

Términos y Condiciones del Servicio DOCTOR 24h. de genteUp

1. Definición del servicio **doctor 24h** y relación del USUARIO con **genteUp** y los profesionales médicos y sanitarios proveedores del Servicio de Teleasistencia.

1.1. La utilización del sitio web de genteUp ubicado en www.genteUp.com, la plataforma de teleasistencia y otros sitios web relacionados y/o aplicaciones móviles con enlace a estos Términos de Uso, así como de todos los materiales, contenidos, productos, canales, software, formularios y servicios, incluyendo el reproductor de video incorporado que sea facilitado en, desde o a través del mismo, estará sujeto a los términos y políticas establecidos con carácter general, incluida la política de privacidad.

1.2. El usuario del servicio **doctor 24h** de **genteUp** puede acceder a través de la plataforma del sistema a servicios de telemedicina en línea que le permiten consultar con nuestros profesionales en las condiciones y bajo los requerimientos técnicos indicados en cada momento, a fin de obtener servicios médicos y de salud, guardar en lugar seguro y gestionar el acceso total o parcial a su Historia Clínica personal y/o familiar, para el caso de personas que se encuentren bajo su tutela o patria potestad.

1.3. Además, el usuario del servicio **doctor 24h** de **genteUp** puede disfrutar del servicio **consejos plus** de **genteUp** sin coste adicional, con acceso a la biblioteca completa de videos sobre consejos de salud a máxima calidad, la visualización de sus contenidos sin publicidad y con posibilidad de configuración personalizada de sus preferencias en la plataforma.

1.4. Todos los proveedores de los servicios de salud que forman parte del equipo médico de **genteUp** y a los que se puede acceder a través de la plataforma son profesionales titulados universitarios, con experiencia laboral y habilidades tecnológicas, colegiados en el Colegio Profesional correspondiente y en situación de Alta como Trabajadores Autónomos en el sistema de Seguridad Social español, contando además con su propia Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil en vigor.

Ellos son los únicos responsables de los servicios que cada uno proporciona al usuario, conforme a las normativas, códigos deontológicos, éticos y demás requisitos aplicables al ejercicio de su profesión. Ni **genteUp** ni los terceros que promuevan nuestros servicios o enlacen de alguna forma a la plataforma de teleasistencia serán responsables de cualquier asesoramiento profesional que el usuario obtenga de un proveedor de servicios a través de la misma.

1.5. Los referidos proveedores de los servicios de salud que forman parte del equipo médico de **genteUp**, llevan a cabo una función asistencial a través de video-consultas, incluyendo las de seguimiento y revisión, pudiendo incluir la prescripción electrónica de medicamentos, la cumplimentación de la historia clínica electrónica del usuario y/o de su familia y la elaboración de informes.

1.6. El usuario del Servicio de Teleasistencia asume y acepta las siguientes limitaciones, incluyendo las propias de la tecnología con la imposibilidad de realizar una exploración clínica completa, sabiendo y entendiendo que:

- Los Códigos Éticos Deontológicos de los Colegios de Médicos españoles consideran la teleasistencia como un complemento a la consulta presencial con el médico habitual, a la que no sustituye. Nuestro Servicio de Teleasistencia es complementario de la misma, constituyendo una herramienta de orientación que puede ayudar a los usuarios en la toma de decisiones sobre su salud.
- Es necesario que el usuario informe a su médico habitual sobre el uso que haga de nuestro Servicio de Teleasistencia con el fin de garantizar un adecuado seguimiento de su cuadro clínico, y es a él a quien debe consultar siempre en caso de duda.
- El Servicio de Teleasistencia no debe utilizarse nunca en caso de emergencia médica.

1.7. El usuario del Servicio de Teleasistencia se obliga a rellenar los datos de su Historia Clínica electrónica y/o de su familia, en su caso, de la forma más completa y veraz posible. Los datos consignados pueden ser completados y/o actualizados por el equipo médico de genteUp en función de la información recibida durante la entrevista.

1.8. Uso del servicio **doctor 24h** de **genteUp** por menores o incapacitados judicialmente. Nuestro Servicio de Teleasistencia está disponible para su uso por menores, pero el usuario para todos los pacientes menores de 18 años o incapacitados judicialmente debe ser el padre o tutor legal del paciente. En la modalidad de contratación del servicio por FAMILIA, los usuarios podrán registrarse como padre, madre o tutores legales (usuario administrador) en nombre de uno o varios menores o incapacitados judicialmente (usuario vinculado), siendo los responsables de cumplir con los presentes Términos de Uso.

1.9. Uso del servicio **doctor 24h** de **genteUp** por familiares mayores de un usuario administrador, no incapacitados judicialmente. Nuestro Servicio de Teleasistencia está disponible para su uso también por familiares mayores, que aceptan y entienden expresamente las condiciones de uso. En estos casos es el usuario administrador el responsable de la gestión de la cuenta y de explicar las condiciones a sus familiares vinculados. En la modalidad de contratación del servicio por FAMILIA, los usuarios podrán registrarse como usuario administrador en representación de uno o varios familiares mayores (usuarios vinculados), siendo el responsable de cumplir con los presentes Términos de Uso.

1.10. El usuario del servicio **doctor 24h** de **genteUp**, asume y acepta que los contenidos del sitio que no sea la información que reciba directa y personalmente de los proveedores del Servicio de Teleasistencia a través de la correspondiente

plataforma, son únicamente para fines informativos, no habiendo sido creados para sustituir al consejo médico, diagnóstico o tratamiento terapéutico.

