

## I.- CONDICIONES GENERALES DE ACCESO Y USO DEL SITIO WEB SERÉNITAS

### 1. INTRODUCCIÓN. INFORMACIÓN LEGAL DE SERENITAS S.L. (SOCIEDAD UNIPERSONAL)

Serenitas, S.L. es titular del Sitio Web alojado bajo el dominio [www.serenitas.es](http://www.serenitas.es) (el “Sitio Web Serénitas”)

Las presentes Condiciones Generales de Acceso y Uso (en adelante, las “**Condiciones Generales de Uso**”) regulan el uso del Sitio Web Serénitas, así como las relaciones entre el Sitio Web Serénitas y sus usuarios (los “**Usuarios**”), con el fin de que éstos puedan disfrutar de los contenidos, beneficios y servicios ofrecidos en el mismo.

Estas Condiciones Generales de Uso se complementan con el Aviso Legal, la Política de Privacidad del Sitio Web Serénitas, las cuales están a disposición de los Usuarios en [www.serenitas.es](http://www.serenitas.es) (junto con las Condiciones Generales de Uso, los “**Términos y Condiciones de Uso**”).

En el momento de registrarse, el Usuario acepta los Términos y Condiciones de Uso. Asimismo, el acceso y utilización en cada momento del Sitio Web Serénitas por parte del Usuario supone que ha leído los Términos y Condiciones de Uso vigentes, los acepta en su totalidad y se obliga a cumplirlos.

En cualquier caso, será necesaria la aceptación por el Usuario de las modificaciones de los Términos y Condiciones de Uso, así como de cuantos avisos, reglamentos de uso e instrucciones fueran puestos en su conocimiento por parte de Serénitas con posterioridad a la aceptación de las presentes Condiciones Generales de Uso; su no aceptación, dentro del plazo al efecto otorgado, conllevará la terminación de su relación contractual con Serénitas y de la utilización del Sitio Web Serénitas.

El Usuario acepta que el acceso y uso del Sitio Web Serénitas tiene lugar libre y conscientemente, bajo su única responsabilidad, y se compromete a hacer un uso adecuado y lícito del Sitio Web Serénitas de conformidad con la legislación aplicable y los Términos y Condiciones de Uso.

En cumplimiento de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, Serenitas, S.L. (Sociedad Unipersonal) facilita a los Usuarios del Sitio Web Serénitas los siguientes datos de información general, relativos a la entidad titular del Sitio Web Serénitas:

- Denominación social: Serenitas, S.L. (Sociedad Unipersonal) (en adelante, “**Serénitas**”).
- Nombre comercial: Serénitas.
- NIF: B- 56330046.
- Domicilio Social: Madrid, calle Vía de los Poblados, 3, Parque Empresarial Crystalia. Edif. 4B 28033 Madrid

- Datos registrales: inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 45562, folio 56, inscripción 1ª, Hoja M-802725
- Teléfono de contacto: para cualquier consulta el Usuario puede ponerse en contacto con Serénitas a través del siguiente número de teléfono: 91 305 94 88.

El horario de atención al cliente será de lunes a viernes de diez de la mañana (10:00 am) a seis de la tarde (18:00 pm).

- Dirección de correo electrónico: [incidenciasSerenitas@aegon.es](mailto:incidenciasSerenitas@aegon.es).

Algunos servicios del Sitio Web Serénitas pueden estar sometidos a términos y condiciones particulares, establecidos por los proveedores de los servicios, que, en su caso, sustituyen, completan y/o modifican estas Condiciones Generales de Uso.

Tales términos y condiciones particulares podrán ser publicados en las presentes Condiciones Generales de Uso o en los sitios web que habiliten los propios proveedores a tal efecto, incluyendo las condiciones de los servicios sanitarios prestados por terceros proveedores. Tales términos y condiciones particulares deberán ser aceptados por el Usuario antes de realizarse la prestación del servicio correspondiente.

La prestación del servicio del Sitio Web Serénitas tiene una duración limitada al momento en que el Usuario se encuentre conectado al Sitio Web Serénitas o a alguno de los servicios que a través del mismo se facilitan.

Por tanto, el Usuario deberá leer atentamente el Aviso Legal y la Política de Privacidad presentes en el Sitio Web Serénitas en cada una de las ocasiones en que utilice el mismo, ya que pueden producirse modificaciones sin previo aviso.

En cuanto a la duración en la prestación de cada uno de los servicios concretos que puedan contratarse, ésta será la indicada en los términos y condiciones particulares del servicio de que se trate.

## **2. DEFINICIONES Y CONCEPTOS BÁSICOS**

### **2.1 ¿Qué es el Sitio Web Serénitas [www.serenitas.es](http://www.serenitas.es)?**

El Sitio Web Serénitas, titularidad de Serénitas, permite el acceso por el Usuario a diferentes servicios relacionados con la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la atención sanitaria.

El Sitio Web Serénitas ofrece a sus Usuarios, según los servicios contratados, una serie de contenidos y funcionalidades.

### **2.2 ¿Quién puede acceder al Sitio Web Serénitas?**

El Sitio Web Serénitas está abierto al público en general, mediante el correspondiente proceso de registro.

### 2.3 ¿Qué beneficios obtienen los Usuarios registrados del Sitio Web Serénitas?

Los Usuarios registrados del Sitio Web Serénitas podrán disfrutar todas las funcionalidades y contenidos del Sitio Web Serénitas:

- Página de inicio
- Información legal
- Información de contacto
- Política de privacidad

### 2.4 Exención de responsabilidad por los servicios y productos de terceros

Los Usuarios aceptan y entienden que Serénitas y el Sitio Web Serénitas de su titularidad son meros intermediarios entre ellos y los proveedores de servicios y contenidos.

A este respecto, Serénitas tiene suscritos acuerdos con centros, profesionales sanitarios y otro tipo de proveedores, con el fin de ofrecer los servicios a aquellos Usuarios que lo soliciten, actuando como mera sociedad de gestión o intermediación de servicios, poniendo en contacto tales centros, profesionales y proveedores con el Usuario.

Por consiguiente, Serénitas no será responsable de los retrasos, cumplimientos defectuosos, incumplimientos en la prestación de los servicios, cuando los mismos se debieran al incumplimiento por el centro, profesional o proveedor en cuestión.

El centro, profesional o proveedor será el único responsable de cualquier obligación, derecho o resultado derivados de la prestación de sus servicios.

### 2.5 Política de privacidad

Cualquier dato de carácter personal que los Usuarios faciliten mediante el Sitio Web Serénitas será tratado conforme la Política de Privacidad de Serénitas.

Los Usuarios deben leer y aceptar dicha Política de Privacidad antes de facilitar sus datos personales a Serénitas.

En este apartado, a continuación, se incluye información básica sobre dicha Política de Privacidad, detallando para qué utilizará Serénitas los datos personales de los Usuarios e informando de los datos tratados por Serénitas y, entre otros aspectos, qué derechos tendrán los Usuarios relacionados con su uso.

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS	
<b>Responsable del tratamiento</b>	Serenitas, S.L., NIF: B- 56330046 C\ Vía de los Poblados, 3, Parque Empresarial Cristalia. Edif. 4B 28033 Madrid.  Puedes contactar con el Delegado de Protección de Datos a través de la dirección de correo electrónico: <a href="mailto:dposerenitas@aegon.es">dposerenitas@aegon.es</a>

## INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

### Finalidades y bases de legitimación

#### Finalidades principales

Si eres usuario del sitio web de Serénitas ( [www.serenitas.es](http://www.serenitas.es)), Serénitas tratará tus datos con la finalidad de **gestionar el alta de registro como usuario del sitio web de Serénitas**, siendo la **base de legitimación** tu consentimiento.

Si eres solicitante de servicios ofrecidos o intermediados por Serénitas, trataremos tus datos para la **gestión de la contratación de los servicios y productos de Serénitas**, incluyendo las (i) gestiones necesarias para la ayuda y soporte en la celebración del contrato o información sobre el contrato y los servicios objeto del mismo, asistencia durante el proceso de contratación, a través de los distintos canales, así como el envío de notificaciones e información no comercial vinculada los servicios contratados y (ii) facilitar la gestión y trámites propios de los servicios objeto del contrato celebrado. La **base de legitimación** es la formalización, ejecución y gestión del contrato solicitado.

Para la contratación del servicio, Serénitas tratará tus datos con la finalidad de **gestionar los contratos con los proveedores efectivos de los servicios intermediados o gestionados por Serénitas**, incluidos, en particular, profesionales sanitarios, hospitales y otros centros o establecimientos sanitarios que asistan a Serénitas en la prestación de los servicios o que presten efectivamente los servicios contratados con Serénitas. La **base de legitimación** es la gestión del contrato suscrito con Serénitas y de los servicios contratados, siendo necesarios tales datos para la prestación de los servicios.

