la Cuenta GMB (i) implica una transferencia de datos personales a Google Ireland Limited que será un responsable del tratamiento independiente de dichos datos (ii) puede implicar una transferencia internacional de datos a las filiales de Google en Estados Unidos y (iii) se rige por las condiciones aplicables de Google que deberán ser leídas detenidamente por el Cliente antes de la ejecución del presente Contrato (a la fecha del Contrato las condiciones indicadas están disponibles en el enlace https://policies.google.com/privacy?hl=es&_ga=2.215626896.601711397.1671459223-51152225.1670835885).
- 4.8. A la terminación del Contrato, el Cliente deberá hacerse cargo de la gestión de la Cuenta GMB, poniéndose en contacto con el equipo de Atención al Cliente de Doctoralia para que puedan procesar su solicitud.

5. Contraprestación, devengo, facturación y forma de pago

- 5.1. Doctoralia tendrá derecho a percibir la Contraprestación acordada entre las partes. En caso que toda o parte de la Contraprestación se calcule sobre la base del costo por consulta (CPC), el costo CPC será incluido en la factura mensual del Cliente.
- 5.2. Doctoralia se reserva el derecho de revisar la Contraprestación acordada en función de cambios y modificaciones estructurales que pudieran surgir con respecto al Cliente y su centro de trabajo.
- 5.3. Doctoralia podrá incrementar los precios al principio de cada año natural para reflejar (i) el impacto de la inflación desde la fecha de entrada en vigor del Contrato, en función del Índice de Precios al Consumo (IPC) que publique el Instituto Nacional de Estadística (INE) o cualquier organismo público que pudiera sustituirlo en el futuro en tal función; (ii) mejoras implementadas en los Servicios; (iii) un restablecimiento del equilibrio económico del Contrato en caso que por circunstancias sobrevenidas se produjera una alteración en la base del negocio que haga que el precio de los Servicios no sea económicamente viable para Doctoralia. El Cliente tendrá treinta (30) días para ejercer su derecho de desistimiento contractual desde la recepción de la notificación correspondiente.
- 5.4. Las facturas serán emitidas por Doctoralia al inicio o final de cada Período de Facturación, según lo establecido en el las Condiciones Particulares vigentes en el momento del devengo. El Cliente autoriza expresamente a Doctoralia a emitir facturas electrónicas y/o e-VAT invoices, así como a remitir las mismas a la cuenta de correo electrónico facilitada a tal efecto.
- 5.5. La Contraprestación deberá ser abonada por el Cliente dentro del plazo de diez (10) días naturales desde que se devengue la misma.
- 5.6. En el supuesto de que Doctoralia no perciba la Contraprestación en el plazo indicado, por cualquier causa no imputable a la misma, podrá reclamar los intereses legales que correspondan, así como la compensación, interés de demora y/o indemnizaciones previstas en la Ley 3/2004, del 29 de diciembre. Si dicho retraso se prolonga durante treinta (30) días naturales, Doctoralia podrá bloquear el acceso a todos los Servicios asociados a la Cuenta. Este bloqueo no liberará al Cliente de abonar las contraprestaciones devengadas y no percibidas. Si el Cliente persiste en el incumplimiento del pago, Doctoralia podrá resolver el Contrato con efecto inmediato.

6. Derechos y obligaciones de Doctoralia

- 6.1. Doctoralia ofrece sus Servicios basándose en el estado actual de Internet y en el marco técnico, legal y comercial vigente en el momento de la celebración del Contrato. El Cliente es consciente de que la calidad de los Servicios depende de estas condiciones marco y de otras circunstancias sobre las que Doctoralia no tiene ningún control ni es responsable. En consecuencia, el derecho de Doctoralia a recibir el pago no se verá afectado en caso de que estas condiciones se vean alteradas.
- 6.2. Doctoralia no será responsable por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso (total, parcial o a destiempo) que se produzca derivado del incumplimiento por parte del Cliente de cualquiera de sus tareas, responsabilidades u obligaciones legales, y no se derivará de ello ningún derecho contra Doctoralia; en particular, el derecho de Doctoralia a recibir la Contraprestación no se verá afectado.
- 6.3. En caso de que el Cliente solicite una importación de datos de un fichero externo, Doctoralia hará sus mejores esfuerzos para realizar dicha importación siempre que el fichero correspondiente se encuentre en un formato legible y sea compatible con los

sistemas de Doctoralia. Doctoralia no garantiza al Cliente la importación efectiva o exacta de los datos. El Cliente entiende que durante el proceso de importación podrían presentarse problemas técnicos, siendo el Cliente el único responsable de contar con las copias de seguridad necesarias para la posible restauración de los datos en caso de pérdida, fallo o incompatibilidad sobrevenida.

- 6.4. En el caso de que el Cliente requiera o solicite integrar los Servicios con los de un proveedor externo (los Servicios de Integración, como se define en el Anexo I), y por cualquier motivo, Doctoralia no pueda realizar la integración o, una vez realizada, se produzcan cambios en el software del proveedor externo que imposibiliten la continuidad de dichos Servicios de Integración sin un desarrollo adicional, Doctoralia podrá, a su entera discreción, suspender temporalmente o cancelar los Servicios de Integración, sin responsabilidad alguna frente al Cliente ni a terceros.
- 6.5. Doctoralia podrá, a su entera discreción, actualizar el alcance y el contenido de los Servicios en cualquier momento sin necesidad de mediar previo aviso al Cliente y se reserva el derecho a introducir o eliminar funcionalidades, excepto por modificaciones de carácter material o sustancial, en cuyo caso dará un preaviso escrito mínimo de quince (15) días naturales, plazo en el cual el Cliente tendrá derecho a resolver el Contrato.
- 6.6. En caso de disputa sobre la titularidad de la Cuenta, Doctoralia se reserva el derecho a determinar la titularidad de la misma en base a su juicio razonable. Sin embargo, en caso de no poder realizar dicha determinación (como considere a su propia discreción), Doctoralia se reserva el derecho a suspender la Cuenta hasta que las partes en disputa encuentren una solución. Doctoralia podrá solicitar documentación (DNI, licencia del Centro, Documentos Societarios, etc.) al Cliente para facilitar la determinación de la titularidad.
- 6.7. Doctoralia podrá llevar a cabo todas aquellas actuaciones necesarias para el mantenimiento de los sistemas ICT, pudiendo causar imposibilidad temporal de utilizar los Servicios. Doctoralia realizará sus mayores esfuerzos para que dichas actuaciones sean mínimamente disruptivas para el Cliente, por ejemplo, realizando los mantenimientos por la noche o en días no laborables.
- 6.8. Con el fin de promocionar el Sitio Web y de obtener los mejores resultados de búsqueda para los Perfiles, Doctoralia podrá usar anuncios de pago ofrecidos por servicios de búsqueda, como Google u otros servicios similares.
- 6.9. Derecho de auditoría: Doctoralia se reserva el derecho a auditar en cualquier momento y sin previo aviso las instalaciones del Cliente para verificar que no se hayan realizado modificaciones estructurales en el número de Salas que puedan suponer una variación en el precio del Servicio y en caso de Servicios Diagnósticos, verificar que el Cliente no está haciendo un uso abusivo o fraudulento de la política de cancelación de citas, en cuyo caso Doctoralia podrá a aumentar la Contraprestación mensual para reflejar el número de Salas y/o Reservas de Usuario reales que el Cliente utiliza o suspender, resolver o restringir inmediatamente todos los Servicios ofrecidos al Cliente.