2. Cartera de servicios accesibles a los usuarios suscritos al servicio **doctor 24h** mediante la plataforma de teleasistencia de **genteUp**:

Resumen de patologías incluidas en la cartera de servicios

- **Patologías cardiovasculares:**

Prevención primaria y Prevención secundaria. Control de factores de riesgo. Aproximación diagnóstica, seguimiento clínico y orientación terapéutica de Atención Primaria. Asesoramiento en control sintomático y cuidados específicos.

- Síndrome metabólico y factores de riesgo cardiovascular: Hipertensión arterial, diabetes tipo 2, dislipemia (colesterol, triglicéridos), obesidad, hábito tabáquico.
- Insuficiencia cardiaca estable.
- Cardiopatía isquémica estable.
- Aterosclerosis.
- Arritmias cardiacas.
- Patología arterial periférica: obstrucción arterial crónica de miembros inferiores-claudicación intermitente.
- Insuficiencia venosa crónica
- Úlceras en miembros inferiores.

- **Patologías respiratorias de las vías aéreas:**

Prevención primaria y secundaria. Control de factores de riesgo. Aproximación diagnóstica, seguimiento clínico y orientación terapéutica de Atención Primaria. Asesoramiento en control sintomático y cuidados específicos.

- Tos: aproximación a los diagnósticos diferenciales y tratamiento.
- Laringitis aguda. Disfonía aguda.
- Rinitis aguda. Rinosinusitis crónica.
- Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC).
- Asma estable.
- Cáncer de pulmón.: asesoramiento para el control sintomático y cuidados específicos de Atención Primaria.

- **Patologías digestivas:**

Prevención primaria y secundaria. Control de factores de riesgo. Aproximación diagnóstica, seguimiento clínico y orientación

terapéutica de Atención Primaria. Asesoramiento en control sintomático y cuidados específicos.

- Reflujo gastroesofágico.
- Dispepsia funcional.
- Úlcera gastroduodenal estable.
- Alteraciones del hábito intestinal.
- Diarrea aguda.
- Náuseas y vómitos.
- Síndrome del intestino irritable.
- Cáncer de colon: asesoramiento para el control sintomático y cuidados específicos de Atención Primaria.
- Alteración de pruebas de función hepática: aproximación diagnóstica.

• **Patologías neurológicas:**

Prevención primaria y secundaria. Control de factores de riesgo. Aproximación diagnóstica, seguimiento clínico y orientación terapéutica de Atención Primaria. Asesoramiento en control sintomático y cuidados específicos. Asesoramiento en el proceso de rehabilitación.

- Cefalea: aproximación a diagnósticos diferenciales. Seguimiento de migraña común, cefalea tensional.
- Patología cerebrovascular: control de factores de riesgo.
- Accidentes cerebrovasculares: ICTUS establecidos.
- Demencia y deterioro cognitivo.
- Radiculopatías y algias vertebrales.
- Dolor neuropático.

• **Patologías endocrinológicas:**

Prevención primaria y secundaria. Control de factores de riesgo. Aproximación diagnóstica, seguimiento clínico y orientación terapéutica de Atención Primaria. Asesoramiento en control sintomático y cuidados específicos. Asesoramiento en el proceso de rehabilitación.

- Diabetes tipo 2.
- Enfermedades tiroideas: hipotiroidismo e hipertiroidismo.
- Alimentación y nutrición en la infancia y adolescencia.
- Alimentación y nutrición en el anciano.
- Alimentación y nutrición en situaciones paliativas.
- Alimentación y nutrición en el adulto sano.

- **Patologías nefrourológicas:**

Aproximación diagnóstica, seguimiento clínico y orientación terapéutica de Atención Primaria. Asesoramiento en control sintomático y cuidados específicos.

- Hematuria: primera aproximación y orientación hacia el diagnóstico.
- Cistitis e infecciones del tracto urinario.
- Nefrolitiasis: control analgésico.

- **Patologías infecciosas:**

Aproximación diagnóstica, seguimiento clínico y orientación terapéutica de Atención Primaria. Asesoramiento en control sintomático y cuidados específicos.

En relación a las enfermedades infecciosas es importante realizar una primera aproximación al diagnóstico. Si bien para poder llegar a un diagnóstico de certeza son necesarias diversas pruebas complementarias de distinta naturaleza (pruebas de imagen, de laboratorio e incluso una exploración física más allá de la inspección virtual), existen ciertos aspectos clínicos que nos permiten hacer una aproximación diagnóstica e iniciar el enfoque del proceso ante el que nos encontramos.

Igualmente es importante la aportación que puede realizarse en estas patologías en relación con la información a ofrecer a un paciente una vez confirmado el diagnóstico e identificado el agente causal: información sobre las características del agente causal, sobre su contagiosidad, patogenicidad, infectividad y virulencia, sobre la epidemiología del mismo, los modelos de aparición de la enfermedad en la población, y sobre todo sobre conceptos de prevención primaria, secundaria y terciaria, y generalidades sobre la inmunización pasiva, activa y profilaxis.

- Síndrome febril: aproximación y orientación inicial del proceso.
- Rinitis
- Faringitis
- Laringotraqueítis
- Bronquitis aguda
- neumonía adquirida en la comunidad.
- EPOC agudizado
- Gripe.
- Gastroenteritis aguda (GEA)

- Meningococo y meningitis: orientación epidemiológica y en materia de salud pública basada en las directrices y recomendaciones del Ministerio de Sanidad.
- Faringoamigdalitis aguda: sospecha diagnóstica del origen estreptocócico.
- Profilaxis de fiebre reumática.
- Celulitis-infecciones mucocutáneas no complicadas.
- Actividades de divulgación para la prevención de la transmisión sexual de enfermedades infecciosas.
- Candidiasis no complicada.
- Infecciones dentales no complicadas.

