

# TÉRMINOS LEGALES Y CONDICIONES DE USO DE LA APLICACIÓN WEB DOCTOR CLIC

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 10 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, modificada por la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, APLICACIONES SALUD, S.L. como responsable de la web app de telemedicina y AXA Partners Spain (entendida como INTER PARTNER ASSISTANCE, S.A. SUCURSAL EN ESPAÑA e INTER PARTNER ASSISTANCE SERVICIOS ESPAÑA, S.A.), como prestador del servicio de telemedicina facilitan respectivamente la siguiente información:

## RESPONSABLE DE LA WEB APP:

- Denominación Social: APLICACIONES SALUD, S.L.
- NIF: B93388700
- Domicilio Social: calle Helsinki nº 15, 29670 Málaga.
- Inscrita en el Registro Mercantil de Málaga, al Tomo 5.375, Folio 10, Hoja MA-127.094.
- Web: [www.docline.es](http://www.docline.es)

## PRESTADOR DEL SERVICIO DE LA WEB APP:

- Denominación Social: INTER PARTNER ASSISTANCE S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA (en adelante AXA Partners Spain).
- NIF: W0171985E.
- Domicilio social: Edificio Mar de Cristal, calle Arequipa nº 1, 3ª planta, Esc 2, 3 y 4, 28043, Madrid.
- Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo 37.932, hoja M-675443 y folio 123.
- E-mail: [www.doctor-clic.com](http://www.doctor-clic.com)
  
- Denominación Social: INTER PARTNER ASSISTANCE SERVICIOS ESPAÑA, S.A. (en adelante AXA Partners Spain).
- NIF: A59825307.
- Domicilio social: Edificio Mar de Cristal, calle Arequipa nº 1, 3ª planta, Esc. 2, 3 y 4, 28043, Madrid.
- Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo 36.999, hoja M-661.098 y folio 44.
- E-mail: [www.doctor-clic.com](http://www.doctor-clic.com)

## **OBJETO**

Los presentes términos legales y condiciones de uso regulan el acceso y uso por parte de los usuarios a los servicios de la web app de telemedicina.

Tanto los profesionales médicos como los usuarios deberán conocer y aceptar los términos y condiciones de uso de la presente web app.

## **USO DE ESTA WEB/APP**

El acceso por parte del usuario a esta aplicación web le atribuye la condición de usuario e implica que debe aceptar previamente los términos legales y condiciones de uso, así como la política de privacidad.

El contenido de esta web/app se refiere al ámbito geográfico mundial respecto a los servicios de telemedicina.

Asimismo, le informamos que el contenido de los presentes términos legales y condiciones de uso puede sufrir modificaciones, por lo que la aceptación por parte del usuario será respecto de aquellos términos legales publicados por AXA Partners Spain cada vez que el usuario acceda a la web app. Por dicho motivo, rogamos lea detenidamente estos términos y condiciones cada vez que acceda a la web app.

### **CONDICIONES DE USO Y SEGURIDAD DE WEB APP:**

El acceso a esta web app requiere un registro de usuario, por lo que, el usuario garantizará la autenticidad y veracidad de la información que se comunique a estos efectos. El usuario se compromete y responsabiliza a mantener toda la información facilitada de forma que corresponda, en cada momento, a su situación real y actual. El tratamiento que AXA Partners Spain realice de los datos de carácter personal suministrados por el usuario se hará con sujeción a la Política de Privacidad contenida en esta web app.

El usuario se compromete a hacer uso de esta web app de conformidad a lo establecido en esta página, a la ley, a la moral y a las buenas costumbres. No podrá utilizar esta web app:

- Para poner en peligro o perjudicar el funcionamiento, calidad o integridad de esta página.
- Para perjudicar la imagen de AXA Partners Spain y/o violar las normas o políticas de AXA.
- Para transmitir, distribuir, descargar, almacenar o destruir material en contra de la ley, infringiendo derechos de autor, marcas registradas, secretos comerciales de otros derechos de propiedad intelectual o que contengan virus, troyanos, gusanos u otros programas dañinos.
- Para violar la privacidad, publicidad o derechos personales de terceros.
- Con fines comerciales incluidos marketing directo, sondeos, concursos, sistemas piramidales, envío de cadenas de mensajes, correo basura, spam, correo no deseado, publicidad o material promocional.

En definitiva, AXA Partners Spain, no se responsabiliza del mal uso que se realice de la web app siendo exclusiva responsabilidad del Usuario que accede a la misma.

AXA Partners Spain se reserva el derecho de denunciar ante las autoridades competentes cualquier actividad irregular, así como a impedir o restringir el acceso a la aplicación o servicios a aquel Usuario que haga un mal uso de ella o incumpla las presentes condiciones.

AXA Partners Spain manifiesta que ha creado de buena fe el presente servicio, e implementa tecnología y medidas que ofrecen protección, trazabilidad y seguridad de los datos del negocio.

AXA Partners Spain no se responsabiliza ni ofrece garantías, entre otros pero no limitado a (i) por la eventual existencia de virus u otros elementos nocivos, introducidos por cualquier medio o por cualquier tercero, que puedan producir alteraciones en los sistemas informáticos del Usuario, ni por las consecuencias perjudiciales que las mismas puedan producir en los sistemas informáticos del Usuario, (ii) de los daños o perjuicios de cualquier índole que puedan derivarse del uso y funcionamiento del servicio, incluidos, entre otros, los daños directos e indirectos así como aquellos que pudieran derivarse de la interrupción del Servicio así como de su continuidad, y (iii) de los posibles errores o deficiencias de seguridad u otros que pudieran producirse por la utilización, por parte del Usuario, de un software o hardware no actualizado o inseguro, o de los daños, errores o inexactitudes que pudieran derivarse del mal funcionamiento del mismo.

## **IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO Y CONTRASEÑA**

Para poder realizar el primer acceso en la web app de telemedicina, el Usuario deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre y apellidos.
- Correo electrónico.
- Contraseña.

El sistema enviará al Usuario un correo electrónico a su dirección de e-mail con un enlace al que deberá acceder para crear la contraseña y confirmar el alta de la cuenta.

El Usuario debe tener presente que el uso de esta cuenta es personal e intransferible absteniéndose de compartir las claves de acceso con terceros, así como mantener las medidas de seguridad necesarias para mantener la confidencialidad de la clave de acceso. Así mismo el Usuario se compromete a cambiar la clave de forma inmediata si conoce o tiene sospechas de que esta ha podido dejado de ser secreta.

En los siguientes accesos a la web app, el Usuario deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre y apellidos
- Contraseña.

Al objeto de comprobar la identidad del Usuario, cuando se realice un contacto telefónico, se efectuarán dos preguntas:

- Nombre y apellidos.
- Dirección de e-mail.

## **COPYRIGHT Y OTROS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL**

Todo el material contenido o accesible a través de esta aplicación web incluidos, sin limitación, textos, fotografías, imágenes, gráficos, ilustraciones, logotipos, iconos, clips de audio, clips de video, software y demás contenidos, así como la recopilación, colección, organización y montaje de los mismos, son propiedad de APLICACIONES DE SALUD, S.L. y AXA Partners Spain y están protegidos por copyright. El uso no autorizado de este material puede considerarse como violación de los derechos de autor, marcas registradas y otras leyes. El logotipo AXA es una marca registrada de AXA S.A. o sus filiales, es propietaria del copyright y todos los derechos de propiedad intelectual existentes en esta página.

Queda totalmente prohibido descargar, imprimir, redistribuir o extraer información alguna de esta web app si no es para uso personal y no comercial. Tampoco está permitido reproducir, modificar ni cambiar ninguna forma la información disponible en esta web app.

## **ENLACES CON OTRAS PÁGINAS WEB**

Esta web app puede incluir hipervínculos a otras páginas gestionadas por terceros. En dichos casos, AXA Partners Spain no se hará responsable en relación al contenido, exactitud o funcionamiento de los sitios web fuera del Sitio. Si decide acceder a páginas web de terceros, lo hace bajo su propia responsabilidad y de acuerdo con los términos y condiciones de dichas páginas.

## **DISPONIBILIDAD Y CONTENIDO DE ESTA WEB APP:**

El usuario reconoce que técnicamente no es posible lograr disponibilidad del sitio Web app al 100%, no obstante APLICACIONES DE SALUD, S.L. se esforzará por mantener disponible la web app de la forma más constante posible.

Axa Partners Spain podrá dar por terminado el servicio sin necesidad de preaviso alguno al Usuario cuando: (i) tenga conocimiento de la realización por parte del cliente de alguna actividad ilícita a través de los Servicios ofrecidos; (ii) el Cliente haya incumplido alguna de sus obligaciones esenciales, todo ello sin perjuicio del ejercicio de cuantas acciones legales le correspondan en defensa de sus intereses; (iii) finalice su relación contractual con Axa Partners Spain.

# **CONDICIONES DEL SERVICIO**

Mediante el Servicio de telemedicina el Usuario podrá solicitar los servicios de telemedicina contratados.

## **DEFINICIONES:**

**USUARIO:** persona física, que utiliza la web app de telemedicina, habiendo aceptado previamente la totalidad de los términos legales y condiciones de uso, así como su política de privacidad publicados en la presente web app.

**MÉDICO RESPONSABLE:** médico colegiado ejerciente que atenderá al usuario respecto a la solicitud de telemedicina en cuestión.

**BENEFICIARIOS ÚNICAMENTE APLICABLE AL SERVICIO DE TELEMEDICINA:** según servicio contratado por el Usuario.

**SERVICIO DE TELECONSULTA:** Consulta médica mediante medios telemáticos (llamada telefónica) sin contacto físico directo y respecto a patologías previstas en el listado que se detalla en las Condiciones de Teleconsulta.

**SERVICIO DE VIDEOCONSULTA:** Consulta médica mediante medios telemáticos (a través de video) sin contacto físico directo y respecto a patologías previstas en el listado que se detalla en las Condiciones de Videconsulta.

**SERVICIO DE RECETA MÉDICA ON-LINE:** Prescripción de receta médica informatizada cuando el médico tratante lo considere necesario, que se podrá descargar a través del portal web. La receta médica on-line podrá descargarse una sola vez. En caso de necesidad deberá pedir autorización al médico mediante Teleconsulta/Videconsulta la posibilidad de renovar la prescripción. No obstante, el paciente podrá descargar la pauta global de tratamientos prescritos por el médico.

**CHAT MÉDICO:** consulta médica mediante medios telemáticos (chat) sin contacto físico directo, al objeto de realizar consultas de salud no complejas. Este medio permite compartir documentación (imágenes, radiografías, etc.) para que sea evaluada por profesionales médicos y el usuario pueda recibir orientación y consejos médicos.

**SERVICIOS NO PRESTADOS:** aquellos servicios relacionados con patologías tales como emergencias médicas, patologías crónicas o patologías que precisan pruebas complementarias para llegar a un diagnóstico.

**CONSEJO MÉDICO:** en el caso en el que el objeto de la Telemedicina verse sobre un servicio no prestado o que no pueda resolverse mediante la consulta médica telemática, la Telemedicina se considerará consejo médico, aconsejando al Usuario el recurso sanitario más adecuado en función de la patología.

#### **HORARIO DEL SERVICIO:**

- **TELEMEDICINA:** 24 horas, 7 días a la semana, 365 días al año dependiendo de la disponibilidad y según servicio contratado.

**CONDICIONES DEL SERVICIO:** las presentes condiciones generales que regulan la prestación del servicio telemedicina.

#### **RESPONSABILIDAD, OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL USUARIO:**

##### **Usuario:**

- Deberá estar informado, de manera clara, precisa y en todo momento, sobre el servicio que está solicitando.
- Deberá aportar datos reales cuando le sean solicitados.
- Cualquier suplantación del Usuario y/o manipulación, alteración fraudulenta de los datos, falsificación, duplicación y fotocopia de la receta emitida, en su caso, enviada desde los servidores AXA Partners Spain será de exclusiva responsabilidad del usuario quedando AXA Partners Spain exonerada de cualquier daño por estos hechos.

## CONDICIONES SERVICIO TELEMEDICINA:

Los servicios de telemedicina nunca serán sustitutivos de aquellas consultas presenciales que requieran exploración física.

Se ofrecerá en relación a las siguientes patologías:

- Abrasiones.
- Alergias.
- Dolor de artrosis.
- Asma
- Bronquitis
- Hematomas.
- Resfriados y gripes.
- Úlceras bucales.
- Tos
- Diarrea
- Fiebre (niños mayores de 6 meses y adultos menores de 70 años).
- Infecciones leves (piel, dolor de garganta, etc.)
- Picaduras de insectos.
- Laceraciones leves.
- Piojos
- Renovación de recetas.
- Conjuntivitis
- Erupciones
- Infecciones respiratorias de vías altas.
- Sinusitis
- Inflamaciones leves de piel
- Dolor de garganta
- Torceduras y esguinces.
- Orzuelo
- Heridas leves deportivas
- Infecciones urinarias leves
- Infecciones por hongos
- Vómitos
- Otras enfermedades comunes

El Servicio de Telemedicina no podrá otorgarse cuando:

- Se trate de una emergencia médica para la cual deba acudir directamente a un Centro Hospitalario. Una emergencia médica es una situación crítica de peligro evidente para la vida del paciente y que requiere una asistencia o actuación inmediata.
- Se trate de una patología crónica para la que únicamente se ofrecerá consejo médico.


- La persona sobre la que solicita el Servicio de Telemedicina no se encuentre dentro del nivel de parentesco solicitado.
- Se trate de una patología grave incluida en el listado que se detalla a continuación y de la que únicamente se ofrecerá consejo médico:
  - Enfermedades crónicas.
  - Dolores abdominales graves.
  - Cáncer.
  - Dolor torácico intenso.
  - Dolor torácico en personas mayores de 40 años.
  - Asma/EPOC.
  - Confusión/Coma
  - Delirio.
  - Demencia.
  - ITS.
  - Rotura de huesos.
  - Psicosis.
  - Derrame.
  - Dificultad del habla.
  - Depresión.
  - Alucinaciones.
  - Pensamientos suicidas.
  - Pensamientos homicidas.
  - Pérdida de conciencia.
  - Convulsiones.
  - Embarazo (excepto mareos y náuseas matutinas).
  - Sangrado vaginal repentino.
  - Debilidad (Piernas, brazos y cara).
  - Falta de aire.
  - Asfixia.
  - Dolor intenso.

## **EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

AXA Partners Spain no se hace responsable si los servicios que se ofrecen en la web app no se pueden llevar a cabo por falta de datos por parte del Usuario o por parte del Profesional médico, o si los mismos no están actualizados.

AXA Partners Spain no se hace responsable de los consejos y recomendaciones que los médicos adheridos a la web app ofrezcan a los Usuarios.

AXA Partners Spain, mediante la puesta a disposición del Usuario de la web app presta servicios de Telemedicina, sin que pueda entenderse que AXA Partners Spain vende, edita ni emite recetas papel y electrónicas, emitiéndolas a todos los efectos el médico colegiado facultativo de acuerdo con la praxis médica establecida, quien podrá a su criterio



solicitar más información al Usuario para la oportuna prescripción de la receta. En todo caso, es el médico quien tiene la potestad para aprobar o rechazar la solicitud de una receta.

Los profesionales médicos que efectúen los servicios citados anteriormente, realizarán la actividad desarrollando siempre la máxima diligencia que les es debida. No obstante, no se responsabilizarán de los daños o perjuicios producidos en el Servicio de Telemedicina y en su caso, el uso de medicación que no atienda a las necesidades médicas reales de los Usuarios, ya que se basan siempre en la información facilitada por el propio Usuario.