#### Finalidades adicionales

- a) **Encuestas de calidad y opinión:** Serénitas tratará tus datos con la finalidad de realizar encuestas de calidad y satisfacción con el objetivo de garantizar la calidad de nuestros productos o servicios, siendo la **base de legitimación** el **interés legítimo** de Serénitas de garantizar y dar seguimiento de la calidad de los servicios y evaluar la satisfacción de sus potenciales clientes o clientes, así como la mejora interna de los procesos y servicios.
- b) **Acciones de fidelización:** trataremos tus datos personales con la finalidad de conocer mejor las necesidades de los clientes y mejorar tu satisfacción a través de acciones como llamadas de bienvenida y acciones de fidelización, valor añadido y retención de clientes. La **base de legitimación** es el **interés legítimo** de Serénitas para conocer y mantener o mejorar la calidad del servicio, así como poder formalizar y retener las contrataciones de los clientes.
- c) **Creación de modelos analíticos:** Serénitas tratará tus datos personales para elaborar y desarrollar modelos analíticos con fines diversos (p.ej. mejorar los instrumentos de lucha contra el fraude, clasificar a los clientes a partir de criterios objetivos o estudiar la propensión al abandono de sus clientes). La **base de legitimación** es el **interés legítimo** de Serénitas en la mejora continua de su oferta comercial y optimizar el servicio prestado a sus clientes.
- d) **Elaboración y segmentación de perfiles comerciales y envío de comunicaciones comerciales:** en caso de que lo consentas, Serénitas tratará tus datos personales para elaborar tu perfil comercial mediante la aplicación de los modelos analíticos mencionados en la letra c) anterior con el objetivo de enviarte comunicaciones comerciales, tanto generales como personalizadas para estas últimas a partir de dicho perfil, de productos y servicios de Serénitas; así como para que conozcas las acciones promocionales y sorteos realizadas por Serénitas e incluso puedas recibir felicitaciones por tu cumpleaños, Navidad y fechas señaladas, ya sea por vía postal, telefónica, correo electrónico, SMS o cualquier otro medio de comunicación equivalente, tales como: WhatsApp o Redes Sociales. La **base de legitimación** es tu consentimiento.
- e) **Comunicación de tus datos personales a empresas del Grupo Aegon y Empresas participadas o colaboradoras con fines comerciales:** si

<b>INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS</b>	
	<p>nos das tu consentimiento, Serénitas comunicará tus datos identificativos a las empresas indicadas para que éstas puedan enviarte comunicaciones comerciales sobre productos y servicios del sector financiero y asegurador o servicios relacionados con la salud. La identificación, domicilio y actividad de cada una de ellas se encuentra disponible en la página web <a href="http://www.aegon.es/aviso-legal">www.aegon.es/aviso-legal</a>. La <b>base de legitimación</b> es tu consentimiento.</p>
<b>Categorías de datos tratados</b>	<p>Datos identificativos y de contacto, datos referentes a tus características personales y datos de los productos y servicios contratados.</p> <p>Puedes encontrar información detallada sobre cada categoría de datos objeto de tratamiento en el apartado “¿Qué datos personales tratamos?” de la Política de privacidad de Serénitas.</p>
<b>Destinatarios</b>	<p>Tus datos podrán ser comunicados a los siguientes terceros: (i) Empresas del grupo Aegon y Empresas participadas, siempre y cuando nos hayas facilitado tu consentimiento; (ii) Titulares de contratos suscritos con Serénita con respecto a los datos personales de las demás personas relacionadas con el titular cuando sea necesario para la ejecución del contrato cuando sea necesario para la ejecución del contrato; (iii) Terceros, titulares de otros sitios webs o aplicaciones, con la finalidad mostrarte publicidad personalizada sobre los productos y servicios de Serénitas en las plataformas de dichos terceros, siempre que lo consientas. (iv) (iii) organismos de supervisión y autoridades competentes; (iv) Jueces, Tribunales, Ministerio Fiscal y/o a las Administraciones Públicas competentes; y (vi) Abogados y procuradores. Adicionalmente, los datos personales podrán ser accesibles por prestadores de servicios, tanto pertenecientes al Grupo Aegon como ajenos al mismo, que actuarán bajo las instrucciones de Serénitas, en calidad de encargados del tratamiento. Algunos de estos prestadores están situados fuera de la Unión Europea, lo que comporta una transferencia de datos personales a terceros países:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Empresas del Grupo Aegon situadas en terceros países, como Aegon Global Services LLC, domiciliada en Estados Unidos y Aegon EDC Limited, localizada en Reino Unido.</li> <li>● Proveedores de servicios situados en Estados Unidos, tales como: Salesforce Inc., Proofpoint Inc., Citrix Systems Inc., Amazon Web Services Inc. y Microsoft Corporation.</li> </ul> <p>Estas transferencias se llevan a cabo, en todo caso, a países respecto de los cuales la Comisión Europea ha emitido una decisión de adecuación o, en ausencia de la misma, mediante la adopción de garantías adecuadas que aseguren la protección de tus datos personales.</p>
<b>Plazos de conservación</b>	<p>Los datos personales tratados en el proceso de registro o alta sin contratar un servicio o producto serán conservados durante un plazo máximo de 60 días. Trascurrido dicho plazo se procederá a la supresión y eliminación de los datos personales.</p> <p>En caso de que se formalice una relación contractual con Serénitas, tus datos personales serán conservados hasta la terminación de la misma o en tanto sean necesarios para el cumplimiento de las finalidades con las que fueron recabados.</p> <p>Una vez finalizada la relación contractual los datos se conservarán debidamente bloqueados excepto para la puesta a disposición de los datos a los jueces y tribunales, el Ministerio Fiscal o las Administraciones Públicas competentes, en particular de las autoridades de protección de datos, para la exigencia de posibles responsabilidades derivadas del tratamiento y solo por el plazo de prescripción de las mismas.</p>

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS	
<b>Derechos</b>	<p>Puedes ejercitar en cualquier momento los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, oposición y portabilidad mediante escrito dirigido al domicilio social de Serénitas; a través del correo electrónico <a href="mailto:dposerenitas@aegon.es">dposerenitas@aegon.es</a></p> <p>Adicionalmente, tienes derecho a presentar una reclamación ante la Agencia española de Protección de Datos a través de su página web <a href="http://www.aepd.es">www.aepd.es</a>.</p>
<b>Información adicional</b>	<p>Puedes consultar información adicional y detallada sobre el tratamiento de tus datos personales en nuestra página web <a href="http://www.serenitas.es/politicadeprivacidad/">www.serenitas.es/politicadeprivacidad/</a></p>

De conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de Datos) y con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y demás normativa de aplicación, se facilita a los Usuarios **información adicional**, más detallada que la recogida más arriba, en el siguiente enlace: [www.serenitas.es/politicadeprivacidad/](http://www.serenitas.es/politicadeprivacidad/)

## 2.6. Baja del Sitio Web Serénitas

El Usuario podrá, en cualquier momento, cancelar su registro en el Sitio Web Serénitas.

Para ello deberá ponerse en contacto con Serénitas a través del siguiente número de teléfono a través del siguiente número de teléfono 91 305 94 88, y solicitar su baja definitiva.

El horario de atención al cliente será de lunes a viernes de diez de la mañana (10:00 am) a seis de la tarde (18:00 pm).

Por su parte, Serénitas se reserva el derecho de dar de baja al Usuario que incumpla las normas previstas en estas Condiciones Generales o de Uso o realice un uso indebido de las ventajas y beneficios que se ofrece a través del Sitio Web Serénitas.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de las acciones que legal y contractualmente puedan corresponder a Serénitas o a los proveedores de servicios y contenidos para exigir al Usuario las responsabilidades, daños y perjuicios que pudieran derivarse de dicho incumplimiento.

El Usuario registrado que cause baja en el Sitio Web Serénitas dejará de beneficiarse de las ventajas, servicios, contenidos y promociones del mismo.

## 3. CONDICIONES DE USO DEL SITIO WEB SERÉNITAS, SUS SERVICIOS Y CONTENIDOS

Las presentes Condiciones Generales de Uso regulan el acceso y la utilización libre del Sitio Web Serénitas alojado bajo el nombre de dominio [www.serenitas.es](http://www.serenitas.es).

El acceso o utilización del Sitio Web Serénitas implica la aceptación por el Usuario de las presentes Condiciones Generales de Uso. No obstante, Serénitas podrá establecer condiciones particulares para la contratación o utilización de determinados servicios o productos que se ofrezcan a través del Sitio Web Serénitas.

El acceso al Sitio Web Serénitas es gratuito, salvo en lo relativo al coste de la conexión a través de la red de telecomunicaciones suministrada por el proveedor de acceso contratado por el Usuario.

Determinados servicios son exclusivos y de pago para determinados Usuarios y su acceso se encuentra restringido.

Algunos servicios del Sitio Web Serénitas pueden estar sometidos a términos y condiciones particulares, establecidos por los proveedores de los servicios, que, en su caso, sustituyen, completan y/o modifican estas Condiciones Generales de Uso.

Tales términos y condiciones particulares podrán ser publicados en las presentes Condiciones Generales de Uso o en los sitios web que habiliten los propios proveedores a tal efecto, incluyendo las condiciones de los servicios sanitarios prestados por terceros proveedores. Tales términos y condiciones particulares deberán ser aceptados por el Usuario antes de realizarse la prestación del servicio correspondiente.

### **3.1. Usos no permitidos**

Los Usuarios no podrán modificar o suprimir los datos identificativos que existan de los derechos de Serénitas o de terceros.

Los Usuarios únicamente podrán acceder a los contenidos mediante los medios o procedimientos que se hayan puesto a su disposición a este efecto en el Sitio Web Serénitas o se utilicen habitualmente en Internet para ese fin, siempre que no impliquen la violación de derechos de propiedad intelectual o industrial o impliquen algún tipo de daño para el Sitio Web Serénitas y/o su información o servicios ofrecidos.