- **Patologías reumatológicas:**

Aproximación diagnóstica, seguimiento clínico y orientación terapéutica de Atención Primaria. Asesoramiento en control sintomático y cuidados específicos.

- Artrosis.
- Monoartritis.
- Reumatismos no articulares: lumbalgia aguda, hombro doloroso.

- **Patologías hematológicas:**

Aproximación diagnóstica, seguimiento clínico y orientación terapéutica de Atención Primaria.

- Síndrome anémico: asesoramiento inicial en el estudio de las anemias.
- Anemia ferropénica.

- **Salud bucodental:**

Promoción de hábitos para lograr una adecuada salud bucodental mediante actividades divulgativas e intervenciones comunitarias.

- **Ginecología:**

Aproximación diagnóstica, seguimiento clínico y orientación terapéutica de Atención Primaria. Asesoramiento en control sintomático y cuidados específicos.

- Dismenorrea.
- Anticoncepción-planificación familiar.
- Menopausia.

- Embarazo-parto-puerperio: asesoramiento y acompañamiento en el embarazo normal: alimentación, cuidados de la piel, actividad física, alimentación en el lactante.

- **Paciente anciano:**

Aproximación al envejecimiento como proceso vital. Asesoramiento para la prevención, tratamiento y seguimiento de los procesos patológicos del anciano: Síndromes geriátricos y síntomas derivados de éstos.

- **Cuidados paliativos:**

Asesoramiento y acompañamiento durante los cuidados paliativos: promoción del bienestar del enfermo y de su familia.

- Control sintomático del paciente terminal.

- **Situaciones de emergencia y urgencia:**

Actividades **divulgativas** para facilitar la educación sanitaria en materia de actuación en situaciones de urgencias y emergencias:

- Reanimación cardiopulmonar básica
- Reanimación cardiopulmonar avanzada
- Actitud ante intoxicaciones agudas
- Actitud ante situaciones de anafilaxia y angioedema (alergias).
- Mordeduras y picaduras
- Actitud ante la inhalación de humo. Paciente con quemaduras,
- Actitud ante situaciones de ahogamiento.
- Actitud ante situaciones de electrocución.
- Actitud ante el atragantamiento.
- Golpe de calor y congelación.
- Actitud inicial ante un paciente politraumatizado

3. Exclusiones de servicios accesibles a los usuarios suscritos al servicio **doctor 24h** mediante la plataforma de teleasistencia de **genteUp**:

Quedan excluidos específicamente los servicios de:

- Emergencias médicas
- Abdomen agudo
- Patología neurológica y psiquiátrica
- Patología traumatológica

4. Consentimiento informado.

4.1. El servicio **doctor 24h** de **genteUp** permite al usuario acceder a servicios de atención de salud utilizando tecnología de audio y video interactiva a través de nuestra plataforma de teleasistencia, donde el paciente y el profesional de la salud no se encuentran en el mismo lugar físico. Durante la consulta de teleasistencia con un proveedor de servicios de salud que forme parte del equipo médico de genteUp, los datos personales y detalles de la Historia Clínica del usuario y/o de su familia en su caso, pueden ser accedidos, incorporados, elaborados y discutidos a través del uso de la citada plataforma de video interactivo, audio y otras tecnologías de telecomunicación, pudiendo el proveedor del servicio realizar un examen físico del usuario a través de estas tecnologías, sujeto a las limitaciones propias de las mismas.

4.2. El referido servicio de Teleasistencia no reemplaza a la consulta presencial del usuario con su médico habitual. La consulta inicial de un usuario con un proveedor del servicio podrá servir únicamente para determinar el tratamiento más apropiado y no necesariamente dará lugar a un curso clínico sujeto a revisiones periódicas.

El usuario debe buscar ayuda de emergencia o seguimiento cuando así lo recomiende un proveedor del Servicio de Teleasistencia o cuando de otra manera lo precise, siendo necesario que el usuario informe a su médico habitual sobre el uso que haga del mencionado Servicio, con el fin de garantizar un adecuado seguimiento de su cuadro clínico, debiendo consultar con el mismo siempre en caso de duda.

El usuario en todo caso deberá acceder a la plataforma para cumplir el seguimiento indicado en su caso, y reportar posibles reacciones a medicamentos, efectos secundarios u otras circunstancias adversas. Nuestro Servicio de Teleasistencia permite un rápido, fácil y cómodo acceso a los profesionales de la salud, pero aun así existen riesgos potenciales asociados con el uso de la teleasistencia que incluyen, pero no pueden limitarse a:

- En raras ocasiones, la información transmitida puede no ser bastante (por ejemplo, mala resolución de las imágenes, o falta de documento informado) para permitir una adecuada decisión por parte del proveedor del Servicio de Teleasistencia.
- Los retrasos en la evaluación clínica, diagnóstico o el tratamiento, podrían deberse a fallos del dispositivo electrónico mediante el cual el usuario accede y/o se presta el Servicio de Teleasistencia. Si esto ocurre, nuestro equipo puede ser contactado por teléfono u otros medios de comunicación.
- En raras ocasiones, la falta de veracidad o de acceso a todos los datos y registros de la Historia Clínica del usuario y/o de su familia en su caso, puede conllevar interacciones adversas con algunos medicamentos, reacciones alérgicas u otros errores de juicio.
- Aunque conforme a nuestra política de privacidad los sistemas electrónicos que utilizamos incorporan los más estrictos protocolos de seguridad de redes y software con el fin de proteger la privacidad y la seguridad de los datos personales del usuario y/o de su familia conforme a las disposiciones legales vigentes en España en materia de Protección de Datos Personales, podría suceder que todos los protocolos de seguridad fallasen, provocando una violación de la privacidad de los datos ante la cual disponemos del adecuado protocolo de emergencia.