7. Obligaciones del Cliente

- 7.1. El Cliente deberá crear, pagar y mantener y activar, con las medidas de seguridad adecuadas, la infraestructura técnica necesaria (por ejemplo, hardware, software, telecomunicaciones, red interna, sitio web propio, etc.) para permitir el adecuado funcionamiento y uso de los Servicios. Esta responsabilidad también se aplica a cualquier enlace a otros sitios web, así como a la información, las imágenes y los vídeos del Cliente.
- 7.2. El Cliente deberá: (i) no transmitir sus datos de acceso a terceros; y (ii) mantener sus datos de acceso protegidos del acceso no autorizado de terceros. El Cliente se compromete a informar a Doctoralia tan pronto como tenga conocimiento de que sus datos de acceso están siendo utilizados por terceros sin autorización. Doctoralia tiene derecho a bloquear el acceso a los Servicios hasta que se resuelva el problema.
- 7.3. El Cliente deberá: (i) utilizar los Servicios únicamente para los fines previstos; (ii) abstenerse de utilizar los Servicios de forma ilegal, fraudulenta, poco ética, engañosa, ofensiva o inapropiada; (iii) asegurarse de que el uso de los Servicios no pone en peligro el correcto funcionamiento de los Servicios o el Sitio Web o la reputación de Doctoralia, ni perjudica el funcionamiento de los sistemas de ésta o de terceros; y (iv) no intentar acceder, descifrar, descompilar, desmontar o aplicar ingeniería inversa a ningún software de Doctoralia.
- 7.4. Para evitar la pérdida de datos, el Cliente debe guardar en su sistema informático copias de seguridad de todos los contenidos que publique, haga accesibles o reciba en o a través de nuestros sistemas.
- 7.5. Durante el uso de los Servicios, el Cliente y sus Profesionales deberán:
 - 7.5.1. observar las normas médicas y terapéuticas aplicables y, en particular, indicar al Paciente si existiera la necesidad de realizar consultas en persona (in situ);
 - 7.5.2. cumplir todas las normas y códigos profesionales aplicables; y
 - 7.5.3. actuar de forma directa y personal y, en particular, no transmitir los datos de acceso para utilizar las funciones de SMS, correo electrónico, telemedicina o chat a personas no autorizadas o dar asesoría médica frente a terceros no autorizados
- 7.6. El Cliente reconoce que ciertas comunicaciones a los Pacientes o a terceros (como las comunicaciones de marketing) pueden requerir el consentimiento de éstos, y se compromete a utilizar los Servicios de conformidad con la ley (incluyendo, sin limitación, la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico) al enviar comunicaciones a través de los Servicios. El Cliente garantiza que cuenta con una base de legitimación adecuada para enviar comunicaciones a través de los Servicios y exime a Doctoralia de cualquier reclamación o responsabilidad del Paciente o de terceros en relación con el contenido o el envío de las comunicaciones.
- 7.7. El Cliente se compromete a no impugnar las decisiones tomadas por Doctoralia y a aceptar las opiniones recibidas tanto en el Perfil de Cliente como el de sus Profesionales, aunque sean negativas. El Cliente reconoce y acepta que existe un riesgo de obtener opiniones negativas, y esto no significa un menoscabo en su integridad o profesionalidad, y en todo caso, este riesgo es menor que los beneficios que se obtienen a través de los Servicios en términos de visibilidad. La disconformidad con la publicación, distribución, comprobación, supresión de las opiniones, el establecimiento de avisos al comprobar las opiniones, o la sospecha de manipulación de las mismas, entre otras, no comportará un incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de Doctoralia, y por lo tanto, no generará derecho a reclamación alguna por parte del Cliente o sus Profesionales.
- 7.8. Si el Cliente ofrece a los Pacientes la posibilidad de reservar Servicios Diagnósticos, el Cliente deberá introducir el coste total de los Servicios Diagnóstico en la Cuenta del Cliente, de lo contrario, los Servicios Diagnósticos no podrán reservarse en el Sitio Web.

8. Derechos de propiedad intelectual

- 8.1. Este es un Contrato de acceso y uso de los Servicios. El presente Contrato no concede al Cliente una licencia, ni derechos de propiedad intelectual, sobre ningún software o contenido relacionado a los Servicios. Doctoralia (junto con sus filiales, en su caso) conserva todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre los Servicios, la plataforma en la que se prestan los Servicios, el software subyacente y el código fuente y cualesquiera otros productos o Servicios prestados en virtud del presente Contrato, así como sobre las marcas, dominios y cualquier objeto publicado creado por Doctoralia, sus afiliadas o sus empleados o publicado en el Sitio Web o en la app de Doctoralia; su duplicación, venta, alquiler, arrendamiento, licencia,

distribución, creación de obras derivadas y/u otros tipos de uso sin el consentimiento expreso y escrito de Doctoralia no está permitido.

- 8.2. El Cliente deberá adoptar y mantener, a su coste, las medidas de seguridad habituales en el sector para proteger el software objeto de contrato frente a situaciones de acceso, utilización o reproducción no autorizadas. El Cliente se obliga a informar a Doctoralia inmediatamente de cualquier infracción o fundado temor de infracción de los derechos de propiedad intelectual anteriores que pudiera afectar a Doctoralia.
- 8.3. El Cliente acepta que Doctoralia podrá almacenar, publicar y poner a disposición cualquier contenido publicado por el mismo (por ejemplo, fotos de perfil o consejos médicos o de otro tipo, etc.) a través de los Servicios. La responsabilidad de dicho contenido recae exclusivamente en el Cliente, y se compromete a no infringir la legislación aplicable ni los derechos de terceros al utilizar los Servicios.
- 8.4. No está permitida la integración de contenidos protegidos por derechos de autor (por ejemplo, textos) si no se dispone de los derechos de uso necesarios por parte del titular de los derechos.
- 8.5. El Cliente es responsable de asegurarse que, si desea proporcionar información sobre terceras personas (por ejemplo, de su equipo o personal de consulta), cuenta, desde la perspectiva de normativa de protección de datos, con base legítima adecuada para el tratamiento y publicación de datos personales de dichos terceros. Doctoralia podrá solicitar al Cliente en cualquier momento pruebas de haber obtenido dichos consentimientos.
- 8.6. Los Clientes pueden vincular contenidos de terceros a través de los Servicios. Los vínculos no podrán remitir a contenidos que infrinjan la legislación aplicable. Doctoralia se reserva el derecho a eliminar contenidos o enlaces inapropiados, o contenidos o enlaces que no se encuentren alineados con su marca, intereses comerciales legítimos o reputación.