Los Usuarios se obligan a usar los contenidos y servicios del Sitio Web Serénitas de forma diligente, correcta y lícita y, en particular, se comprometen a abstenerse de:

- a. utilizar los contenidos y servicios con fines contrarios a la ley;
- b. utilizar los contenidos y servicios de forma que produzcan o puedan producir efectos contrarios a la ley;
- c. transmitir o difundir información, datos, contenidos, mensajes, gráficos, dibujos, archivos de sonido y/o imagen, fotografías, grabaciones, software, y en general, cualquier material obsceno, ofensivo, vulgar o que

induzca actuaciones delictivas, denigratorias, difamatorias, infamantes, violentas o, en general, contrarias a la ley, a la moral o al orden público;

- d. reproducir, copiar, o distribuir los contenidos, así como permitir el acceso del público a los mismos a través de cualquier modalidad de comunicación pública, o transformarlos o modificarlos, a menos que se cuente con la autorización del titular de los correspondientes derechos o ello resulte legalmente permitido;
- e. vulnerar derechos de propiedad intelectual o industrial de la titularidad de Serénitas o de terceros;
- f. utilizar los servicios y contenidos de manera que pueda suponer un perjuicio o sobrecarga para el funcionamiento del Sitio Web Serénitas;
- g. realizar transacciones fraudulentas o que puedan facilitar conductas ilícitas o fraudulentas de cualquier tipo (incluido el acceso por personas distintas a los Usuarios registrados);
- h. emplear los contenidos y servicios y, en particular, la información de cualquier clase obtenida a través del Sitio Web Serénitas con cualquier tipo de finalidad publicitaria y, en especial, para remitir publicidad, comunicaciones con fines de venta directa o con cualquier otra clase de finalidad comercial, mensajes no solicitados individualizados o dirigidos a una pluralidad de personas, así como de comercializar o divulgar de cualquier modo dicha información, o
- i. en general, cualquier utilización del Sitio Web Serénitas y/o los servicios ofrecidos con fines o efectos ilícitos, prohibidos en los Términos y Condiciones de Uso, lesivos de los derechos o intereses de Serénitas o de terceros o que cualquier forma pueda dañar, inutilizar o deteriorar los servicios ofrecidos, los equipos informáticos de otros Usuarios, así como los contenidos almacenados en dichos equipos, o impedir la normal utilización o disfrute del Sitio Web Serénitas, los servicios ofrecidos, los equipos informáticos de los demás Usuarios y contenidos almacenados en ellos.

Con sujeción a lo establecido en la ley, los Usuarios responderán por los daños y perjuicios de toda naturaleza que Serénitas, sociedades pertenecientes al mismo grupo de sociedades al que pertenece Serénitas, proveedores, administradores, directivos o empleados de todas ellas puedan sufrir, directa o indirectamente, como consecuencia del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones derivadas de las presentes Condiciones Generales de Uso o de la ley en relación con la utilización del Sitio Web Serénitas.

### **3.2. Utilización del Sitio Web Serénitas: responsabilidades**

El Usuario es plena y exclusivamente responsable del correcto uso del Sitio Web Serénitas y acceso al mismo, debiendo (i) sujetarse en su utilización a la ley vigente y (ii) abstenerse de utilizar el Sitio Web Serénitas y/o los servicios



ofrecidos con fines o efectos ilícitos, prohibidos en las Términos y Condiciones de Uso, lesivos de los derechos o intereses de Serénitas o de terceros o que, de cualquier forma, puedan dañar, inutilizar o deteriorar los servicios ofrecidos, los equipos informáticos de otros Usuarios, así como los contenidos almacenados en dichos equipos, o impedir la normal utilización o disfrute del Sitio Web Serénitas, los servicios ofrecidos, los equipos informáticos de los demás Usuarios y contenidos almacenados en ellos.

El Usuario asume el compromiso de observar cualquier instrucción que, en relación con dicho uso y acceso, pudiera serle proporcionada por Serénitas, con sujeción a lo previsto en las presentes Condiciones Generales de Uso.

El Usuario es el único responsable de la información, opiniones, alusiones o contenidos de cualquier tipo que pueda comunicar a través del Sitio Web Serénitas.

### **3.3. Exención de responsabilidad**

#### **3.3.1. Por los contenidos facilitados a través del Sitio Web Serénitas**

Si alguno de los contenidos, archivos, informaciones, publicidad, opiniones, conceptos e imágenes alojados en el Sitio Web Serénitas fueran contrarios a la ley, la moral, la buena fe o al orden público o contuvieran cualquier tipo de virus informático o rutina de software similar se procederá a su retirada.

Serénitas no se hace responsable de los contenidos, archivos, informaciones, publicidad, opiniones, conceptos e imágenes que no dependan del Sitio Web Serénitas, ni sean gestionados por ella.

Serénitas no asumirá ninguna responsabilidad, ya sea directa o indirecta, derivada del mal uso del Sitio Web Serénitas o sus contenidos por parte de los Usuarios, siendo exclusiva responsabilidad de la persona que realice dicho mal uso.

#### **3.3.2. Por los contenidos alojados en páginas accesibles desde el Sitio Web Serénitas**

Serénitas no se hace responsable de ninguno de los contenidos, archivos, informaciones, publicidad, opiniones, conceptos e imágenes que se emitan, publiquen o distribuyan directa e indirectamente a través de cualquier web interconectada a la que se acceda a través del Sitio Web Serénitas por medio de vínculos (*links*), o cualquiera de los servicios que se vinculen o relacionen a dicha web interconectada.

#### **3.3.3. Por el funcionamiento del Sitio Web Serénitas**

Serénitas presta sus servicios y contenidos de forma continuada empleando todos los medios técnicos a su alcance para realizar dicha prestación de forma satisfactoria.

No obstante lo anterior Serénitas podrá, cuando lo considere conveniente, realizar correcciones, mejoras o modificaciones en la información contenida en

el Sitio Web Serénitas, en los servicios, o en los contenidos sin que ello dé lugar ni derecho a ninguna reclamación o indemnización, ni implique reconocimiento de responsabilidad alguna.

Serénitas no se hace responsable por los daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieran derivarse de la disponibilidad y continuidad técnica del funcionamiento del Sitio Web Serénitas debidos a causas de fuerza mayor.

En cualquier caso, Serénitas llevará a cabo todas las actuaciones necesarias para restablecer sus servicios en caso de fallo técnico.

Serénitas no se hace responsable del uso indebido de las claves de acceso de los Usuarios para el acceso a los contenidos o servicios del Sitio Web Serénitas.

Serénitas se reserva el derecho a interrumpir el acceso al Sitio Web Serénitas, así como la prestación de cualquiera o de todos los contenidos que se prestan a través del mismo en cualquier momento y sin previo aviso, ya sea por motivos técnicos, de seguridad, de control, de mantenimiento, por fallos de suministro eléctrico o por cualquier otra causa fundada.

Lo dispuesto en esta condición 3.4 se entiende sin perjuicio de lo previsto en la condición 2.4 anterior (Exención de responsabilidad por los servicios y productos de terceros).

### **3.4. Propiedad intelectual e industrial**

Serénitas es la legítima titular de todos los derechos de propiedad industrial e intelectual sobre el Sitio Web Serénitas.

Queda prohibida cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública, transformación y, en general, cualquier acto de explotación de la totalidad o parte de los contenidos (imágenes, textos, diseños, índices, formas, etc.) que integran el Sitio Web Serénitas, así como de las bases de datos y del software necesario para la visualización o el funcionamiento del mismo, que no cuente con la expresa y previa autorización escrita de Serénitas.

El Usuario no podrá, en ningún caso, explotar o servirse comercialmente, de forma directa o indirecta, total o parcial, de ninguno de los contenidos (imágenes, textos, diseños, índices, formas, etc.) que conformen el Sitio Web Serénitas sin la autorización previa y por escrito de Serénitas.

Todos los contenidos, sin exclusión y de forma no limitativa, que forman parte del Sitio Web Serénitas, es decir, informaciones, fotos, artículos, datos, textos, logos, iconos, imágenes, diseño e imagen (apariencia externa), ficheros de vídeo, ficheros de audio, bases de datos, aplicaciones informáticas, son propiedad o titularidad de Serénitas o están explotados bajo licencia de terceros titulares de los derechos de propiedad intelectual y/o industrial de los mencionados contenidos.

Todos ellos están protegidos por las leyes de propiedad intelectual e industrial vigentes.

Todas las marcas y logotipos de Serénitas a los que se alude en el Sitio Web Serénitas son marcas comerciales o marcas registradas de Serénitas.

### 3.5. Cambios y modificaciones de las condiciones

Serénitas podrá en cualquier momento modificar los Términos y Condiciones de Uso, incluidas las presentes Condiciones Generales de Uso, o introducir nuevas condiciones, bastando para ello comunicarlo a través del Sitio Web Serénitas.

En el supuesto de que sobrevenga un cambio legal o reglamentario o se produzca una actuación de una autoridad u órgano con competencia para ello, que prohíba, restrinja sustancialmente o haga comercialmente inviable la prestación de alguno de los servicios a los que se accede a través del Sitio Web Serénitas, Serénitas estará habilitada para:

- a) modificar el servicio o los términos y cláusulas de las presentes Condiciones Generales de Uso, con la finalidad de adaptarse a la nueva situación; o
- b) extinguir la relación creada en virtud de las citadas condiciones.

### 3.6. Ley aplicable y jurisdicción

Las presentes Condiciones Generales de Uso, así como la relación entre Serénitas y el Usuario, se regirán e interpretarán con arreglo a la ley española.

Cualquier controversia que pudiera derivarse del acceso o utilización del Sitio Web Serénitas se somete a los juzgados y tribunales que resulten competentes conforme a la legislación española.

No obstante lo anterior, en aquellos casos en los que dicha normativa prevea la posibilidad para el Usuario y Serénitas de someterse a un fuero determinado, Serénitas y el Usuario, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid.

## 4. ENLACES A TERCEROS (ENLACES SALIENTES)

El servicio de acceso al Sitio Web Serénitas puede incluir dispositivos técnicos de enlace, directorios e instrumentos de búsqueda que permitan a los Usuarios acceder a otros sitios web de Internet (en adelante, "**Sitios Enlazados**").

En estos casos, Serénitas actúa como prestador de servicios de conformidad con el artículo 17 LSSI y sólo será responsable de los contenidos y servicios suministrados en los Sitios Enlazados en la medida en que tenga conocimiento efectivo de la ilicitud o de que puedan lesionarse bienes o derechos de terceros y no haya desactivado el enlace con la diligencia debida.

En el supuesto de que los Usuarios consideren que existe un Sitio Enlazado con contenidos ilícitos o inadecuados podrán comunicárselo a Serénitas, indicando:

- a) nombre, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico del comunicante;
- b) una descripción de los hechos que revelan el carácter ilícito o inadecuado del Sitio Enlazado; y

- c) una declaración expresa de que la información contenida en la comunicación es exacta.