4.3. Al aceptar los presentes Términos de Uso, el usuario reconoce que entiende y acepta lo siguiente:

- El usuario entiende que puede esperar los beneficios que conlleva el uso de nuestra plataforma de teleasistencia sanitaria respecto al cuidado de su salud y hábitos de vida saludables, pero que ningún resultado puede ser garantizado o asegurado en modo alguno.
- El usuario entiende que las leyes que protegen la privacidad y seguridad de la información sobre salud se aplican en su nivel máximo de exigencia a nuestro Servicio de Teleasistencia, conociendo y aceptando nuestra política de privacidad. Las comunicaciones electrónicas se dirigen a los proveedores del servicio a través de una interfaz de video segura y encriptada y un registro de salud electrónico de alta seguridad.
- Si su cobertura de seguro de salud no incluye o no es suficiente para satisfacer los costes de suscripción al Servicio DOCTOR 24h. de genteUp en su totalidad, puede ser total o parcialmente responsable del pago de los mismos.

- Si el proveedor del Servicio de Teleasistencia determinase que el canal no resulta apropiado para satisfacer alguna o todas las necesidades de asistencia del usuario y/o su familia en su caso, puede optar por no proceder a la atención solicitada a través de la plataforma, sin perjuicio de las recomendaciones generales que pudiera indicar.

4.4. De ser incorporada en un futuro a la carta de servicios de accesibles a los usuarios suscritos al Servicio DOCTOR 24h. mediante la plataforma de teleasistencia de genteUp la consulta y tratamiento de psicoterapia, el usuario tendrá derecho a recibir información del proveedor del servicio sobre los distintos métodos de terapia, las técnicas utilizadas y la duración estimada de la misma, así como de las distintas tarifas con carácter orientativo y no vinculante. En su caso, el usuario podrá buscar una segunda opinión de otro terapeuta o terminar la terapia en cualquier momento.

4.5. Con respecto a la psicoterapia, si el usuario y el proveedor del Servicio de Teleasistencia deciden participar en terapia de grupo o de pareja, el usuario entiende que la información discutida en la terapia de grupo o de pareja lo es para propósitos terapéuticos y no está destinada al resto de posibles participantes de la mencionada terapia. El usuario acepta no citar judicialmente al proveedor del Servicio de Teleasistencia en calidad de testigo para declarar por o contra otros participantes de la referida terapia en ningún tipo de procedimiento, ni proporcionar grabaciones o registros sonoros o de otro tipo en acciones judiciales contra otros participantes de la misma. El usuario entiende que lo que cualquier participante de la referida terapia de grupo o de pareja le informe al proveedor del Servicio de Teleasistencia individualmente, incluso por teléfono o de modo distinto al uso de la propia plataforma, puede, a discreción del terapeuta, ser compartido con los otros participantes de la mencionada terapia. El usuario acepta compartir la responsabilidad con el proveedor del Servicio de Teleasistencia para el proceso de terapia, incluyendo la fijación de objetivos y la terminación de la misma.

4.6. El usuario puede enviar mensajes dirigidos al Servicio de Atención al Cliente de genteUp y/o a su proveedor de Servicio de Teleasistencia poniéndose en contacto con el mismo a través de su correo electrónico personal habilitado al efecto, bien entendido que el mensaje puede no ser contestado inmediatamente. Si el usuario está en situación de emergencia médica, debe llamar al 112 o acudir al centro de atención médica u hospitalaria de urgencias más cercano.

4.7. El usuario podrá enviar notas escritas a los proveedores del Servicio de Teleasistencia o ponerse en contacto con el Servicio de Atención al Cliente de genteUp utilizando el sistema de mensajería seguro que será habilitado al efecto en la propia plataforma. Los mensajes que envíe a través de este

sistema pueden ser vistos por más de un proveedor de servicio o agente de soporte al cliente y normalmente se contestará en un plazo de 48 horas. No debe confiar en el Portal de Mensajería si necesita atención inmediata de un proveedor de Servicio de Teleasistencia u otro profesional del cuidado de la salud. Si el usuario está en situación de emergencia médica, debe llamar al 112 o acudir al centro de atención médica u hospitalaria de urgencias más cercano. El usuario sabe y entiende que el sistema de mensajería con los proveedores del Servicio de Teleasistencia no da lugar a una relación proveedor-paciente y no constituye por sí misma tratamiento, diagnóstico, terapia o consejo médico.

5. Privacidad.

El Servicio DOCTOR 24h. de genteUp está sujeto a nuestros [términos y políticas](#) establecidos con carácter general, incluida nuestra estricta [política de privacidad](#), la cual es conforme a la normativa de Protección de Datos Personales más estricta del mundo. La información que el usuario vuelca en la plataforma o proporciona a su proveedor de Servicio de Teleasistencia durante una consulta o sesión de terapia es estrictamente confidencial y tratada como tal. En genteUp dedicamos un esfuerzo considerable para asegurar que la información personal de los usuarios y/o de sus familias en su caso, sea segura. Como parte de la prestación de nuestros servicios, es posible que tengamos que dirigirle al usuario ciertas comunicaciones, como recordatorios de citas, anuncios de servicio o mensajes administrativos. Estas comunicaciones se consideran parte de los servicios prestados y de su cuenta de usuario. Es por ello por lo que es preferible el uso por los usuarios del sistema de mensajería electrónica seguro habilitado al efecto en la plataforma de teleasistencia, mejor que el simple correo electrónico, el cual resulta inseguro bajo ciertas circunstancias. El usuario es consciente de que genteUp no puede garantizar la seguridad o confidencialidad de los mensajes que pudiera recibir del usuario mediante el correo electrónico, aun conteniendo información personal sobre su salud y/o la de su familia, en su caso. La información relacionada con la atención de los usuarios, incluyendo notas clínicas y expedientes médicos, conforma la Historia Clínica del usuario y/o su familia, en su caso y es almacenada en servidores seguros y encriptados mantenidos en Europa por Microsoft.