9. Confidencialidad

- 9.1. Doctoralia y el Cliente se comprometen a mantener la confidencialidad de cualquier Información Confidencial recibida de la otra Parte. Esta obligación no se aplica a la información que (a) se demuestre que ya era conocida por el destinatario en el momento de la celebración del Contrato o que se haya conocido posteriormente a través de terceros, sin violar ningún acuerdo de confidencialidad, normativa legal u orden gubernamental; (b) que se conozca públicamente en el momento de la celebración del Contrato o se dé a conocer públicamente con posterioridad, en la medida en que esto no se base en un incumplimiento del Contrato; (c) que deba ser revelada debido a obligaciones legales o por orden de un tribunal o una autoridad. En la medida en que esté permitido y sea posible, la parte receptora obligada a revelar la información informará a la parte divulgadora con antelación y le dará la oportunidad de tomar medidas contra la revelación.
- 9.2. Ambas Partes contratantes están obligadas a poner en práctica y mantener las correspondientes obligaciones de confidencialidad -que no podrán ser menos proteccionistas que aquellas contenidas en el presente Contrato- con sus empleados y/o auxiliares ejecutivos, contratistas y otros terceros que intervengan en la ejecución del Contrato.
- 9.3. Doctoralia podrá compartir información relativa al Cliente y sus Profesionales a los efectos de gestionar el Sitio Web y los Servicios con cualquier entidad perteneciente a su grupo de sociedades o con otras empresas que lleven a cabo actividades vinculadas a las actividades de Doctoralia o necesarias para la prestación de los Servicios contratados.

10. Consecuencias del incumplimiento de las obligaciones por parte del Cliente

- 10.1. Sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula 12, en caso de infracción o sospecha de infracción por parte del Cliente de las obligaciones establecidas en las Secciones 3 (Perfiles de Cliente y de Profesional), 5 (Contraprestación, devengo, facturación y forma de pago), 7 (Obligaciones del Cliente), 8 (Derechos de Propiedad Intelectual y Contenido de Terceros) y 9 (Confidencialidad), Doctoralia tendrá derecho a restringir, suspender o terminar los Servicios ofrecidos al Cliente sin derecho a indemnización, solicitud de reembolso u otro pago por parte del Cliente.

11. Indemnización

- 11.1. El Cliente indemnizará y mantendrá indemne a Doctoralia frente a todas las responsabilidades, costes, gastos, daños y pérdidas (incluyendo, pero sin limitarse a, cualquier pérdida directa, indirecta o consecuente y todos los intereses, sanciones y costes y gastos legales y profesionales) sufridos o incurridos por Doctoralia, incluyendo reclamaciones de terceros, que surjan de o en relación con:
 - 11.1.1. la infracción real o supuesta de los derechos de propiedad intelectual de un tercero por parte del Cliente;
 - 11.1.2. incumplimiento de la Sección 9 (Confidencialidad);
 - 11.1.3. incumplimiento de las obligaciones en materia de protección de datos; o
 - 11.1.4. incumplimiento de la legislación aplicable y de la normativa profesional.

12. Responsabilidad

- 12.1. La responsabilidad de Doctoralia quedará siempre limitada de acuerdo con lo indicado en el siguiente párrafo, salvo en aquellos casos en que no pueda limitarse la responsabilidad de acuerdo con la legislación aplicable.
- 12.2. Doctoralia únicamente será responsable frente al Cliente (i) por una cantidad máxima acumulada igual a la suma de la cantidad pagada por el Cliente al amparo de este Contrato en los seis (6) meses anteriores al acaecimiento de los hechos que dieron lugar a la reclamación; y (ii) siempre y cuando los daños hayan sido debidamente acreditados por el Cliente.
- 12.3. En ningún caso Doctoralia será responsable por cualquier pérdida de beneficios, lucro cesante, pérdida de negocio, pérdida o corrupción de datos o información o de cualquier pérdida indirecta o consecuencial, costes, daños, cargos o gastos indirectos o consecuenciales, cualquiera que sea la forma en que se produzcan en virtud de este Contrato.
- 12.4. Doctoralia no será responsable por ningún daño relacionado con la falta de conexión a Internet o con el mal funcionamiento del servidor web u otros componentes o servicios proporcionados por terceros, ni por cualquier incompatibilidad entre el sistema del Cliente y el Sitio Web.
- 12.5. Doctoralia no se responsabiliza de los contenidos e informaciones facilitadas por los Clientes y/o su personal a través del Sitio Web. El Cliente se obliga a indemnizar a Doctoralia por todas y cada una de las responsabilidades, costos, gastos, daños o pérdidas (incluido pero no limitado a cualquier pérdida consecuencial directa o indirecta, penalidades y costos o gastos profesionales o legales) que Doctoralia pueda sufrir o incurrir (a) como consecuencia de reclamaciones en relación con el uso de los servicios por parte del Cliente o de su personal, y/o (b) por la falta de veracidad o inexactitud de las manifestaciones del Cliente o su personal.
- 12.6. Doctoralia no será responsable de la actividad médica realizada por los Clientes ni por la presentación de titulaciones o licencias fraudulentas. Si Doctoralia adquiere información que conduzca a suponer que algún Profesional del Cliente carece de título acreditativo suficiente, podrá contactar con el Cliente a los efectos de recabar más información y/o cancelar y/o bloquear su Perfil Profesional.
- 12.7. Doctoralia no será responsable de cualquier acción, demanda, denuncia o reclamación iniciada por Pacientes o terceros derivada

o motivada en los daños y/o perjuicios (o inclusive daños morales) que puedan reclamar los Pacientes con motivo de la prestación de servicios profesionales que desempeñe el Cliente o su personal, incluyendo pero no limitado a casos de negligencia médica, mala praxis, diagnósticos erróneos o efectos secundarios por tratamiento médico.

- 12.8. Doctoralia no garantiza al Cliente un lugar específico del Perfil Cliente o de los Perfiles Profesionales vinculados a su Cuenta en los resultados de búsqueda del Sitio Web. Éste puede variar según el tipo de perfil, el grado de completitud, las opiniones de los Usuarios, el interés de los mismos en contactar el Cliente y/o la intensidad del uso de los Servicios por el Cliente.
- 12.9. El Cliente mantendrá indemne a Doctoralia por cualquier reclamación que derive de su incumplimiento con cualesquiera de sus obligaciones legales para el correcto ejercicio de su actividad económica. Doctoralia no se hace responsable del incumplimiento de dichas obligaciones.
- 12.10. Se exige a Doctoralia de responsabilidad de los daños que pudiera sufrir el Cliente, si tales daños vinieran motivados por una mala gestión de la Cuenta, falta de actualización de claves de usuario o gestión de Perfiles que pudieran suponer un uso indebido del programa, accesos indebidos o pérdida de información.
- 12.11. En materia de protección de datos, el Cliente, como Responsable del Tratamiento (tal y como se define en el Anexo II), será responsable de los daños y perjuicios causados en el caso de que las operaciones de tratamiento no se ajusten a lo dispuesto en la normativa de privacidad aplicable (incluido el Reglamento Europeo 2016/679). Doctoralia, como Encargado del Tratamiento (tal y como se define en el Anexo II), sólo será responsable de los daños y perjuicios causados por el tratamiento cuando se haya demostrado fehacientemente que ha incumplido con las obligaciones de la normativa de privacidad aplicable específicamente dirigida a los encargados del tratamiento o haya actuado al margen o en contra de las instrucciones legales del Cliente establecidas en el Contrato y siempre con sujeción a la limitación de responsabilidad establecida en este apartado.
- 12.12. En caso de activación de Servicios de Integración (como se define en el Anexo I), Doctoralia no será responsable de los fallos o errores que (i) se produzcan en aplicaciones o software de terceros que se encuentren fuera del entorno operativo de Doctoralia; (ii) que se produzcan en los Servicios de Doctoralia debido a conflictos entre los datos que han sido creados manualmente por el Cliente y/o los Profesionales en los Servicios y/o los datos transferidos a través del Software Integrado (como se define en el Anexo I). Asimismo, Doctoralia no se responsabiliza de cualquier reclamación derivada de la relación del Cliente con terceras partes, incluyendo pero sin limitarse a las relaciones contractuales con el proveedor del Software Integrado.