En ningún caso esta comunicación conlleva la obligación de retirar el correspondiente enlace, ni supone, según lo dispuesto en la LSSI, el conocimiento efectivo de las actividades y/o contenidos indicados por el comunicante.

En ningún caso, la existencia de Sitios Enlazados debe presuponer la existencia de acuerdos con los responsables o titulares de los mismos, ni la recomendación, promoción o identificación de Serénitas con las manifestaciones, contenidos o servicios proveídos.

Serénitas no conoce los contenidos y servicios de los Sitios Enlazados y por tanto no se hace responsable por los daños producidos por la ilicitud, calidad, desactualización, indisponibilidad, error e inutilidad de los contenidos y/o servicios de los Sitios Enlazados ni por cualquier otro daño que no sea directamente imputable a Serénitas, salvo en lo previsto en el mencionado artículo 17 LSSI.

Si los Usuarios deciden visitar y/o utilizar cualquiera de los Sitios Enlazados, lo harán por su cuenta y riesgo, y tendrán que tomar las medidas de protección oportunas contra virus informáticos u otros elementos dañinos.

## **5. ENLACES AL SITIO WEB SERÉNITAS (ENLACES ENTRANTES)**

El Usuario de Internet que quiera introducir enlaces desde sus propias páginas web al Sitio Web Serénitas deberá cumplir con las condiciones que se detallan a continuación, sin que el desconocimiento de las mismas evite las responsabilidades derivadas de la ley:

- a) El enlace únicamente se vinculará con la “home page” o página principal del Sitio Web Serénitas pero no podrá reproducirla de ninguna forma (*inline links, deep links, browser*, copia de los textos, gráficos, etc.).
- b) Quedará en todo caso prohibido, de acuerdo con la legislación aplicable y vigente en cada momento, establecer marcos de cualquier tipo que envuelvan al Sitio Web Serénitas o permitan la visualización de los contenidos a través de direcciones de Internet distintas a las del Sitio Web Serénitas y, en cualquier caso, cuando se visualicen conjuntamente con contenidos ajenos al Sitio Web Serénitas de forma que: (i) produzca, o pueda producir, error, confusión o engaño en los Usuarios sobre la verdadera procedencia del servicio o contenidos (ii) suponga un acto de comparación o imitación desleal; (iii) sirva para aprovechar la reputación de la marca y prestigio de Serénitas; o (iv) de cualquier otra forma resulte prohibido por la legislación vigente.
- c) No se realizarán desde la página web que introduce el enlace ningún tipo de manifestación o indicación falsa, inexacta o incorrecta sobre Serénitas en general o cualquier entidad del grupo de sociedades al que Serénitas pertenece o participadas por ellas, ni sobre los empleados, clientes de ninguna de dichas entidades o sobre la calidad de los servicios que prestan;

- d) En ningún caso se expresará ni se dará a entender en la página web donde se ubique el enlace que Serénitas ha prestado su consentimiento para la inserción del enlace o que, de otra forma, patrocina, colabora, verifica o supervisa los servicios del remitente.
- e) Está prohibida la utilización de cualquier marca denominativa, gráfica o mixta o cualquier otro signo distintivo de Serénitas dentro de la página web del remitente salvo en los casos permitidos por la ley o expresamente autorizados por las mismas y siempre que se permita, en estos casos, un enlace directo con el Sitio Web Serénitas en la forma establecida en esta cláusula.
- f) La página web que establezca el enlace deberá cumplir fielmente con la ley y no podrá en ningún caso disponer o enlazar con contenidos propios o de terceros que:
- i. sean ilícitos, nocivos o contrarios a la moral y a las buenas costumbres (pornográficos, violentos, racistas, etc.);
  - ii. induzcan o puedan inducir en el Usuario la falsa concepción de que Serénitas suscribe, respalda, se adhiere o de cualquier manera apoya las ideas, manifestaciones o expresiones, lícitas o ilícitas, del remitente;
  - iii. resulten inapropiados o no pertinentes con la actividad de Serénitas en atención al lugar, contenidos y temática de la página web del remitente; y
  - iv. el establecimiento del enlace no implica en ningún caso la existencia de relaciones entre Serénitas y el propietario de la página web en la que se establezca, ni la aceptación y aprobación por parte de APPS de sus contenidos o servicios allí ofrecidos puestos a disposición del público.

## II.- CONDICIONES DEL PAQUETE DE SERVICIOS “MY BABY”

### 6. CONTRATACIÓN DEL PAQUETE DE SERVICIOS “MY BABY”

El Usuario que desee contratar el paquete de servicios “My Baby” deberá seguir los pasos de contratación electrónica, clicando el correspondiente botón que se muestra en el Sitio Web Serénitas, junto a la indicación del paquete de servicios. A continuación, deberá completar los datos que le serán solicitados para proceder a la contratación.

La contratación del paquete de servicios “My Baby” conlleva la aceptación de las Términos y Condiciones de Uso, incluidas las Condiciones Generales de Uso del Sitio Web Serénitas, así como de estas condiciones específicas, relativas a la prestación de tales servicios.

#### 6.1 Descripción del paquete de servicios “My Baby”

My Baby es un conjunto de servicios sanitarios adaptados a las diferentes etapas y momentos vitales de la familia, acompañándola desde el embarazo hasta los primeros años del bebé, y cubriendo sus necesidades durante el proceso.

La contratación del paquete de servicios “My Baby” da acceso al conjunto de servicios que se describe a continuación, con sujeción a los términos que se indican, **durante un período de seis (6) meses.**

Serénitas podrá contactar con el Usuario para recabar su opinión con relación a la contratación y uso de este paquete de servicios.

#### 6.2 Telemedicina (general y pediátrica) y Servicios *on line* (orientación psicológica y orientación nutricional).

Para el acceso a los servicios incluidos dentro de este bloque (apartados 6.2.1, 6.2.2, 6.2.3 y 6.2.4 siguientes) será necesario que el Usuario se descargue la aplicación del proveedor de estos servicios, la entidad Teladoc Health International, S.A.U. (“**Teladoc**”).

Teladoc es un centro sanitario autorizado para prestar, entre otros, servicios asistenciales de telemedicina, y está inscrito en el Registro de Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios de Cataluña con código de registro sanitario E08680878. Teladoc Health tiene su domicilio en Vía Augusta 252-260 2ª Planta, 08017 Barcelona (España) y NIF A-62103999.

La prestación de los servicios de telemedicina y servicios *on line* indicados se rige por los términos y condiciones de los servicios prestados por Teladoc, que pueden consultarse en [www.teladochealth.es](http://www.teladochealth.es).

La contratación del paquete de servicios “My Baby” supone la previa aceptación de los términos y condiciones de los servicios prestados por Teladoc arriba indicados.

Los servicios de telemedicina y servicios *on line* indicados en los apartados 6.2.1, 6.2.2, 6.2.3 y 6.2.4 siguientes no son, en ningún caso, servicios de urgencias médicas. Dado que la atención de los especialistas es virtual, las consultas descritas no pueden sustituir en todos los casos la consulta médica con un médico presencial.

Los datos de carácter personal del Usuario que haya contratado este paquete de servicios (“My Baby”) serán tratados por Serénitas en la forma indicada en el apartado 2.5 (Política de privacidad) de las Condiciones Generales de Acceso y Uso del Sitio Web Serénitas.

### **6.2.1 Telemedicina - Medicina General (24/7)**

#### ***Descripción del servicio:***

La consulta de atención primaria permite al Usuario tener consultas de telemedicina con un médico de familia, durante el período de tiempo en que se haya contratado el paquete de servicios “My Baby”.

La consulta de medicina general permite:

- Agendar una videollamada, abrir un chat o solicitar una llamada telefónica por parte de un médico especialista en medicina general.
- Registrar el caso médico en el historial del Usuario (historia clínica del paciente). El uso y acceso a la historia clínica cumplirá con lo dispuesto en la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- En su caso, y tras el correspondiente diagnóstico, a criterio médico, y de conformidad con el protocolo de prescripciones aplicable en cada momento, emitir recetas electrónicas privadas. El coste de los medicamentos y de las pruebas diagnósticas o cualesquiera otras pruebas complementarias no está cubierto dentro del pago del paquete de servicios “My Baby”.
- Adjuntar y descargar imágenes o archivos tanto por el Usuario como por el médico que atiende. Las imágenes que adjunte el Usuario serán fotografías o informes de que disponga; no se tendrán en cuenta, a los efectos de la atención médica, las imágenes de pruebas médicas realizadas al Usuario, sólo el informe de resultados derivado de dichas pruebas.
- Recibir notas médicas que están disponibles en su área privada de la aplicación, que incluyen: síntomas identificados; diagnóstico, tratamiento sugerido, medidas preventivas, información adicional necesaria; resumen de receta médica (si corresponde); sugerencia de seguimiento (si corresponde). Se excluyen aquellas patologías clasificadas como de alto riesgo teniendo tal consideración aquellas en las que los usuarios refieran síntomas de: dolor en el pecho, disnea (falta de aire / dificultad respiratoria), hemorragias, dolor abdominal, accidente cardiovascular, etc., así como cualquier otra condición relevante en la que el médico llegue a la conclusión de que el usuario no puede ser explorado de manera segura a través de la atención virtual. En estos casos, el profesional sanitario directamente le remitirá a un servicio de urgencias.

**Acceso:** una vez contratado el paquete de Servicios “My Baby”, el acceso a los servicios se realizará en la forma indicada en el Sitio Web Serénitas.

#### ***Horarios:***

“Call Me Back” (te llamamos)	En cualquier momento, todos los días del año (24/7/365)
Videoconsulta	De lunes a domingo, de 9 a 21 horas
Chat	De lunes a viernes, de 9 a 21 horas

**Consultar los términos y condiciones de Teladoc con respecto al detalle, protocolo de actuación en casos clasificados de alto riesgo, limitaciones y exclusiones de este servicio.**

## 6.2.2 Telemedicina - Pediatría

### ***Descripción del servicio:***

Este servicio, incluido en el paquete “My Baby”, permite al Usuario tener consultas de telemedicina con un médico pediatra, durante el período de tiempo en que se haya contratado el paquete de servicios “My Baby”.