6. Coste, ventajas adicionales y condiciones del servicio **doctor 24h** de **genteUp**

6.1. El servicio **doctor 24h** de **genteUp** tiene un coste de:

	Contrato mensual	Contrato anual
Usuario individual	20 €/mes	9,99 €/mes
Pareja	30 €/mes	14,99 €/mes
Familia (hasta 5 miembros)	50 €/mes	24,99 €/mes

6.2. Para familias más numerosas disponemos de precios adaptados al caso y ventajas adicionales. Consulte su caso en contacto@genteup.com

6.3. A los efectos de nuestra política de contratación y de los presentes Términos de Uso, se entiende por Familia aquel grupo de personas formado por individuos vinculados por lazos de filiación o de pareja, integrado por padre y/o madre (o tutor legal) junto con sus descendientes menores de edad o mayores, convivan o no, en el mismo domicilio familiar.

6.4. Bajo cualquiera de las tres modalidades (individual, pareja o familiar), la contratación del servicio **doctor 24h** de **genteUp**, da a los usuarios derecho a:

- Una atención personalizada a través de nuestra plataforma de Teleconsulta por parte de los proveedores de los servicios de salud que forman parte del equipo médico de **genteUp**.
- Un lugar seguro en la nube (tecnología cloud basada en **Microsoft Azure**) donde poder guardar y gestionar el acceso total o parcial a su Historia Clínica personal y/o familiar, almacenada en servidores seguros y encriptados mantenidos en Europa por Microsoft.
- El Servicio de Teleconsulta estará disponible las 24h. del día todos los días del año, dependiendo siempre de la disponibilidad del equipo médico, y sobre el mismo no se establece límite de consultas, aunque el tiempo por usuario y mes estará limitado a un máximo de 3h. Las consultas pueden llevarse a cabo en tiempo real, o agendarse para ser desarrolladas con posterioridad.

6.5. Junto con la suscripción al mencionado servicio **doctor 24h** de **genteUp**, el usuario obtiene el servicio **consejos plus** de **genteUp** sin

coste adicional, con acceso a la biblioteca completa de videos sobre consejos de salud a máxima calidad, la visualización de contenidos sin publicidad y la posibilidad de configuración personalizada de sus preferencias en la plataforma.

6.6. El pago de la cuota se puede realizar con periodicidad mensual o anual (descuento del 50% en caso de pago anual), a través de los métodos de pago que se establezcan.

6.7. La suscripción al servicio **doctor 24h** de **genteUp** puede ser mensual o anual, computándose los periodos de suscripción desde la fecha de alta de la cuenta de usuario. A su vencimiento, la suscripción se prorrogará tácitamente por periodos sucesivos de igual duración, incluso si se viera afectada por una posible variación de las condiciones económicas y/o de servicio, las cuales en este caso serán comunicadas por la empresa proveedora al usuario por escrito y con una antelación de, al menos, dos meses.

6.8. El usuario podrá desistir de su suscripción al servicio **doctor 24h** de **genteUp** en cualquier momento, mediante modificación de su suscripción o eliminación de su cuenta, teniendo acceso a la teleconsulta hasta el final del periodo contratado.

7. Requerimientos técnicos para la teleconsulta con video.

El usuario sabe y entiende que para disfrutar de una adecuada experiencia en la utilización de la plataforma de teleconsulta del servicio **doctor 24h** de **genteUp**, es necesario cumplir con unos requerimientos mínimos de carácter técnico.

En **genteUp** trabajamos constantemente para que nuestros usuarios tengan **la mejor experiencia de uso**, pero no podemos hacernos responsables por la eventual falta de cumplimiento de los citados requerimientos mínimos por parte de los usuarios:

7.1. Requisitos de conectividad de la plataforma de teleconsulta del servicio **doctor 24h** de **genteUp**

Requisitos de ancho de banda

- Video: 300 kbps per stream (recommended lowest level)
- Audio: 50 kbps per stream (recommended lowest level)

Especificaciones de vídeo

- Resoluciones de vídeo — browsers:

- o 1280 x 720
- o 640 x 480
- o 320 x 240
- Resoluciones de vídeo — móvil (iOS/Android):
 - o Customizable
 - o VP8 video formato (standard WebRTC)

8. Aceptación de los Términos de Uso y Condiciones del Servicio DOCTOR 24H. de GenteUp.

8.1. Para poder utilizar el Servicio DOCTOR 24H. de genteUp, el usuario deberá aceptar previa y necesariamente los presentes Términos de Uso y Condiciones.

8.2. El usuario puede aceptar los presentes Términos y Condiciones mediante al momento de darse de alta en el Servicio y una vez finalizado el proceso de alta, cuando proceda a la simple utilización del Servicio DOCTOR 24H. de genteUp, reconociendo que su uso constituye en sí mismo una aceptación tácita de los mismos desde el momento en que comienza a utilizarlo.