13. Duración del Contrato y resolución

- 13.1. El presente Contrato entrará en vigor en la fecha de su firma. Salvo acuerdo expreso en las Condiciones Particulares, el plazo de vigencia mínimo de este Contrato será el del Período de Permanencia establecido en las Condiciones Particulares, siendo después renovado indefinidamente de manera automática hasta que una de las Partes solicite la terminación con un preaviso escrito de treinta (30) días naturales a la siguiente fecha de facturación de conformidad con Período de Facturación acordado entre las Partes.
- 13.2. Antes de la finalización del Período de Permanencia el Cliente no podrá resolver este Contrato, excepto por las causas previstas por la ley. Si el Cliente decide dar de baja y/o dejar de utilizar los Servicios antes del fin del Período de Permanencia, o si el Contrato fuera resuelto por Doctoralia por falta de pago de la Contraprestación, el Cliente deberá pagar a Doctoralia, como indemnización, las Contraprestaciones restantes hasta la finalización de dicho periodo (la "Indemnización"). Doctoralia podrá exigir la Indemnización en un único pago, que será pagadero dentro del plazo máximo de treinta (30) días naturales desde la emisión de la factura. Las Partes reconocen que (a) la Contraprestación se establece bajo el supuesto de que el Cliente cumplirá con el Período de Permanencia, y consecuentemente (b) la Indemnización representa una estimación correcta de los Daños sufridos por Doctoralia por la terminación anticipada de este Contrato.
- 13.3. Cualquiera de las Partes podrá resolver el Contrato con efecto inmediato si la otra parte comete un incumplimiento sustancial del mismo, incluyendo, sin limitación, los siguientes:
 - 13.3.1. Un incumplimiento de las obligaciones incluidas en las cláusulas 3 (Perfiles de Cliente y Profesional), 5 (Contraprestación, devengo, facturación y forma de pago), 7 (Obligaciones del Cliente), 8 (Derechos de Propiedad Intelectual) o 9 (Confidencialidad).
 - 13.3.2. La manipulación de las valoraciones y opiniones, como la presentación de una valoración por el propio Cliente sobre sí mismo;
 - 13.3.3. El incumplimiento de una obligación contractual sustancial por parte de una de las Partes, a menos que se subsane en un plazo de 15 días a partir de la recepción de la notificación escrita por parte de la otra;
 - 13.3.4. El incumplimiento por parte del Cliente de la legislación aplicable o de sus obligaciones profesionales y de los códigos de conducta y normas éticas aplicables.
- 13.4. Doctoralia podrá resolver el Contrato o suspender o restringir el uso de Servicios en caso que la de conducta del Cliente o un Profesional del Cliente que pueda causar un riesgo, daño o perjuicio a un Paciente, que existan indicios de comportamiento delictivo y/o comportamiento indebido del Cliente o un Profesional del Cliente que pudiera perjudicar considerablemente la reputación de Doctoralia o de terceros. Por "comportamiento indebido" se entenderá cualquier comportamiento difamatorio, inapropiado, amenazador, odioso o que pueda atentar contra la integridad física o moral de un Paciente, de Doctoralia u otro individuo o tercero.
- 13.5. Las Cláusulas 5 (Contraprestación, devengo, facturación y forma de pago), 9 (Confidencialidad) 11 (Indemnización) 12 (Responsabilidad), seguirán vigentes tras la resolución del Contrato.
- 13.6. Dentro de los cuatro meses siguientes a la terminación del Contrato (terminación por cualquier motivo), el Cliente tendrá derecho a solicitar a Doctoralia una copia digital de los datos e información de sus pacientes alojados en la plataforma de Doctoralia. El Cliente reconoce que no podrá recuperar los datos una vez cumplido el plazo de cuatro meses.

14. Protección de datos de carácter personal

- 14.1. Las Partes se comprometen a tratar los datos personales a los que tengan acceso o que se traten en cumplimiento de sus respectivas obligaciones de privacidad y protección de datos personales, incluyendo, a título enunciativo, las incluidas en la Ley Orgánica 3/2018 ("LOPDyGDD") y el Reglamento (UE) 2016/679 (el "GDPR"), y las incluidas en sus contratos con otros proveedores u otras partes que pudieran ser pertinentes para la prestación de los Servicios.
- 14.2. La ejecución de este Contrato requiere el acceso y tratamiento de los datos personales de Profesionales y Pacientes del Cliente por parte de Doctoralia en nombre y por cuenta de éste. Doctoralia y el Cliente acuerdan regular las condiciones de acceso y tratamiento de los datos personales por parte de Doctoralia mediante el acuerdo de tratamiento de datos que se adjunta como Anexo II al presente Contrato.
- 14.3. El Cliente: (a) entiende que Doctoralia trata los datos personales de los Usuarios (incluyendo, pero sin limitarse a la publicación de opiniones en el Perfil del Cliente o la gestión del Booking Calendar) en su calidad de responsable del tratamiento. Para obtener más información sobre los datos personales y las finalidades para las que Doctoralia trata los datos de los Usuarios como

responsable del tratamiento, puede consultar la política de privacidad de Doctoralia, disponible en el Sitio Web. Asimismo, el Cliente (b) acepta que Doctoralia pueda tratar sus datos personales (incluyendo los datos de sus empleados o colaboradores que accedan a la plataforma a través de sus respectivas cuentas) como responsable del tratamiento para mantener, tratar y actualizar los datos de su Perfil de Cliente en las plataformas de Doctoralia, así como para gestionar el acceso a y el uso de los Servicios por parte del Cliente o de sus empleados o colaboradores; (c) se compromete a cumplir con las obligaciones de información previstas en el artículo 13 del GDPR relativas a cualquiera de sus empleados o colaboradores que accedan a la plataforma de Doctoralia a través de la Cuenta, asegurándose también de que cuenta con el consentimiento u otra base de legitimación adecuada para comunicar cualquier dato personal de dicho empleado o colaborador a Doctoralia.

- 14.4. El Cliente entiende que, si el Paciente da su consentimiento expreso a Doctoralia, los datos relativos a las citas médicas (en particular, datos de identificación del Paciente, fecha, hora, tipo de visita y centro médico) serán tratados por Doctoralia en calidad de responsable del tratamiento. El Profesional reconoce que, al disponer de dichos datos en sus cuentas de Doctoralia, los Pacientes se benefician de una mejor visibilidad del historial de citas independientemente de que dichas citas hayan sido programadas por el Paciente directamente o por el Cliente a través del uso de los Servicios. Para mayor información sobre los datos personales y las finalidades para las que Doctoralia u otras entidades del grupo tratan los datos de los Pacientes como responsable del tratamiento, el Profesional puede consultar la política de privacidad de Doctoralia disponible en cualquier momento en el Sitio Web.
- 14.5. Terminada la relación contractual, si los Profesionales asignados a la Cuenta del cliente mantienen o desean mantener su Perfil Profesional en el Sitio Web, Doctoralia seguirá tratando los datos personales de los Profesionales que aparecen en la web y/o app de Doctoralia en su calidad de responsable del tratamiento siempre que dichos Profesionales: (a) sigan teniendo un Perfil Profesional en la web y/o app de Doctoralia; y (b) no manifiesten su deseo de eliminar dicho Perfil Profesional.