El servicio de Telemedicina – Pediatría permite al Usuario tener una consulta con un médico especialista pediatra.

Los Usuarios recibirán atención de un equipo de médicos licenciados especialistas en pediatría, los cuales revisarán la sintomatología del paciente, para ofrecer un diagnóstico y tratamiento o, en el caso de que ya tenga un diagnóstico, comentarán acerca de la mejor opción terapéutica para el correspondiente diagnóstico. A efectos aclaratorios se hace constar que el presente servicio de telemedicina-pediatría incluirá consultas relativas a los menores a cargo del Usuario que hubiera contratado el paquete de servicios “My Baby”, los cuales deberán identificarse por el Usuario en el momento de la contratación de este paquete de servicios.

La consulta de telemedicina-pediatría permite:

– Agendar una videollamada, abrir un chat o solicitar una llamada telefónica por parte de un médico pediatra.

– Registrar el caso médico en el historial del Usuario (historia clínica del paciente). El uso y acceso a la historia clínica cumplirá con lo dispuesto en la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

– En su caso, y tras el correspondiente diagnóstico, a criterio médico, y de conformidad con el protocolo de prescripciones aplicable en cada momento,



emitir recetas electrónicas privadas. El coste de los medicamentos y de las pruebas diagnósticas o cualesquiera otras pruebas complementarias no está cubierto dentro del pago del paquete de servicios “My Baby”.

– Adjuntar y descargar imágenes o archivos tanto por el Usuario como por el médico que atienda. Las imágenes que adjunte el Usuario serán fotografías o informes de que disponga; no se tendrán en cuenta, a los efectos de la atención médica, las imágenes de pruebas médicas realizadas al Usuario, sólo el informe de resultados derivado de dichas pruebas.

– Recibir notas médicas que están disponibles en su área privada de la aplicación, que incluyen: síntomas identificados; diagnóstico, tratamiento sugerido, medidas preventivas, información adicional necesaria; resumen de receta médica (si corresponde); sugerencia de seguimiento (si corresponde). Se excluyen aquellas patologías clasificadas como de alto riesgo teniendo tal consideración aquellas en las que los usuarios refieran síntomas de: dolor en el pecho, disnea (falta de aire / dificultad respiratoria), hemorragias, dolor abdominal, accidente cardiovascular, etc., así como cualquier otra condición relevante en la que el médico llegue a la conclusión de que el usuario no puede ser explorado de manera segura a través de la atención virtual. En estos casos, el profesional sanitario directamente le remitirá a un servicio de urgencias.

**Acceso:** una vez contratado el paquete de Servicios “My Baby”, el acceso a los servicios se realizará en la forma indicada en el Sitio Web Serénitas.

**Horarios:**

“Call Me Back” (te llamamos)	De lunes a domingo, de 9 a 21 horas
Videoconsulta	De lunes a viernes, de 9 a 21 horas
Chat	De lunes a viernes, de 9 a 21 horas

**Consultar los términos y condiciones de Teladoc con respecto al detalle, protocolo de actuación en casos clasificados de alto riesgo, limitaciones y exclusiones de este servicio.**

**6.2.3 Servicio on line – Orientación Psicológica**

**Descripción del servicio:**

Con este servicio el Usuario tendrá disponible, durante el período de tiempo en que se haya contratado el paquete de servicios “My Baby”, apoyo psicológico, no de carácter urgente, con el que podrá:

- Consultar ante cualquier dificultad o problema de carácter psicológico o relacional y obtener una orientación psicológica sobre el mismo.
- Acceder a contención emocional, valoración de riesgo, así como evaluación del soporte familiar o entorno del afectado.
- Acceder a información de los recursos asistenciales disponibles.
- Realizar un plan de seguimiento personalizado telefónico.

El servicio consta de una entrevista inicial, y de sesiones de seguimiento cuando se requieran, en función de las necesidades específicas de cada caso y su evolución. Los seguimientos se alargarán hasta un máximo de 5 sesiones.

Los especialistas abordan cada caso de manera absolutamente confidencial.

**El servicio no se prestará a menores de 16 años.**

**Acceso:** una vez contratado el paquete de Servicios “My Baby”, el acceso a los servicios se realizará en la forma indicada en el Sitio Web Serénitas.

**Horarios:**

El equipo de psicólogos estará disponible todos los días laborables de 9 a 21 horas. Se pondrán en contacto con el usuario y, adaptándose a sus necesidades, se acordarán día y hora para las sesiones, así como el canal más conveniente (teléfono o videollamada).

Vídeo consulta/CMB	Días laborables, de 9 a 21 horas
--------------------	----------------------------------

**Consultar los términos y condiciones de Teladoc con respecto al detalle, protocolo de actuación en casos clasificados de alto riesgo, limitaciones y exclusiones de este servicio.**

**6.2.4 Servicio on line - Orientación Nutricional**

**Descripción del servicio:**

El Usuario tendrá, durante el período de tiempo en que se haya contratado el paquete de servicios “My Baby”, acceso a un equipo de especialistas en Nutrición y Dietética.

El equipo de Nutrición y Dietética contactará al Usuario y realizará una entrevista nutricional en base a la cual enviará un informe con recomendaciones sobre Nutrición y Dietética. Tras la primera entrevista nutricional y el envío de la información inicial, tendrá la posibilidad de contactar de nuevo con el equipo de Nutrición y Dietética para realizar un seguimiento.

El Usuario podrá consultar temas como:

- Consejos sobre Nutrición y Alimentación equilibrada.
- Consejos para la alimentación infantil.
- Dietas para pacientes con alergias e intolerancias alimentarias.
- Dietas para pacientes con problemas de salud que necesitan un abordaje nutricional.
- Recomendaciones generales para personas que quieran perder peso.

En caso de que el profesional sanitario identifique que el Usuario puede padecer algún trastorno alimenticio, ansiedad, depresión o afección similar, se reserva el derecho a no tratarle para que contacte con un profesional en salud mental.

**Acceso:** una vez contratado el paquete de Servicios “My Baby”, el acceso a los servicios se realizará en la forma indicada en el Sitio Web Serénitas

**Horarios:**

El equipo de nutricionistas estará disponible todos los días laborables de 9 a 21 horas. Se pondrán en contacto vía telefónica y, adaptándose a las necesidades del Usuario, se acordará un día y hora para las sesiones, así como el canal más conveniente (teléfono o videollamada).

Vídeo consulta/CMB	Días laborables, de 9 a 21 horas
--------------------	----------------------------------

**Consultar los términos y condiciones de Teladoc con respecto al detalle, protocolo de actuación en casos clasificados de alto riesgo, limitaciones y exclusiones de este servicio.**

**6.3 Servicios de acompañamiento a la maternidad (Servicios Digitales Lulla Care)**

**Descripción del servicio:**

Para el acceso a los servicios incluidos dentro de este apartado 6.3 será necesario que el Usuario se descargue la aplicación del proveedor de estos servicios, la entidad Lullaai Networks, S.L. (“**Lulla Care**”)

Lulla Care es una sociedad limitada, que tiene por objeto mejorar y cuidar el bienestar de padres y bebés mediante contenido experto, tecnología y asesoramiento personalizado, su domicilio en C/ Bahía de Almería 34 1C 28042 Madrid y NIF B-87593851.

La prestación de los servicios indicados se rige por los términos y condiciones de los servicios prestados por Lulla Care, que pueden consultarse en <https://lulla.care/es/condiciones-generales-de-contratacion/>.

**La contratación del paquete de servicios “My Baby” supone la previa aceptación de los términos y condiciones de los servicios prestados por Lulla Care arriba indicados.**

El servicio contratado permite al Usuario acceder, durante el período de tiempo en que se haya contratado el paquete de servicios “My Baby”, a un programa de planes de cuatro (4) semanas en cada una de las tres (3) grandes áreas habituales de preocupación de las madres: bienestar, ejercicio y sueño, con servicios adaptados a las necesidades específicas de embarazadas, postparto inmediato y postparto tardío.

Se ofrece una experiencia que combina asesoramiento profesional en bienestar global con un contenido experto para guiar a padres y madres durante la experiencia de la llegada y crianza de un bebé.

La estructura de la implementación y seguimiento de los planes se adapta, en la medida de lo posible, a las necesidades e inquietudes reales de la madre, familia y, especialmente, del bebé en cada caso particular..

**Acceso:** una vez contratado el paquete de Servicios “My Baby”, el acceso a los servicios se realizará en la forma indicada en el Sitio Web Serénitas

**Horarios:** acceso de forma ininterrumpida al Sitio Web de Lulla Care en [www.lullacare.com](http://www.lullacare.com) , durante el período de tiempo en que se haya contratado el paquete de servicios “My Baby”.

**Consultar los términos y condiciones de Lulla Care con respecto al detalle, limitaciones y exclusiones de este servicio.**

#### **6.4 Precio y medios de pago**

El precio de los servicios comprendidos dentro del paquete de servicios “My Baby” será, por el período de tres (6) meses indicado en el apartado 6.1, la cantidad fija en euros que, en cada momento, aparezca indicada en el Sitio Web Serénitas, junto a la descripción de dicho paquete de servicios.

Una vez ejecutada la contratación del paquete de servicios “My Baby”, se realizará el cobro por adelantado del importe en el medio de pago seleccionado y recibirá un correo electrónico con la confirmación y detalles.

Una vez realizado dicho pago, el Usuario no abonará cantidad adicional alguna a cambio del Servicio, ni al centro médico en el que se realice el servicio (cuando se trate de servicios dentro del paquete “My Baby” que se realicen de forma presencial) ni a ningún otro proveedor.

El precio satisfecho dará derecho únicamente al número de sesiones y/o período de tiempo de prestación del servicio indicado en el Sitio Web Serénitas en cada momento.