8.3. El usuario no podrá utilizar los Servicios DOCTOR 24H. de genteUp ni podrá aceptar los presentes Términos de Uso y Condiciones si no cuenta con capacidad contractual o tiene prohibida o legalmente excluida la recepción o utilización de los Servicios, en virtud de la legislación de su país de residencia o desde el que accede o utiliza los mismos.

9. Cambios en los Términos y Condiciones.

La empresa comercializadora del Servicio DOCTOR 24H. de genteUp se reserva el derecho a realizar modificaciones en los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento, bien sea para adaptarlos a un cambio de ley o normativa, o por cambios en las funcionalidades ofrecidas a través del mencionado Servicio. Por tal motivo, el usuario deberá revisar los Términos y Condiciones regularmente para comprobar si existen modificaciones. Si el usuario no estuviera de acuerdo con los Términos y Condiciones modificados, podrá darse de baja y dejar de utilizar el Servicio, remitiendo una solicitud expresa, junto a una copia de su DNI, a través de los siguientes medios:

- E-Mail: contacto@gebnteup.com
- Correo Postal: C/Concejo de Castrillón nº 1, Oficia 1. 33204 Gijón, Asturias.

Del mismo modo, el usuario podrá darse de baja siguiendo las instrucciones al efecto incluidas en los correos electrónicos remitidos por la empresa.

La continuación en el uso del Servicio una vez que los Términos y Condiciones hayan sido modificados, constituirá la aceptación de los mismos.

10. Cuentas de usuario

10.1. Para poder acceder a determinadas funciones del sitio web o los Servicios, el usuario deberá crear una cuenta y facilitar determinada información correcta y completa, debiendo mantener de forma segura y confidencial la contraseña de su cuenta.

10.2. El usuario deberá notificar inmediatamente a **genteUp** cualquier incumplimiento de las normas de seguridad o cualquier uso no autorizado de su cuenta del que tenga conocimiento.

10.3. El usuario es el único responsable (frente a **genteUp** y frente a terceros) de toda la actividad que tenga lugar en su cuenta de servicio **doctor 24h** de **genteUp**

11. Restricciones generales a la utilización.

11.1. **genteUp** autoriza al usuario a acceder y utilizar su servicio **doctor 24h** de **genteUp**, con sujeción a las condiciones específicas que a continuación se indican. La inobservancia de cualquiera de estas condiciones por parte del usuario constituirá un incumplimiento de los presentes Términos de Uso y Condiciones:

- a) Salvo la propia, exclusiva y confidencial información personal que pueda concernir al usuario y/o a su familia en su caso, el usuario se obliga a no distribuir ninguna parte o contenido del sitio web o del servicio **doctor 24h** de **genteUp** a través de ningún medio sin la previa autorización por escrito de **genteUp**, salvo que se hayan puesto a disposición del usuario los medios para dicha distribución a través de funcionalidades específicas destinadas al efecto.
- b) El usuario se obliga a no alterar o modificar ninguna parte del sitio web o del servicio **doctor 24h** de **genteUp**, incluyendo el contenido, reproductor de video y tecnologías relacionadas.
- c) El usuario se obliga a no acceder a los contenidos del servicio **doctor 24h** de **genteUp** utilizando cualquier tecnología o medio distintos de la plataforma de teleasistencia y páginas de reproducción de video

del propio sitio web o cualquier otro medio que genteUp designe explícitamente a tal efecto.

- d) El usuario se obliga a no eludir, desactivar o manipular de cualquier otra forma las funciones de seguridad del servicio **doctor 24h** de **genteUp** u otras funciones que impidan o restrinjan la utilización o copia de los contenidos, o que limiten la utilización de los contenidos que se ofrecen a través del servicio **doctor 24h** de **genteUp**
- e) El usuario se obliga a no utilizar el servicio **doctor 24h** de **genteUp** para ninguno de los siguientes fines comerciales a menos que haya obtenido la previa autorización por escrito de genteUp:
- La reventa del acceso al Servicio.
 - La venta de publicidad, patrocinio, o promociones colocados en o dentro del Servicio o contenido.
 - La venta de publicidad, patrocinio o promociones en cualquier página de un blog que permita anuncios o sitio web que contenga contenido entregado a través del Servicio a menos que otro material no obtenido de genteUp aparezca en la misma página y sea de valor suficiente para servir de base para dichas ventas.
- f) Si el usuario utilizase la plataforma de teleasistencia o el reproductor de video de genteUp en su sitio web no podrá modificar, basarse en o bloquear cualquier porción o funcionalidad del mismo incluyendo los links de vuelta ("backlinks") al sitio web.
- g) El usuario se obliga a no utilizar o activar ningún sistema automatizado incluyendo cualquier robot, araña ("spider") o lector offline, que acceda al Servicio de modo que envíe más mensajes de solicitud a los servidores de genteUp en un intervalo de tiempo menor del que una persona física podría razonablemente producir utilizando un navegador web habitual y no modificado.
- h) El usuario se obliga a no recabar datos personales de ningún usuario del sitio web o del Servicio, incluyendo nombres de cuenta.
- i) El usuario se obliga a no utilizar el sitio web o el servicio **doctor 24h** de **genteUp** (incluyendo en su caso posibles comentarios y/o funciones de e-mail del sitio web) para ofrecer servicios en relación con una actividad comercial.
- j) El usuario se obliga a no ofrecer servicios con fines comerciales, a los usuarios del sitio web con respecto a su contenido.