15. Resolución de solicitudes, soporte, incidencias y reclamaciones

- 15.1. Como parte del sistema de gestión de reclamaciones, el Cliente podrá presentar las reclamaciones directamente a Doctoralia, a través de la cuenta de correo electrónico del asesor que Doctoralia asigne a su cuenta o, en su defecto, al correo electrónico indicado en el punto 5 de las Condiciones Particulares.
- 15.2. Las reclamaciones se deberán remitir dentro del plazo máximo de catorce (14) días naturales a contar desde la fecha del evento que dio lugar a la reclamación y deberán contener los motivos que la fundamentan.
- 15.3. Doctoralia comunicará el resultado de la tramitación interna de la reclamación y, en el caso de que la misma no se solucione, el Cliente podrá iniciar un procedimiento de mediación administrado por el Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona (ICAB), con quien Doctoralia está dispuesta a colaborar para resolver de manera extrajudicial todo litigio entre las Partes. El procedimiento de mediación se regirá por la normativa española de aplicación y la regulación del ICAB vigente. El inicio de un procedimiento de mediación no afecta al derecho de las Partes de iniciar procedimientos judiciales en cualquier momento.

16. Miscelánea

- 16.1. **Cesión:** El Cliente no podrá ceder los derechos y obligaciones derivados del presente Contrato o subrogar su posición contractual, sin el consentimiento previo y por escrito de Doctoralia. Doctoralia podrá ceder todos los derechos y obligaciones que se deriven del presente Contrato, sin necesidad de recabar consentimiento del Cliente, siempre que el cedente acepte de forma expresa previamente las cláusulas aquí contenidas.
- 16.2. **Modificación en los datos de contacto:** Las Partes deberán notificar cualquier cambio de los datos de contacto, a la mayor brevedad, a la dirección de correo electrónico prevista en el presente Contrato.
- 16.3. **Modificación contractual:** Ninguno de los extremos del Contrato podrá ser modificado, salvo acuerdo por escrito entre ambas Partes. No obstante lo anterior, en el caso de que una modificación sea necesaria para adecuarse a cualquier legislación o regulación o para alinear el Contrato con el tipo de Servicios proporcionados al Cliente, Doctoralia podrá modificar los términos contractuales unilateralmente, mediante un preaviso escrito de mínimo quince (15) días naturales (el "**Plazo de Notificación**"). Si el Cliente comunica por escrito a Doctoralia, antes del vencimiento del Plazo de Notificación, su voluntad de dejar de recibir los Servicios con motivo de dicha modificación, siempre que la misma sea de carácter material y sustancial, el Cliente tendrá derecho a resolver el presente Contrato, si así lo indica expresamente, y la resolución tendrá efecto a partir de la fecha de vencimiento del Plazo de Notificación y de aplicación de las modificaciones.
- 16.4. **Fuerza mayor:** Doctoralia no incurrirá en un incumplimiento contractual ni será responsables de cualquier otro modo por cualquier incumplimiento o retraso, si dicho retraso o incumplimiento se debe a acontecimientos, circunstancias o causas de fuerza mayor que escapen a su control razonable. El plazo para el cumplimiento de dichas obligaciones se ampliará en consecuencia.
- 16.5. **Renuncia:** El hecho de que una de las Partes no ejecute cualquiera de las disposiciones del presente Contrato no será considerado como una renuncia a las mismas, ni a ninguna otra prevista en el Contrato.
- 16.6. **Separabilidad:** En el caso de que cualquier artículo, párrafo o cláusula de este Contrato se considerase inválida o inaplicable, dicha parte será eliminada y el resto del Contrato continuará siendo válido y en vigor.
- 16.7. **Independencia de las Partes:** El presente Contrato no crea ningún tipo de relación laboral, societaria, de agencia o franquicia entre las Partes, no pudiendo ninguna de ellas actuar ante terceros como si tal fuera el caso.
- 16.8. **Acuerdo íntegro:** El Contrato, junto con las Condiciones Generales, las Condiciones Particulares y todas sus partes y Anexos, forman un único objeto, sin que pueda realizarse su cumplimiento parcial.
- 16.9. **Discrepancia:** Si hubiese discrepancias entre las Condiciones Generales, las Condiciones Particulares y los Términos y Condiciones del Sitio Web, aplicará el siguiente orden de prevalencia: 1) Condiciones Particulares, 2) Condiciones Generales y, finalmente, 3) Términos y Condiciones del Sitio Web.

17. Régimen jurídico y ley aplicable

- 17.1. Este Contrato tiene carácter mercantil y se regirá por sus propias cláusulas y, en lo no previsto en ellas, por las previsiones dispuestas en la legislación española.
- 17.2. Renunciando las Partes a cualquier fuero que les pudiera corresponder, cualquier disputa o controversia en relación con, o en conexión con, o resultante del Contrato será resuelto exclusivamente por los Jueces y Tribunales de la ciudad de Barcelona (España).

ANEXO I - SERVICIOS

SOFTWARE DE GESTIÓN CLINIC CLOUD

1. Servicio a través del cual el Cliente tendrá acceso a una aplicación informática de gestión de clínicas en la nube, visibilidad del centro(s) del Cliente y de sus Profesionales en el Sitio Web mediante la creación de Perfiles básicos de Clínica y de Perfiles Profesionales, el servicio de notificaciones automáticas a los Pacientes, y cualquier otra herramienta o funcionalidad que Doctoralia pueda ofrecer al Cliente ("Clinic Cloud"). Si se requiere el uso de Clinic Cloud para más de un centro sanitario o sede física, deberá contratarse Clinic Cloud para cada sede.
2. El Software de Gestión Clinic Cloud se podrá contratar en sus distintas versiones Mini, Pro y Dental. El alcance de los servicios que forman parte de cada versión de Clinic Cloud viene determinado por la descripción del servicio en el momento de la celebración del Contrato, a la que se puede acceder en <https://clinic-cloud.com/tarifas/>.
3. La contratación de módulos y/o servicios adicionales no incluidos en el presente Contrato o en la versión de Clinic Cloud contratada podrá devengar cargos adicionales. A la contratación de estos servicios adicionales les serán de aplicación las Condiciones Generales del presente Contrato.

SOFTWARE DE GESTIÓN CLINIC AGENDA

1. Es un servicio ofrecido por Doctoralia al Cliente a través de un sistema IT para la gestión de clínicas, que permite utilizar el Booking Calendar, dar visibilidad al Cliente en el Sitio Web, gestionar campañas de fidelización y cualquier otra herramienta o funcionalidad que Doctoralia pueda ofrecer al Cliente.
2. El alcance de los servicios que forman parte de Clinic Agenda viene determinado por la descripción del servicio en el momento de la celebración del Contrato, a la que se puede acceder en <https://pro.doctoralia.es/precios/para-clinicas>.
3. Aumento de Perfiles Profesionales con Booking Calendar: el Cliente podrá incrementar el número de Perfiles Profesionales asignados a su Cuenta en cualquier momento, de manera ilimitada y sin necesidad de modificar el presente Contrato, a excepción de la Contraprestación, que se incrementará en 29 euros por Perfil Profesional adicional, o el precio aplicable en el momento a partir del cuarto mes del Contrato.
4. Disminución de Perfiles Profesionales: El Cliente podrá reducir el número de Perfiles Profesionales asignados a su Cuenta. La disminución de Perfiles Profesionales sólo implica la modificación de la Contraprestación cuando el número de Perfiles Profesionales restantes no sea menor al originalmente contratado, en cuyo caso, el Cliente deberá abonar la Contraprestación originariamente estipulada en las Condiciones Particulares. Cualquier modificación de la Contraprestación derivada de la disminución de Perfiles Profesionales será aplicable en el siguiente Periodo de Facturación tras la efectiva eliminación de las disponibilidad del Booking Calendar en los Perfiles Profesionales.
5. La contratación de módulos y/o servicios adicionales no incluidos en el presente Contrato podrá devengar cargos adicionales. A la contratación de estos servicios adicionales les serán de aplicación las Condiciones Generales del presente Contrato.
6. Si por cualquier motivo el Cliente solicita la cancelación del Contrato previa activación del Servicio pero cuando Doctoralia ya ha iniciado los trabajos preparatorios necesarios para la misma (entre otros, pero sin limitarse, la importación de datos) Doctoralia estará facultada para devengar una indemnización equivalente a dos mensualidades.