#### **Momento del pago:**

El pago por la contratación del paquete de servicios “My Baby” se realizará en el momento de su contratación a través del Sitio Web Serénitas.

#### **Medios de pago disponibles:**

El Usuario, una vez facilite los datos de facturación, deberá seleccionar el método de pago que desee utilizar.

Las formas de pago disponibles, salvo problemas operativos puntuales, serán las siguientes:

- Pago con tarjeta. Se admiten las siguientes tarjetas de crédito y débito como medio de pago: Visa, Mastercard, Maestro, Visa Electron.

Cualquiera que sea el medio de pago, para iniciar la prestación de los servicios comprendidos dentro del paquete “My Baby” será necesaria la confirmación por Serénitas de la recepción del importe.

El pago mediante tarjeta se realiza a través de la pasarela de pago Redsys.

### **Servicio de procesamiento de la pasarela de pago Redsys**

Los servicios de procesamiento de pago para los Usuarios del Sitio Web Serénitas son proporcionados por Redsys y están sujetos al acuerdo de cuentas conectadas de Redsys.

Al aceptar estos términos o seguir operando como Usuario de Serénitas, usted acepta cumplir las obligaciones del acuerdo de servicios de Redsys, que puede ser modificado por Redsys.

Para que Serénitas pueda ofrecer servicios de procesamiento de pagos a través de Redsys, usted autoriza a Serénitas a compartir sus datos personales y los datos de las transacciones relacionadas con el uso de los servicios de procesamiento de pago proporcionados Redsys.

### **Seguridad de las transacciones**

Cuando el Usuario elija como medio de pago el pago mediante tarjeta de crédito o débito, accederá automáticamente a una pasarela de pagos segura gestionada por la entidad Redsys, que será la encargada de realizar los trámites oportunos con el cliente a fin de comprobar la validez de la operación. Los datos sobre su tarjeta bancaria no serán registrados por Serénitas, que no guarda ni mantiene los datos bancarios o de tarjetas de los clientes.

Todas las operaciones que implican la transmisión de datos personales o bancarios se realizan utilizando un entorno seguro y un servidor basado en la tecnología de seguridad estándar SSL (*Secure Socked Layer*).

Toda la información que nos transmita viaja cifrada a través de la red.

## **6.5 Información sobre protección de datos de carácter personal**

Los datos de carácter personal facilitados por los Usuarios que contraten el paquete de servicios “My Baby” serán tratados por Serénitas en la forma prevista en el apartado 2.5 (Política de privacidad) de las Condiciones Generales de Acceso y Uso del Sitio Web Serénitas.

Los Usuarios deben leer y aceptar dicha Política de Privacidad antes de facilitar sus datos personales a Serénitas.

De conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de Datos) y con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y demás normativa de aplicación, se facilita a los Usuarios información adicional y detallada en el siguiente enlace: [www.serenitas.es/politicadeprivacidad/](http://www.serenitas.es/politicadeprivacidad/)

## **6.6 Responsabilidad**

Tal y como resulta, con carácter general, de lo previsto en la condición 2.4 de las Condiciones Generales de Uso, la actuación de Serénitas con relación a la prestación de los servicios comprendidos dentro del paquete de servicios “My Baby” es la de mera sociedad de intermediación, sirviendo de canalización o comunicación entre el Usuario del Sitio Web Serénitas, y los centros, profesionales y proveedores que efectivamente prestarán los servicios comprendidos dentro de dicho paquete.

Por consiguiente, Serénitas no será responsable de los retrasos, cumplimientos defectuosos, incumplimientos en la prestación de los servicios comprendidos dentro de “My Baby”, cuando los mismos se debieran al incumplimiento por los centros, profesionales y/o proveedores que realicen efectivamente la prestación de dichos servicios.

Tales centros, profesionales y/o proveedores serán los únicos responsables de cualquier obligación, derecho o resultado derivados de la prestación de su servicio o cualquier actuación adicional que recomienden al Usuario, con arreglo a la normativa y a los protocolos y normas de conducta aplicables (*lex artis*) al profesional sanitario de que se trate.

## **6.7 Naturaleza de los servicios comprendidos en el paquete “My Baby”**

La actuación de Serénitas con relación a la prestación de los servicios comprendidos dentro de la temática “My Baby” es, según se indica en la condición 6.6 anterior, la propia de una mera sociedad de intermediación, sirviendo de canalización o comunicación entre el Usuario del Sitio Web Serénitas y el centro, profesional y/o proveedor concertado que realizarán efectivamente la prestación de los servicios contratados.

En ningún caso podrá entenderse que, con ocasión de la contratación de tales servicios, el Usuario está contratando directamente la prestación de los mismos con Serénitas.

Por otro lado, como resultado de la contratación de dicho paquete de servicios, tampoco el Usuario suscribe un contrato de seguro, sino que únicamente contrata, a través de la intermediación de Serénitas, el paquete de servicios indicados, abonándose éstos por cada uno de los actos realizados y/o el período de tiempo limitado contratado, debiendo abonar el Usuario cualquier reconocimiento o servicio adicional por separado y por cada uno de los actos de que se trate, sin que en la configuración del servicio se utilice técnica actuarial alguna o cualquier otra fórmula que pudiera llevar

a considerar que la prestación contratada es la propia de un contrato de seguro de asistencia sanitaria o de ningún otro tipo.

## **6.8 Derecho de desistimiento**

El Usuario tiene derecho a desistir de la contratación del paquete de servicios “My Baby” **en cualquier momento** desde la contratación del mismo, sin necesidad de aducir un motivo ni incurrir en ningún coste, **siempre que: (i) el cliente no haya utilizado el paquete de servicios contratados “My Baby” y (ii) no haya transcurrido el periodo de duración de seis (6) meses desde la contratación del paquete de servicios, contemplado en el apartado 6.1, y** salvo las excepciones previstas en los artículos 107.2 y 108 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

El desistimiento implica la cancelación y extinción de la contratación de los servicios comprendidos dentro del paquete de servicios “My Baby”.

Sin embargo, este derecho de desistimiento no es aplicable si la prestación de alguno de los servicios comprendidos ya se ha realizado completamente.

En tal caso, si alguno de los servicios incluidos en el paquete de servicios “My Baby” se hubiera prestado o consumido parcialmente, será de cargo del Usuario el importe proporcional a la parte ya prestada del servicio o servicios en el momento en que se informó a Serénitas de su voluntad de desistimiento, importe que se calculará sobre la base del precio total acordado, devolviéndose al Usuario el importe restante.

Para comunicar su voluntad de desistimiento, el Usuario deberá llamar al siguiente número de teléfono: 91 305 94 88. El horario de atención al cliente será de lunes a viernes de diez de la mañana (10:00 am) a seis de la tarde (18:00 pm), junto con la factura del orden de pedido correspondiente.

Tras la tramitación de su petición, recibirá la devolución del pago en el mismo medio de pago contratado.

## **6.9 Ley aplicable y jurisdicción**

Las presentes Condiciones del paquete de servicios “My Baby”, así como la relación entre Serénitas y el Usuario con relación a la prestación de dichos servicios, se regirán e interpretarán con arreglo a la ley española.

Cualquier controversia que pudiera derivarse con relación a la contratación de dichos servicios se somete a los juzgados y tribunales que resulten competentes conforme a la legislación española.

No obstante lo anterior, en aquellos casos en los que dicha normativa prevea la posibilidad para el Usuario y Serénitas de someterse a un fuero determinado, Serénitas y el Usuario, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid.

### III.- CONDICIONES DEL SERVICIO DE TELEDERMATOLOGÍA

#### 7. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEDERMATOLOGÍA (Legit.Health)

El Usuario que desee contratar el servicio de teledermatología deberá seguir los pasos de contratación electrónica, clicando el correspondiente botón que se muestra en el Sitio Web Serénitas, junto a la indicación de este servicio. A continuación, deberá completar los datos que le serán solicitados para proceder a la contratación.

La contratación del servicio de teledermatología conlleva la aceptación de las Términos y Condiciones de Uso, incluidas las Condiciones Generales de Uso del Sitio Web Serénitas, así como de estas condiciones específicas, relativas a la prestación de tales servicios.

Para el acceso a este servicio de teledermatología será necesario que el Usuario cree una cuenta en la aplicación del proveedor de estos servicios, la entidad AL LABS GROUP, S.L., donde deberá aceptar los términos y condiciones de uso específicos del servicio.

##### 7.1 Descripción del servicio de teledermatología

La contratación del servicio de teledermatología da acceso al mismo, con sujeción a los términos que se indican a continuación, **durante un período de tres (3) meses.**

Serénitas podrá contactar con el Usuario para recabar su opinión con relación a la contratación y uso de este servicio.

Mediante el servicio, el Usuario, puede subir a la plataforma, de forma remota, fotografías de la lesión o lesiones dermatológicas, siguiendo las instrucciones que se le indiquen en la plataforma.

Dichas fotografías serán analizadas a través de un dispositivo sanitario que utiliza algoritmos clínicos de inteligencia artificial, utilizado como soporte a la decisión clínica del profesional sanitario .

Los resultados son recibidos por un médico dermatólogo, que los evaluará, enviándose al Usuario un informe, en el plazo de 48 horas laborables desde la subida a la plataforma de las fotografías por el Usuario , incluyendo información sobre la patología, evolución, pautas del tratamiento y la prescripción de medicamentos, en el caso de que fuera necesaria.

El Usuario recibirá pautas para continuar subiendo fotografías a la plataforma, según las indicaciones que reciba a través de la plataforma y continuará recibiendo informes sobre le evolución de la patología.

Asimismo, la información podrá ser revisada por el farmacéutico para velar por el cumplimiento de las pautas establecidas por el médico responsable del paciente a través de los procedimientos de atención farmacéutica, contribuyendo a asegurar su eficacia y seguridad. .