- k) El usuario se obliga a no acceder al contenido para cualquier finalidad distinta al uso personal, no comercial únicamente conforme a lo pretendido y permitido por el normal funcionamiento del Servicio, y en su caso, únicamente para streaming. "Streaming" es una transmisión digital de material audiovisual a través de Internet a un dispositivo operado por un usuario y habilitado para Internet de forma que los datos sean vistos en tiempo real y no descargados temporal o permanentemente, copiados, almacenados o redistribuidos por el usuario.
- l) El usuario no deberá copiar, reproducir, distribuir, transmitir, emitir al público, exponer, vender, licenciar, o de cualquier otra forma explotar cualquier contenido para cualquier finalidad sin el consentimiento previo y por escrito de genteUp o los licenciantes respectivos del contenido.

11.2. El usuario se obliga a cumplir con todas las demás disposiciones de los Términos de Uso y Condiciones en todo momento mientras utilice el servicio **doctor 24h** de **genteUp**

11.3. **genteUp** autoriza a los operadores de motores de búsqueda públicos a utilizar arañas ("spiders") para copiar materiales del sitio con el único fin de crear índices de búsqueda de los materiales disponibles para el público en general, si bien dichos materiales no podrán ser almacenados en memoria caché u otros archivos. GenteUp se reserva el derecho a revocar estas excepciones de forma general o en casos específicos.

11.4. **genteUp** innova de forma constante con el fin de ofrecer a sus usuarios la mejor experiencia posible, por lo que la forma y naturaleza del Servicio prestado puede variar en cualquier momento sin necesidad de preaviso.

11.5. Asimismo y por la misma razón, el usuario acepta que genteUp pueda necesitar interrumpir de forma temporal o permanente la prestación del Servicio o de cualquiera de sus funciones como consecuencia de requisitos técnicos operacionales, incluidos los relacionados con la seguridad de la prestación del Servicio, su seguridad como usuario, o debido a necesidades de mantenimiento del Servicio.

11.6. El usuario podrá dejar de utilizar el servicio **doctor 24h** de **genteUp** en cualquier momento, mediante comunicación o formulario de baja en el Servicio con al menos un mes de antelación al mes en que dicha baja habrá de ser efectiva.

11.7. El usuario reconoce ser el único responsable del incumplimiento de sus obligaciones previstas en los presentes Términos y Condiciones, y de las

consecuencias derivadas del mismo, incluyendo cualesquiera pérdidas o daños en que **genteUp** pudiera incurrir.

12. Política de propiedad industrial e intelectual y derechos de autor

12.1. La aceptación de los presentes Términos y Condiciones implica el sometimiento a los términos y políticas establecidos por genteUp con carácter general, incluida la política de propiedad industrial e intelectual y derechos de autor.

12.2. Salvo la propia, exclusiva y confidencial información personal que pueda concernir al usuario y/o a su familia en su caso, los contenidos del servicio **doctor 24h** de **genteUp** son propiedad de **BHD Consulting SL**, o le corresponden en virtud de una licencia, y están sujetos a derechos de autor, derechos de marca y otros derechos de propiedad intelectual e industrial de genteUp o de los licenciantes de genteUp. Todas las marcas comerciales y de servicio de otros terceros presentes en los contenidos son marcas comerciales y de servicio de sus respectivos propietarios.

12.3. Salvo la propia, exclusiva y confidencial información personal que pueda concernir al usuario y/o a su familia en su caso, los contenidos no podrán ser descargados, copiados, reproducidos, distribuidos, transmitidos, difundidos, mostrados, vendidos, otorgados bajo licencia o explotados para ningún otro fin sin el previo consentimiento por escrito de genteUp, o de los licenciantes de genteUp, en caso de que fuera aplicable. genteUp y sus licenciantes se reservan todos los derechos que no hayan sido expresamente otorgados con respecto a sus contenidos.

13. Vínculos

13.1. El servicio **doctor 24h** y sitio web de **genteUp** pueden incluir hipervínculos a otros sitios web que no serán propiedad de genteUp ni estarán controlados por ésta. genteUp no controla los contenidos, las políticas de privacidad o las prácticas de los sitios web de terceros ni asume responsabilidad alguna por éstos.

13.2. El usuario reconoce y acepta que **genteUp** no será responsable de la disponibilidad de los sitios web o recursos externos, y no suscribe ningún tipo de publicidad, productos u otros materiales ofrecidos a través dichos sitios web o recursos.

13.3. El usuario reconoce y acepta que genteUp no será responsable de las pérdidas o daños que pudiera sufrir como consecuencia de la disponibilidad de los mencionados sitios web o recursos externos, o en base a su personal impresión y opinión acerca de la exhaustividad,

precisión o existencia de cualquier tipo de publicidad, productos o materiales ofrecidos a través de los mencionados sitios web o recursos externos.

13.4. **genteUp** recomienda que el usuario preste atención cuando abandone el servicio **doctor 24h** y que lea los términos y condiciones y la política de privacidad de todos los demás sitios web externos que visite.

14. Finalización de la relación con el servicio **doctor 24h de **genteUp****

14.1. Los presentes Términos y Condiciones seguirán siendo de aplicación hasta su resolución a instancias del usuario o de **genteUp**, conforme a las disposiciones siguientes.

14.2. Si desea resolver su suscripción al servicio **doctor 24h** de **genteUp** podrá hacerlo notificándolo a la dirección y en la forma indicada en los presentes Términos y Condiciones.

14.3. En todo caso, **genteUp** se reserva el derecho a resolver la suscripción de un usuario al servicio **doctor 24h** en cualquier momento si:

- El usuario incumple cualquiera de las disposiciones incluidas en los presentes Términos y Condiciones.
- **genteUp** se viera obligada a ello por Ley o resolución judicial firme.
- **genteUp** deja de prestar el Servicio a los usuarios residentes en un determinado país o desde el cual el usuario accede el Servicio.
- La prestación del Servicio por parte de **genteUp** deja de ser comercialmente viable según el criterio de la compañía.