SERVICIO FREEMIUM AGENDA

Servicio ofrecido por Doctoralia al Cliente del Software de Gestión Clinic Cloud durante un período de 6 meses, mediante el cual el Cliente podrá publicar y utilizar el Booking Calendar en su Perfil para poner su disponibilidad a disposición de los Usuarios de Doctoralia, y que éstos puedan reservar citas con sus Profesionales a través del Sitio Web.

COMPLEMENTO: PERFIL "FIRST CLASS"

1. Como complemento adicional al servicio Clinic Agenda, el Cliente puede elegir mejorar el posicionamiento en el Sitio Web configurando sus Perfiles de forma más completa a través de la

contratación del complemento "First Class", sujeto a cargos adicionales.

2. El alcance del complemento "First Class" viene determinado por la descripción del Servicio en el momento de la celebración del Contrato, que se puede encontrar en <https://pro.doctoralia.es/productos/first-class>. La descripción del Servicio pasa a formar parte de este Contrato si el Cliente contrata el Complemento "First Class". Doctoralia podrá actualizar el alcance y el contenido del complemento "First Class" discrecionalmente en cualquier momento sin notificación previa al Cliente.
3. Los costes del complemento "First Class" dependen de la especialidad y de la ubicación deseada, y se pueden solicitar al equipo de atención al cliente de Doctoralia.
4. El complemento "First Class" se activa inmediatamente después de su contratación. Si el Cliente desea cancelar el complemento "First Class", podrá hacerlo con un preaviso de 30 días por correo electrónico o por teléfono poniéndose en contacto con el equipo de atención al cliente de Doctoralia.

COMPLEMENTO: DOCTORALIA PAGOS

Este complemento se encuentra disponible para los Clientes que tengan contratado Clinic Agenda, y permite al Cliente cobrar a un Paciente los honorarios por una consulta, examen, prueba o cita por adelantado, como parte del proceso de reserva en el Sitio Web de Doctoralia. El alcance de los servicios viene determinado por la descripción del servicio en el momento de la celebración del Contrato, a la que se puede acceder en <https://pro.doctoralia.es/productos/funcionalidades-populares/pagos>. El uso de este servicio está sujeto a una comisión.

COMPLEMENTO: PLUGINS

1. A través de este complemento, los Clientes tendrán acceso a las soluciones técnicas independientes que estén disponibles en su Software de Gestión, que le permitirán entre otros, emitir recetas electrónicas (REMPE), agilizar y optimizar la tramitación de la facturación (SEOGA), integrarse con los portales de citación de las aseguradoras (JOIN) y cualquier otro servicio que pueda añadirse en el futuro, gestionando todo ello directamente desde su Cuenta. Para el uso efectivo de dichos módulos, el Cliente autoriza a Doctoralia a representarlo ante la Administración Pública cuando sea necesario.
2. El Cliente podrá activar cada Plugin de manera independiente como complemento adicional, pagando el precio que se indique en cada momento en caso de que el mismo estuviera sujeto a cargos adicionales.
3. El uso de los plugins puede estar condicionado a la aceptación de los términos y condiciones adicionales, incluyendo aquellos de los proveedores externos de los plugins.
4. Doctoralia no garantiza al Cliente resultados específicos por la activación de un Plugin.

COMPLEMENTO: SERVICIOS DE INTEGRACIÓN

1. Servicio ofrecido por Doctoralia con el objetivo de integrar varios Servicios de Doctoralia o de los Servicios de Doctoralia con el software de terceros ("Software Integrado") dentro del entorno Doctoralia.
2. Los Servicios de Integración cubren los servicios técnicos y de tratamiento de datos necesarios para la prestación de los mismos, incluyendo pero sin limitarse a: i) Análisis y filtrado de datos para detectar cambios, eliminaciones y actualizaciones en sus Servicios de Doctoralia y/o el Software Integrado ii) Transferencia de datos entre los múltiples Servicios de Doctoralia y/o el Software Integrado (para asegurar la sincronización de todos los servicios). iii) Cuando sea necesario, la creación y publicación del Perfil del Cliente o de sus Profesionales en el Sitio Web o en el Software Integrado.
3. Los Servicios de Integración se activarán en un plazo aproximado de 30 días desde su contratación. Doctoralia no se responsabiliza de cualquier retraso en la activación de los mismos derivado de las acciones del tercero.
4. Al solicitar los Servicios de Integración el Cliente instruye a Doctoralia a realizar los tratamientos de datos necesarios para la prestación del servicio, quedando estos tratamientos

incorporados y regulados por el Acuerdo de Encargado del Tratamiento del Anexo II.

SERVICIO CLINIC CLOUD CENTRAL

Servicio ofrecido a través del Software de Gestión Clinic Cloud diseñado para centralizar y compartir la información de varias clínicas o centros médicos que tienen contratado Clinic Cloud ("Clínicas Vinculadas").

A través del Servicio Clinic Cloud Central el Cliente se compromete como único responsable de los Daños que su uso de los Servicios pueda causar a las Clínicas Vinculadas a Clinic Cloud Central. En todo caso, se exime a Doctoralia de responsabilidad por los Daños que pudiera sufrir una Clínica Vinculada, si tales daños vinieran motivados por una configuración que no respeta los acuerdos que el Cliente tenga con las Clínicas Vinculadas, la mala gestión de cuentas, falta de actualización de la información centralizada, de las claves de usuario o gestión de perfiles de cuenta que pudieran suponer un uso indebido del programa, accesos indebidos o pérdida de información y/o datos personales. Asimismo, la falta de respuesta por parte del Cliente a la hora de activar en su caso los protocolos de destrucción de datos por baja del servicio, el cumplimiento de los plazos informado para el acceso y portabilidad de los datos, y la posible eliminación de la información del Cliente, serán responsabilidad exclusiva de éste. Los módulos y usuarios que pueden ser configurados a instrucción del Cliente a través de Clinic Cloud Central serán los que se indiquen al Cliente en el momento de la contratación.

SERVICIO DOCTORALIA SEGUROS

1. Es el Servicio ofrecido por Doctoralia al Cliente a través de un sistema IT, por el cual Doctoralia otorga al Cliente una licencia para utilizar su herramienta de gestión y calendarización de visitas ("Agenda"). Cada Agenda corresponderá y podrá ser asignada a un sólo perfil de un Profesional. Para poder prestar el servicio, es necesario que el Profesional para el que se ha contratado disponga de un perfil básico asignado en el Sitio Web.
2. El Servicio Doctoralia Seguros no incluye la posibilidad de agendar citas a través del Sitio Web de Doctoralia.
3. El Servicio Doctoralia Seguros incluye la integración de la Agenda a través de una solución técnica independiente disponible en el Software de Gestión de Doctoralia - Join. El uso efectivo de Join puede estar condicionado a la aceptación de los términos y condiciones adicionales.