**El servicio de teledermatología descrito no es, en ningún caso, un servicio de urgencias médicas ni un producto médico de uso autónomo.**



**El informe, al igual que cualquier sistema de asistencia remota, no puede sustituir en todos los casos la asistencia presencial.**

Los datos de carácter personal del Usuario que haya contratado este servicio serán tratados por Serénitas en la forma indicada en el apartado 2.5 (Política de privacidad) de las Condiciones Generales de Acceso y Uso del Sitio Web Serénitas.

Serénitas no tiene acceso a las fotografías subidas a la plataforma por el Usuario ni a los resultados de los informes emitidos por el dermatólogo.

Serénitas y el proveedor del servicio de teledermatología no serán responsables de la licitud de los contenidos que el Usuario o sus usuarios incorporen al servicio. Asimismo, si el usuario utilizara el servicio en un entorno no seguro o inadecuado, Serénitas y el proveedor quedarán eximidos de toda responsabilidad de cualesquiera daños causados como consecuencia de cualquier error o interrupción.

El servicio no se encuentra bajo moderación previa de los contenidos, debido a que es imposible revisar todos los contenidos subidos por los usuarios en tiempo real. En virtud de lo dispuesto en el artículo 16 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, el Proveedor no será responsable en ningún caso de la información, imágenes, opiniones o contenidos de cualquier tipo que el Cliente o sus usuarios, alojen, transmitan, pongan a disposición o exhiban a través del servicio. Asimismo, el Proveedor no garantiza ni declara que la utilización del servicio no viole derechos de terceros.

## **7.2 Precio y medios de pago**

El precio del servicio de teledermatología descrito en el apartado 7.1 anterior, por el período de tres (3) meses indicado en el apartado 7.1, la cantidad fija en euros que, en cada momento, aparezca indicada en el Sitio Web Serénitas, junto a la descripción de dicho servicio.

Una vez ejecutada la contratación del servicio, se realizará el cobro por adelantado del importe en el medio de pago seleccionado y recibirá un correo electrónico con la confirmación y detalles.

Una vez realizado dicho pago, el Usuario no abonará cantidad adicional alguna a cambio del servicio a ningún otro proveedor.

El precio satisfecho dará derecho únicamente al período de tiempo de prestación del servicio indicado en el Sitio Web Serénitas en cada momento.

### **Momento del pago:**

El pago por la contratación del servicio de teledermatología se realizará en el momento de su contratación a través del Sitio Web Serénitas.

### **Medios de pago disponibles:**

El Usuario, una vez facilite los datos de facturación, deberá seleccionar el método de pago que desee utilizar.

Las formas de pago disponibles, salvo problemas operativos puntuales, serán las siguientes:

- Pago con tarjeta. Se admiten las siguientes tarjetas de crédito y débito como medio de pago: Visa, Mastercard, Maestro, Visa Electron.

Cualquiera que sea el medio de pago, para iniciar la prestación del servicio de teledermatología descrito en el apartado 7.1 será necesaria la confirmación por Serénitas de la recepción del importe.

El pago mediante tarjeta se realiza a través de la pasarela de pago Redsys.

### **Servicio de procesamiento de la pasarela de pago Redsys**

Los servicios de procesamiento de pago para los Usuarios del Sitio Web Serénitas son proporcionados por Redsys y están sujetos al acuerdo de cuentas conectadas de Redsys.

Al aceptar estos términos o seguir operando como Usuario de Serénitas, usted acepta cumplir las obligaciones del acuerdo de servicios de Redsys, que puede ser modificado por Redsys.

Para que Serénitas pueda ofrecer servicios de procesamiento de pagos a través de Redsys, usted autoriza a Serénitas a compartir sus datos personales y los datos de las transacciones relacionadas con el uso de los servicios de procesamiento de pago proporcionados Redsys.

### **Seguridad de las transacciones**

Cuando el Usuario elija como medio de pago el pago mediante tarjeta de crédito o débito, accederá automáticamente a una pasarela de pagos segura gestionada por la entidad Redsys, que será la encargada de realizar los trámites oportunos con el cliente a fin de comprobar la validez de la operación.

Los datos sobre su tarjeta bancaria no serán registrados por Serénitas, que no guarda ni mantiene los datos bancarios o de tarjetas de los clientes.

Todas las operaciones que implican la transmisión de datos personales o bancarios se realizan utilizando un entorno seguro y un servidor basado en la tecnología de seguridad estándar SSL (*Secure Socked Layer*).

Toda la información que nos transmita viaja cifrada a través de la red.

## **7.3 Información sobre protección de datos de carácter personal**

Los datos de carácter personal facilitados por los Usuarios que contraten el servicio de teledermatología serán tratados por Serénitas en la forma prevista en el apartado 2.5 (Política de privacidad) de las Condiciones Generales de Acceso y Uso del Sitio Web Serénitas.

Los Usuarios deben leer y aceptar dicha Política de Privacidad antes de facilitar sus datos personales a Serénitas.

De conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de Datos) y con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y demás normativa de aplicación, se facilita a los Usuarios información adicional y detallada en el siguiente enlace: [https:// www.serenitas.es/politicadeprivacidad/](https://www.serenitas.es/politicadeprivacidad/)

Serénitas no tendrá acceso a las fotografías subidas a la plataforma por el Usuario ni a los resultados de los informes emitidos por el dermatólogo.

#### **7.4 Responsabilidad**

Tal y como resulta, con carácter general, de lo previsto en la condición 2.4 de las Condiciones Generales de Uso, la actuación de Serénitas con relación a la prestación del servicio de teledermatología es la de mera sociedad de intermediación, sirviendo de canalización o comunicación entre el Usuario del Sitio Web Serénitas, y el proveedor que efectivamente prestará el citado servicio.

Por consiguiente, Serénitas no será responsable de los retrasos, cumplimientos defectuosos, incumplimientos en la prestación del servicio de teledermatología descrito, cuando los mismos se debieran al incumplimiento por el proveedor que realice efectivamente la prestación de dicho servicio.

Tal proveedor será el único responsables de cualquier obligación, derecho o resultado derivados de la prestación de su servicio o cualquier actuación adicional que recomienden al Usuario, con arreglo a la normativa y a los protocolos y normas de conducta aplicables (*lex artis*) al profesional sanitario de que se trate.

#### **7.5 Naturaleza del servicio de teledermatología**

La actuación de Serénitas con relación a la prestación del servicio de teledermatología descrito en el apartado 7.1 es, según se indica en la condición 7.4 anterior, la propia de una mera sociedad de intermediación, sirviendo de canalización o comunicación entre el Usuario del Sitio Web Serénitas y el proveedor concertado que realizarán efectivamente la prestación del servicio contratado.

En ningún caso podrá entenderse que, con ocasión de la contratación de tal servicio, el Usuario está contratando directamente la prestación del mismo con Serénitas.

Por otro lado, como resultado de la contratación de dicho servicio, tampoco el Usuario suscribe un contrato de seguro, sino que únicamente contrata, a través de la intermediación de Serénitas, el servicio indicado, abonándose éste por cada uno de los actos realizados y/o el período de tiempo limitado contratado, debiendo abonar el Usuario cualquier reconocimiento o servicio adicional por separado y por cada uno de los actos de que se trate, sin que en la configuración del servicio se utilice técnica actuarial alguna o cualquier otra fórmula que pudiera llevar a considerar que la prestación contratada es la propia de un contrato de seguro de asistencia sanitaria o de ningún otro tipo.

## 7.6 Derecho de desistimiento

El Usuario tiene derecho a desistir de la contratación del servicio de teledermatología descrito en el apartado 7.1 anterior, sin necesidad de aducir un motivo ni incurrir en ningún coste, **siempre que: (i) el cliente no haya utilizado el servicio contratado y (ii) no haya transcurrido el periodo de duración de tres meses (3) desde la contratación del servicio, contemplado en el apartado 7.1**, y salvo las excepciones previstas en los artículos 107.2 y 108 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

El desistimiento implica la cancelación y extinción de la contratación del servicio de teledermatología contratado.

Sin embargo, este derecho de desistimiento no es aplicable si la prestación del servicio ya se ha realizado completamente.

En tal caso, si el servicio se hubiera prestado o consumido parcialmente, será de cargo del Usuario el importe proporcional a la parte ya prestada del servicio o servicios en el momento en que se informó a Serénitas de su voluntad de desistimiento, importe que se calculará sobre la base del precio total acordado, devolviéndose al Usuario el importe restante.

Para comunicar su voluntad de desistimiento, el Usuario deberá llamar al siguiente número de teléfono: 91 305 94 88.

El horario de atención al cliente será de lunes a viernes de diez de la mañana (10:00 am) a seis de la tarde (18:00 pm), junto con la factura del orden de pedido correspondiente.

Tras la tramitación de su petición, recibirá la devolución del pago en el mismo medio de pago contratado.

## 7.7 Ley aplicable y jurisdicción

Las presentes Condiciones del servicio de teledermatología, así como la relación entre Serénitas y el Usuario con relación a la prestación de dichos servicios, se regirán e interpretarán con arreglo a la ley española.

Cualquier controversia que pudiera derivarse con relación a la contratación de dichos servicios se somete a los juzgados y tribunales que resulten competentes conforme a la legislación española.

No obstante lo anterior, en aquellos casos en los que dicha normativa prevea la posibilidad para el Usuario y Serénitas de someterse a un fuero determinado, Serénitas y el Usuario, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid.

#### IV.- CONDICIONES DEL SERVICIO “RECONOCIMIENTO MÉDICO”

### 8. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO “RECONOCIMIENTO MÉDICO”

El Usuario que desee contratar el servicio “Reconocimiento Médico” deberá seguir los pasos de contratación electrónica, *clikando* el correspondiente botón que se muestra en el Sitio Web junto al servicio. A continuación, deberá completar los datos que le serán solicitados para proceder a la contratación.

La contratación del servicio “Reconocimiento Médico” conlleva la aceptación de las Términos y Condiciones de Uso, incluidas las Condiciones Generales de Uso de la Plataforma Serénitas, así como de estas condiciones del servicio.