15. Exclusión de Garantías.

15.1. Nada de lo estipulado en los presentes Términos y Condiciones afectará a los derechos que asisten al usuario en todo momento como consumidor y con respecto a los cuales no podrá pactar contractualmente ninguna modificación o renuncia.

15.2. Si bien la información ofrecida por el S servicio **doctor 24h** de **genteUp** se actualiza constantemente en función del desarrollo de los conocimientos científicos sobre salud, no se garantiza que los mismos se correspondan en cada momento al estado de la investigación o a los conocimientos científicos más recientes. El servicio **doctor 24h** se presta

"tal cual" y **genteUp** no otorga ninguna garantía ni realiza ninguna manifestación ante el usuario con respecto al mismo.

15.3. En particular, **genteUp** no manifiesta ni garantiza que:

- La utilización del Servicio cumplirá los requerimientos y expectativas del usuario.
- La utilización del Servicio será ininterrumpida, puntual, segura o libre de errores.
- La interpretación propia de la información que obtenga a través de la utilización del Servicio será correcta o fiable.
- Se corregirán en todo caso los defectos del funcionamiento o de las funcionalidades de cualquier software que se le proporcione como parte del Servicio.

15.4. No será de aplicación al Servicio ninguna condición o garantía (incluyendo cualesquiera garantías implícitas de calidad satisfactoria y adecuación a un fin concreto o a una descripción) excepto en la medida de lo expresamente estipulado en los presentes Términos y Condiciones.

16. Limitación de Responsabilidad.

16.1. Nada de lo estipulado en los presentes Términos y Condiciones excluirá o limitará la responsabilidad de **genteUp** por daños o perjuicios que no puedan ser legalmente excluidos o limitados en virtud de la legislación aplicable.

16.2. Con sujeción a la disposición general incluida en el párrafo anterior, **genteUp** no será responsable frente al usuario por:

- Daños o perjuicios indirectos o derivados en que el usuario pudiera incurrir por el uso del Servicio, incluyendo cualesquiera pérdidas de beneficios, de fondo de negocio o de prestigio empresarial, pérdidas de datos, etc.
- Pérdidas o daños en que el usuario pudiera incurrir a consecuencia de:
 - o La credibilidad que otorgue a la exhaustividad, precisión o existencia de cualquier material publicitario, o a consecuencia de cualquier relación u operación que se establezca entre el usuario y cualquier publicista o patrocinador cuya publicidad aparezca en el Servicio.
 - o Cualquier cambio que **genteUp** introduzca en relación con el Servicio, o cualquier cese permanente o temporal de la

prestación del mismo, incluida la de cualquiera de sus funciones.

- La eliminación, corrupción o fallo de almacenamiento de cualquier contenido u otros datos de comunicación mantenidos o transmitidos a través de la utilización del Servicio.
- La falta de suministro a **genteUp** de información de cuenta veraz y precisa.
- La falta de mantenimiento de la seguridad y confidencialidad de su contraseña o información de cuenta **genteUp**.

16.3. Las limitaciones a la responsabilidad de genteUp frente al usuario incluidas en el epígrafe anterior, serán de aplicación con independencia de que genteUp haya sido advertida o debiera haber sido advertida de la posibilidad del acaecimiento de dichas pérdidas.

17. Disposiciones generales.

17.1. Los presentes Términos y Condiciones rigen la utilización del servicio **doctor 24h** de **genteUp** por los usuarios y sustituyen cualquier acuerdo anterior que pudiera existir en relación con la prestación del citado Servicio.

17.2. El usuario acepta que **genteUp** podrá enviarle notificaciones, incluyendo las relativas a los cambios de los presentes Términos y Condiciones, mediante e-mail, correo ordinario o publicando dichas modificaciones en la web del Servicio.

17.3. Todas las notificaciones que se refieran a los derechos de acceso, modificación, rectificación y cancelación de los datos personales de los usuarios deberán ser enviadas por correo postal a genteUp, C/Concejo de Castrillón nº 1, Oficia 1. 33204 Gijón, Asturias, España; o a la siguiente dirección de correo electrónico: contacto@genteup.com

17.4. El usuario acepta que en el supuesto de que genteUp no ejercite cualquier derecho o acción legal derivada de los presentes Términos y Condiciones, o que le corresponda en virtud de la legislación aplicable, ello no constituirá una renuncia formal de genteUp a sus derechos, permaneciendo los mismos y las acciones legales que le pudieran corresponder, plenamente vigentes.

17.5. Si un tribunal con jurisdicción competente determinase que cualquiera de las disposiciones de los presentes Términos y Condiciones es inválida, dicha disposición será eliminada de los mismos, sin que ello afecte

al resto y permaneciendo las demás disposiciones plenamente vigentes en todos sus aspectos.

17.6. El usuario reconoce y acepta que todos los miembros del grupo de sociedades y entidades al que se adscribe o del que GenteUp forma parte, serán terceros beneficiarios de los presentes Términos y Condiciones y que dichas entidades podrán tener derecho a exigir, directamente por sí mismas, el cumplimiento de cualquier disposición de los presentes Términos y Condiciones de la que se derive algún derecho a su favor. Aparte de las mencionadas entidades, ninguna otra persona o sociedad será considerada como tercero beneficiario de los presentes Términos y Condiciones.

17.7. Los presentes Términos y Condiciones conforme a lo aquí previsto, se regirán por las leyes de España.

Fecha: 01 de junio de 2017