4. El Cliente podrá solicitar la activación a través de Join de otras compañías aseguradoras, sujeto a un coste adicional por aseguradora activada.

5. La contratación de módulos y/o servicios adicionales no incluidos en la descripción del Servicio Doctoralia Insurance podrá devengar cargos adicionales.

COMPLEMENTO: CONTESTADOR CON SMS

A través de este Servicio, el Cliente podrá configurar un buzón identificador de llamadas, desde el cual se podrá registrar la llamada perdida y realizar el envío automático de mensajes de texto a los números telefónicos correspondientes a las llamadas perdidas, con un enlace para realizar una reserva de cita a través del Sitio Web. Al configurar este servicio, el Cliente permite a Doctoralia tomar las medidas necesarias para implementarlo.

COMPLEMENTO: SERVICIO DIAGNÓSTICOS

Es un complemento que permite al Cliente habilitar una agenda en el Marketplace de Doctoralia para la realización de los exámenes diagnósticos que se llevan a cabo con máquinas específicas o son manejados por personal sanitario independiente al Profesional con un Perfil Profesional en Doctoralia. A través de este servicio, el Cliente podrá mostrar la disponibilidad de la máquina/examen de diagnóstico en el Marketplace de Doctoralia para la reserva de citas y gestionar dicha agenda desde el Booking Calendar.

La Contraprestación a pagar por el Cliente a Doctoralia por el Servicio Diagnósticos se calculará por Reserva de Usuario realizada para el Servicio, como porcentaje del precio del mismo (CPC), en función de los porcentajes indicados en el Formulario de Pedido y lo establecido en la cláusula 5.1. Si el Paciente no acude a la cita o la cancela con menos de 24 horas de antelación a la misma, el Cliente deberá notificarlo a Doctoralia en un plazo de 7 días (en lo sucesivo, "Ausencia Notificada"). Tras una Ausencia Notificada, el costo por esa Reserva de Usuario (a) en caso de que la Ausencia Notificada se produzca antes de la siguiente factura del Cliente no se facturará al Cliente; o (b) si ya se hubiese cobrado, se reembolsará en forma de crédito en la siguiente factura mensual del Cliente.

En caso de que se resuelva el presente Contrato o se cancele el Servicio Diagnósticos, y con anterioridad a la resolución hubiera Reservas de Usuarios del Servicio Diagnósticos pendientes, el Cliente deberá pagar a Doctoralia la Contraprestación correspondiente por todas las visitas programadas en el momento de la resolución.

ANEXO II - ACUERDO DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. Objeto

El presente acuerdo de tratamiento de datos (el "Acuerdo") se celebra entre Doctoralia y el Cliente en relación con los Servicios. El objeto del Acuerdo es (i) regular las obligaciones de Doctoralia como encargado de tratamiento de Datos (en adelante el "Encargado del Tratamiento"), en relación con el tratamiento de los datos personales necesarios para los Servicios y (ii) recordar al Cliente sus principales obligaciones como Responsable del Tratamiento (en adelante el "Responsable del Tratamiento") de los datos personales.

Las definiciones detalladas en el Contrato se aplicarán a este Acuerdo.

El Encargado del Tratamiento tratará los siguientes datos a efectos de los Servicios:

- datos personales de los Profesionales asignados a la Cuenta del Cliente (incluyendo nombre, apellido, dirección, contactos, username, y otros datos profesionales y datos financieros relativos a las obligaciones de pago),
- datos personales de los Pacientes del Cliente (nombre, apellidos, dirección, contactos, y otros datos personales gestionados por el Cliente o facilitados por el Paciente al Cliente, incluyendo datos de carácter médico, datos relativos a la salud, incorporados a los sistemas a través de los cuales Doctoralia presta los Servicios),

estando dichos datos bajo la custodia o control y, en todo caso, la responsabilidad del Cliente).

2. Obligaciones del Responsable del Tratamiento

El Cliente deberá:

1. Entregar y/o proporcionar a Doctoralia acceso a los datos personales necesarios para la prestación de los Servicios.
2. Cumplir con las obligaciones relativas a los derechos de los interesados.
3. Disponer de una base legal adecuada para el tratamiento de los datos personales necesarios para los Servicios (incluyendo, sin limitación, el envío de comunicaciones a través de la plataforma o sistemas ofrecidos por Doctoralia).
4. Implementar las medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la seguridad de los datos personales (incluyendo, sin limitación, una política de gestión de accesos y permisos que garantice el deber de secreto y confidencialidad de los datos de forma que el acceso cumpla con la normativa sanitaria vigente).
5. Cumplir con los principios de protección de datos y los deberes de información y transparencia.
6. Ser responsable de las actividades de tratamiento realizadas en el marco del presente Contrato y garantizar, antes y durante el tratamiento, que el Encargado del Tratamiento cumple con la normativa de privacidad aplicable.
7. Garantizar la exactitud de los datos y mantener la precisión de los datos personales. Asimismo, el Cliente se compromete, en caso de que los datos sean inexactos, a rectificarlos inmediatamente tras ser informado.
8. Notificar las violaciones de acceso a los datos personales a las autoridades de protección de datos y, en su caso, a los interesados cuando así lo exija la ley).
9. En caso de reclamaciones, solicitudes o quejas de los interesados, recibidas de éstos directamente o a través del Encargado del Tratamiento, derivadas de errores o inexactitudes ocurridas durante la recogida o el tratamiento de los datos personales cuando dichos errores sean imputables, directa o indirectamente, al Responsable del Tratamiento o a su personal, el Responsable del Tratamiento se compromete a efectuar inmediatamente las correcciones necesarias y a eximir al Encargado del Tratamiento de cualquier reclamación o responsabilidad al respecto.
10. Llevar a cabo las evaluaciones de impacto sobre la privacidad pertinentes cuando sea necesario.
11. Respetar en todo caso las obligaciones de secreto profesional impuestas por la normativa médica y aplicable.

3. Obligaciones del Encargado del Tratamiento

El Encargado del Tratamiento deberá:

1. Tratar los datos personales de acuerdo con las instrucciones documentadas proporcionadas por el Responsable del tratamiento, e informar al Responsable del tratamiento si, a su juicio, una instrucción vulnera la normativa de privacidad aplicable antes de su aplicación.
2. No tratar los datos personales con una finalidad distinta a la estipulada en el presente Contrato.
3. Mantener por escrito un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento de datos realizadas por cuenta del Responsable del Tratamiento.
4. Notificar al Responsable del Tratamiento, sin demora indebida, cualquier violación de la seguridad de los datos personales bajo su responsabilidad de la que tenga conocimiento, junto con toda la información pertinente para la documentación y evaluación del incidente.
5. Poner a disposición del Responsable del Tratamiento toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones y permitir y contribuir a la realización de auditorías e inspecciones por parte del Responsable del Tratamiento o de otro auditor autorizado por éste. En este caso, el Responsable podrá realizar un máximo de 1 auditoría por año natural. Los costes de dicha auditoría correrán a su vez a cargo del Responsable del Tratamiento, quien deberá notificar al Encargado del Tratamiento su intención de realizar dicha auditoría y los aspectos que van a ser objeto de la misma con al menos 30 días calendario de antelación a su realización. En ningún caso la auditoría podrá comprometer o poner en riesgo los sistemas de Doctoralia.
6. Aplicar medidas técnicas y organizativas suficientes para garantizar un nivel adecuado al riesgo, teniendo en cuenta el panorama actual, los costes de aplicación y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como los riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas.
7. Garantizar que el personal autorizado para el tratamiento de los datos esté sujeto a las obligaciones contractuales de confidencialidad.
8. Respetar las obligaciones de confidencialidad con respecto a los datos personales, obligación que subsistirá incluso después de la terminación del Contrato.
9. Asistir al Responsable del Tratamiento en el cumplimiento de su obligación de responder a las solicitudes de ejercicio de derechos. En particular, el Encargado del Tratamiento se compromete a: (a) Informar a los interesados que ejerzan algún derecho ante el Encargado del Tratamiento de su condición de Encargado y de la necesidad de ponerse en contacto con el Responsable del Tratamiento para ejercer sus derechos, a fin de que dichos interesados puedan redirigir sus solicitudes al Responsable del Tratamiento; y (b) asistir y prestar apoyo al Responsable del Tratamiento en todas aquellas solicitudes cuya complejidad requiera la participación de Doctoralia.
10. Sólo subcontratar los Servicios a terceros de acuerdo con lo establecido en la siguiente cláusula.
11. Apoyar al Responsable del Tratamiento en la realización de evaluaciones de impacto sobre la protección de datos y en la realización de consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
12. Asistir al Responsable del Tratamiento en el cumplimiento de las obligaciones establecidas en los apartados 4, 6 y 11 de esta cláusula 3, teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de que dispone el Encargado.
13. Por instrucción y solicitud del Responsable del Tratamiento, devolver o destruir los datos personales y, en su caso, los soportes en los que estén almacenados, una vez finalizados los Servicios. La supresión y la devolución suponen la destrucción de las copias y el borrado completo de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados, salvo que el borrado completo no sea técnicamente posible o suponga un esfuerzo desproporcionado (como, por ejemplo, en el caso de las

copias residuales y periódicas en los sistemas de copia de seguridad, que se borrarán en el momento en que se sobrescriban). Para proceder a dicha devolución o borrado, el Responsable deberá enviar una solicitud al Encargado del Tratamiento a la siguiente dirección: soporte@doctoralia.com / soporte@clinicloud.com, según el Servicio contratado, dentro de los cuatro meses siguientes a la finalización del Contrato.

14. Realizar transferencias internacionales de datos personales sólo de acuerdo con la normativa de protección de datos aplicable aplicando las garantías necesarias (como Cláusulas Tipo, Normas Corporativas Vinculantes o cuando la transferencia haya sido autorizada por la autoridad de control competente o sea necesaria para la ejecución del Contrato de acuerdo con el art. 41.1.b. del RGPD).

4. Subcontratación

El Responsable del Tratamiento autoriza el uso de subencargados del tratamiento, cuya identidad a día de hoy está disponible en el apéndice I.

En el caso de que sea necesario subcontratar algún tratamiento a otros subencargados, el Encargado deberá notificar debidamente al Responsable, facilitando la información relativa al tratamiento que se va a subcontratar e identificando clara e inequívocamente al subencargado y sus datos de contacto. El responsable del tratamiento dispondrá de un plazo de 15 días naturales desde la recepción de la notificación para oponerse al tratamiento de los datos por parte del subencargado. El responsable del tratamiento sólo podrá oponerse por motivos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones de protección de

datos. El Responsable del tratamiento reconoce que la oposición a un subencargado puede dar lugar a la imposibilidad de prestar los Servicios y al derecho del Encargado del tratamiento a rescindir anticipadamente el Contrato. En caso de no oponerse después del plazo mencionado, se considerará que la subcontratación ha sido autorizada por el Responsable del Tratamiento.

En todo caso, el tratamiento de los datos por parte del subencargado se ajustará a las instrucciones del Responsable, y el Encargado celebrará un contrato con el subencargado en los términos previstos en el presente Acuerdo y de conformidad con lo dispuesto en el art. 28 del RGPD, comprometiéndose el subencargado, expresamente y por escrito, a asumir obligaciones no menos estrictas que las establecidas para el Encargado del tratamiento en el marco del Acuerdo de Encargo. En caso de incumplimiento por parte del subencargado, el Encargado del tratamiento será plenamente responsable con sujeción a la limitación de responsabilidad establecida en el Contrato frente al Responsable del tratamiento en el cumplimiento de las obligaciones.

5. Terminación, resolución y extinción

La terminación, resolución o extinción del Contrato de Servicios obligará al Encargado del Tratamiento a destruir o devolver los datos al Responsable del Tratamiento de acuerdo con la cláusula 3.13 del presente Acuerdo y 9.7 del Contrato.

APÉNDICE 1 - SUBENCARGADOS

Para prestar los Servicios, Doctoralia contrata a determinados proveedores externos y compañías del grupo. Estos terceros son Subencargados del tratamiento y tienen acceso a sus datos personales con el fin de prestar los Servicios.

A continuación encontrará una lista en la que incluimos la identidad del Subencargado del tratamiento, el tipo de servicio prestado y dónde almacenan los datos personales.

SUBENCARGADO	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	ZONA DE ALMACENAMIENTO
Amazon Web Services, S.L.	Plataforma e infraestructura en nube. Alojamiento de datos	Union Europea
ZnanyLekarz Sp. z o.o.	Desarrollo de software, mantenimiento de productos, plataforma y apoyo administrativo	Union Europea
Vero Holdings Australia Pty Ltd	Solicitudes de opinión enviadas a pacientes preguntados por especialistas y clínicas	Australia
Google LLC	Gmail, herramienta de correo electrónico para la correspondencia	Unión Europea
Vonage Business Inc	Servicios de telemedicina y Servicios SMS	EE.UU.
Twilio Inc	Servicios de SMS y correo electrónico Plataforma de comunicaciones	EE.UU.
Sendbird Inc	Plataforma de chat y mensajería	Unión Europea
Typeform, S.L.	Proveedor de encuestas y cuestionarios	EE.UU.
Talkdesk Inc	Atención al cliente	EE.UU.
Stripe Payments Europe, Ltd y Stripe Payments UK, Ltd	Procesador de pagos	EE.UU.
Atlassian, Inc	Sistema de tickets para incidencias y atención al cliente	EE.UU.
84codes AB	Software e infraestructura de mensajes basados en la nube	Unión Europea
Netelip	Atención al cliente	Unión Europea
InstaSent	Envío de SMS	Unión Europea

Sólo aplicable si se han contratado uno o más de los siguientes servicios:

SERVICIO	SUBENCARGADO	SERVICE DESCRIPTION	AREA OF STORAGE
CRM	TuoTempo s.r.l	Servicios de CRM	Unión Europea
Join: Integración con Portales de Aseguradoras	TuoTempo s.r.l	Gestión de citas online	Unión Europea
TicketBai para Clinic Cloud	KubiBai	Almacenamiento de datos y envío de facturas electrónicas	Unión Europea

Firma Digital para Pacientes para Clinic Cloud	ViaFirma	Gestión de firmas digitales	Unión Europea
--	----------	-----------------------------	---------------