#### 8.1 Descripción del servicio “Reconocimiento Médico”

La contratación del servicio “Reconocimiento Médico” permite solicitar, en el plazo de en cualquier momento, a través del Sitio Web, una cita para un reconocimiento médico del Usuario, en los centros médicos indicados en este apartado.

Dicho servicio comprenderá:

- a) Confección de historia clínica.
- b) Comprobación de constantes biológicas: toma de tensión arterial y frecuencia cardíaca.
- c) Exploración física completa.
- d) Electrocardiograma.
- e) Audición (audiometría tonal automática).
- f) Oftalmología (test de agudeza visual).
- g) Análisis de sangre y orina.
- h) En caso de que resulte necesario, llamada del médico para explicarle los resultados del reconocimiento.

Cualquier actuación adicional y el precio correspondiente a la misma, tales como consultas a un especialista o la realización de pruebas adicionales que pudieran ser recomendadas por los profesionales sanitarios del centro médico en que se realice el reconocimiento médico (a la vista de los resultados de éste) **NO** se encuentran comprendidas dentro del servicio contratado.

El horario del Reconocimiento Médico se determinará con la elección del centro médico, por medio de envío de correo electrónico o llamada telefónica a la dirección y número de teléfonos indicados en el Sitio Web al lado de la descripción del Servicio “Reconocimiento Médico”.

**Muy importante:** Una vez contratado este servicio, dispondrá Usted de un plazo de **tres (3) meses** para que se lleve a cabo el reconocimiento médico. Una vez transcurrido dicho plazo sin que haya concertado la cita con el centro médico, será necesario volver a contratar el reconocimiento.

Los Centros médicos con los que Serénitas ha concertado la prestación de este servicio de “Reconocimiento Médico” son los siguientes:

- a) Madrid: Centro Médico Gran Vía (Calle Gran Vía, 67, Madrid)
- b) Barcelona: Quirónsalud Aribau (Calle de Aribau, 192 – 198, Barcelona)

Serénitas podrá contactar con el Usuario para recabar su opinión con relación a la contratación y uso de este servicio.

## **8.2 Precio y medios de pago**

El precio del servicio “Reconocimiento Médico” será la cantidad fija en euros que, en cada momento, aparezca indicada en el Sitio Web, junto a la descripción de dicho servicio.

Una vez ejecutada la compra del servicio, se realizará el cobro por adelantado del importe y recibirá un correo electrónico con la confirmación y detalles.

Una vez realizado dicho pago, el Usuario no abonará cantidad adicional alguna a cambio del Servicio, ni al centro médico en el que se realice el Servicio ni a ningún otro proveedor.

El precio satisfecho dará derecho a un único reconocimiento médico, en los términos indicados en la condición 8.1 anterior (Descripción del Servicio “Reconocimiento Médico”).

**Momento del pago:** el pago del servicio se realizará en el momento de su contratación a través de la Plataforma.

### **Medios de pago disponibles:**

El Usuario, una vez facilite los datos de facturación, deberá seleccionar el método de pago que desee utilizar.

Las formas de pago disponibles, salvo problemas operativos puntuales, serán las siguientes:

- Pago con tarjeta. Se admiten las siguientes tarjetas de crédito y débito como medio de pago: Visa, Mastercard, Maestro, Visa Electron.

Cualquiera que sea el medio de pago, para iniciar la prestación de los servicios comprendidos dentro del paquete “Reconocimiento Médico” será necesaria la confirmación por Serénitas de la recepción del importe.

El pago mediante tarjeta se realiza a través de la pasarela de pago Redsys.

### **Servicio de procesamiento de la pasarela de pago Redsys**

Los servicios de procesamiento de pago para los Usuarios del Sitio Web Serénitas son proporcionados por Redsys y están sujetos al acuerdo de cuentas conectadas de Redsys.

Al aceptar estos términos o seguir operando como Usuario de Serénitas, usted acepta cumplir las obligaciones del acuerdo de servicios de Redsys, que puede ser modificado por Redsys.

Para que Serénitas pueda ofrecer servicios de procesamiento de pagos a través de Redsys, usted autoriza a Serénitas a compartir sus datos personales y los datos de las transacciones relacionadas con el uso de los servicios de procesamiento de pago proporcionados Redsys.

### **Seguridad de las transacciones**

Cuando el Usuario elija como medio de pago el pago mediante tarjeta de crédito o débito accederá automáticamente a una pasarela de pagos segura gestionada por la entidad Redsys, que será la encargada de realizar los trámites oportunos con el cliente a fin de comprobar la validez de la operación. Los datos sobre su tarjeta bancaria no serán registrados por Serénitas, que no guarda ni mantiene los datos bancarios o de tarjetas de los clientes.

Todas las operaciones que implican la transmisión de datos personales o bancarios se realizan utilizando un entorno seguro y un servidor basado en la tecnología de seguridad estándar SSL (*Secure Socked Layer*).

Toda la información que nos transmita viaja cifrada a través de la red.

### **8.3 Información sobre protección de datos de carácter personal**

Los datos de carácter personal facilitados por los Usuarios que contraten el servicio de Reconocimiento Médico serán tratados por Serénitas en la forma prevista en el apartado 2.5 (Política de privacidad) de las Condiciones Generales de Acceso y Uso del Sitio Web Serénitas.

Los Usuarios deben leer y aceptar dicha Política de Privacidad antes de facilitar sus datos personales a Serénitas.

De conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento General de Protección de Datos) y con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y demás normativa de aplicación, se facilita a los Usuarios información adicional y detallada en el siguiente enlace: [https:// www.serenitas.es/politicadeprivacidad/](https://www.serenitas.es/politicadeprivacidad/)

Serénitas no tendrá acceso a los resultados de los informes emitidos por el Centro Médico.

### **8.4 Responsabilidad**

Tal y como resulta, con carácter general, de lo previsto en la condición 2.4 de las Condiciones Generales de Uso, la actuación de Serénitas con relación

a la prestación del servicio de Reconocimiento Médico es la de mera sociedad de intermediación, sirviendo de canalización o comunicación entre el Usuario del Sitio Web Serénitas, y el proveedor que efectivamente prestará el citado servicio.

Por consiguiente, Serénitas no será responsable de los retrasos, cumplimientos defectuosos, incumplimientos en la prestación del servicio de Reconocimiento Médico descrito, cuando los mismos se debieran al incumplimiento por el proveedor que realice efectivamente la prestación de dicho servicio.

Tal proveedor será el único responsable de cualquier obligación, derecho o resultado derivados de la prestación de su servicio o cualquier actuación adicional que recomienden al Usuario, con arreglo a la normativa y a los protocolos y normas de conducta aplicables (*lex artis*) al profesional sanitario de que se trate.

## **8.5 Naturaleza del servicio de Reconocimiento Médico**

La actuación de Serénitas con relación a la prestación del servicio de Reconocimiento Médico descrito en el apartado 8.1 es, según se indica en la condición 8.4 anterior, la propia de una mera sociedad de intermediación, sirviendo de canalización o comunicación entre el Usuario del Sitio Web Serénitas y el proveedor concertado que realizará efectivamente la prestación del servicio contratado.

En ningún caso podrá entenderse que, con ocasión de la contratación de tal servicio, el Usuario está contratando directamente la prestación del mismo con Serénitas.

Por otro lado, como resultado de la contratación de dicho servicio, tampoco el Usuario suscribe un contrato de seguro, sino que únicamente contrata, a través de la intermediación de Serénitas, el servicio indicado, abonándose éste por cada uno de los actos realizados y/o el período de tiempo limitado contratado, debiendo abonar el Usuario cualquier reconocimiento o servicio adicional por separado y por cada uno de los actos de que se trate, sin que en la configuración del servicio se utilice técnica actuarial alguna o cualquier otra fórmula que pudiera llevar a considerar que la prestación contratada es la propia de un contrato de seguro de asistencia sanitaria o de ningún otro tipo.

## **8.6 Derecho de desistimiento**

El Usuario tiene derecho a desistir de la contratación del servicio de Reconocimiento Médico descrito en el apartado 8.1 anterior, sin necesidad de aducir un motivo ni incurrir en ningún coste, **siempre que: (i) el cliente no haya utilizado el servicio contratado y (ii) no haya transcurrido el periodo de duración de tres meses (3) desde la contratación del servicio, contemplado en el apartado 8.1**, y salvo las excepciones previstas en los artículos 107.2 y 108 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.



El desistimiento implica la cancelación y extinción de la contratación del servicio de Reconocimiento Médico contratado.

Sin embargo, este derecho de desistimiento no es aplicable si la prestación del servicio ya se ha realizado completamente.

En tal caso, si el servicio se hubiera prestado o consumido parcialmente, será de cargo del Usuario el importe proporcional a la parte ya prestada del servicio o servicios en el momento en que se informó a Serénitas de su voluntad de desistimiento, importe que se calculará sobre la base del precio total acordado, devolviéndose al Usuario el importe restante.

Para comunicar su voluntad de desistimiento, el Usuario deberá llamar al siguiente número de teléfono: 91 305 94 88.

El horario de atención al cliente será de lunes a viernes de diez de la mañana (10:00 am) a seis de la tarde (18:00 pm), junto con la factura del orden de pedido correspondiente.

Tras la tramitación de su petición, recibirá la devolución del pago en el mismo medio de pago contratado.

## **8.7 Ley aplicable y jurisdicción**

Las presentes Condiciones del servicio de Reconocimiento Médico, así como la relación entre Serénitas y el Usuario con relación a la prestación de dichos servicios, se regirán e interpretarán con arreglo a la ley española.

Cualquier controversia que pudiera derivarse con relación a la contratación de dichos servicios se somete a los juzgados y tribunales que resulten competentes conforme a la legislación española.

No obstante lo anterior, en aquellos casos en los que dicha normativa prevea la posibilidad para el Usuario y Serénitas de someterse a un fuero determinado, Serénitas y el Usuario, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, se someten a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid.