

Términos y Condiciones Generales

1. Alcance y definiciones

Estos Términos y Condiciones Generales, junto con cualquier Término y Condición Específico (como se define a continuación), forman el "Contrato". Este Contrato se aplica cuando un profesional de salud mental (llamado el "Profesional" o "Usted") se suscribe a los siguientes "Servicios": (i) un Servicio de Generación de Clientes Potenciales, y (ii) acceso a la Plataforma para gestionar su práctica.

"Solución de Pagos Integrada" significa la funcionalidad dentro de la Plataforma que permite a los Pacientes realizar pagos seguros al Profesional por sus consultas.

"Servicio de Generación de Clientes Potenciales" significa el servicio a través del cual los pacientes potenciales son adquiridos por Nosotros a través del Sitio Web u otros canales, y posteriormente emparejados con Usted.

"Paciente" significa un individuo adquirido por Nosotros a través de nuestro Sitio Web u otros canales de marketing, que pasa por el Servicio de Generación de Clientes Potenciales.

"Plataforma" significa cada entorno digital a través del cual se prestan los Servicios.

"Términos y Condiciones Específicos" significa cualquier término y condición que se aplique a otros servicios conectados, accesibles al crear un Perfil y/o usar la Plataforma, incluyendo, entre otros, términos y condiciones para el uso de la Solución de Pagos Integrada y los [términos y condiciones del Sitio Web](#).

"Sitio Web" significa la URL local o URLs a través de las cuales se prestan nuestros Servicios y/o se adquieren Pacientes.

2. El Perfil del Profesional

Para usar los Servicios, Usted debe abrir una cuenta y crear su perfil en la Plataforma (llamado un "Perfil").

Usted debe proporcionar información precisa durante el proceso de registro y nos reservamos el derecho de verificar su identidad y calificaciones profesionales.

Usted solo puede crear un Perfil para sí mismo, y no puede transferir la propiedad ni permitir el uso a otra persona.

Usted acepta mantener (i) la información de su Perfil constantemente actualizada, y (ii) un calendario de reservas preciso que muestre su disponibilidad en la Plataforma.

Emparejamos su perfil con Pacientes usando un mecanismo de emparejamiento que considera criterios como respuestas de cuestionarios, especialidad, disponibilidad, proximidad, idioma y otras preferencias relevantes del Paciente para asegurar el emparejamiento más adecuado. La satisfacción del Paciente también se toma en cuenta, dando prioridad a Profesionales que han recibido comentarios consistentemente positivos. Podemos actualizar o mejorar este mecanismo de emparejamiento de vez en cuando para mejorar la relevancia y calidad de los emparejamientos.

3. Honorarios y Comisión

Los Honorarios de Consulta cobrados al Paciente, y la duración de cada consulta, serán como se establece en el Formulario de Pedido. Usted recibirá los Honorarios, de los cuales se deducirá la Comisión aplicable. Podemos cobrar la Comisión descontandola directamente de los Honorarios, o podemos facturarle por separado la Comisión basados en nuestros datos (o en el informe de consultas que podemos requerirle que nos envíe), con pago debido dentro de catorce (14) días de la fecha de la factura. Los costos de procesamiento de pagos establecidos en los Términos y Condiciones Específicos para la Solución de Pagos Integrada serán asumidos por Nosotros.

La Comisión se calculará sobre el monto total de los Honorarios cobrados al Paciente. En caso de que se realice un reembolso o contracargo, total o parcial, la Comisión correspondiente será reembolsada en la misma proporción.

Para mayor claridad, la Comisión se genera únicamente respecto de las consultas efectivamente realizadas a través de la Plataforma. En consecuencia, este Contrato no constituye una suscripción ni implica la realización de cargos automáticos recurrentes, ya que la existencia, monto y frecuencia de cualquier cobro dependen exclusivamente de las consultas que usted atienda a través de la Plataforma.

Usted es el único responsable de cumplir con todas las obligaciones fiscales derivadas de los ingresos percibidos por los servicios prestados a través de la Plataforma, incluyendo sin limitación la declaración y pago de los impuestos y/o contribuciones aplicables y la emisión de facturas a sus pacientes..

4. Obligaciones del Profesional

Usted reconoce y acepta expresamente que, en el marco de sus obligaciones como Profesional, es el único responsable de los servicios profesionales que presta al Paciente a través de la Plataforma y que deberá cumplir con todas las regulaciones aplicables a la prestación de dichos servicios. Asimismo, reconoce y acepta que actúa como prestador de servicios profesionales independiente y que no existe relación laboral, de asociación, agencia o representación entre Usted y Nosotros..

Usted debe mantener una infraestructura técnica segura y usar credenciales de acceso seguras. Usted debe usar los Servicios legalmente, sin interrumpir nuestras operaciones o sistemas. Podemos bloquear el acceso a nuestros Servicios hasta que se resuelvan los problemas.

Usted debe programar, gestionar y asistir a todas las citas con los Pacientes exclusivamente a través de nuestra Plataforma. A menos que esté expresamente autorizado por Nosotros, Usted no puede redirigir Pacientes a plataformas externas, consultas en persona, métodos de pago alternativos o servicios alternativos. En particular, sin limitación:

- Usted debe procesar todos los pagos de Pacientes a través de nuestra Solución de Pagos Integrada. Usted debe proporcionar información completa de Conozca a Su Cliente (KYC) según se requiera; y
- Usted debe realizar todas las consultas de Pacientes a través de nuestra Plataforma.

El incumplimiento de esta cláusula se considerará un incumplimiento material de este Acuerdo, y Usted nos reembolsará bajo demanda el monto total de las Comisiones que habrían aplicado a cada consulta, y nos indemnizará contra todas y cada una de las pérdidas incurridas por Nosotros en conexión con el incumplimiento. Asimismo, nos reservamos el derecho de compensar el monto de dichas Comisiones contra los Honorarios que se generen por consultas sucesivas futuras realizadas a través de la Plataforma.

Al usar los Servicios, Usted debe: (i) cumplir con los estándares profesionales y regulaciones aplicables, y (ii) actuar en capacidad personal sin compartir acceso.

Usted reconoce la responsabilidad exclusiva de obtener los consentimientos, licencias y permisos apropiados para todas las comunicaciones, tratamientos o servicios a Pacientes.

5. Derechos de Propiedad Intelectual y Contenido de Terceros

Nosotros poseemos todos los derechos de propiedad intelectual ("DPI") de los Servicios, Plataforma, software y otro contenido y producto relacionado. Usted no puede duplicar, distribuir o crear obras derivadas sin nuestro consentimiento expreso por escrito.

Para cualquier contenido que Usted publique, Usted nos otorga permiso para almacenarlo y publicarlo mientras mantiene la responsabilidad por dicho contenido. Su uso debe cumplir con las leyes aplicables y respetar los derechos de terceros.

Usted debe tener DPI apropiados para usar cualquier contenido con derechos de autor que Usted integre.

Los enlaces a contenido de terceros no deben violar la ley aplicable. Nos reservamos el derecho de eliminar contenido inapropiado o enlaces que no se alineen con nuestra marca o intereses comerciales.

6. Confidencialidad

Ambas partes mantendrán confidencial la Información Confidencial recibida de la otra parte. "Información Confidencial" significa: información comercial, operacional, organizacional, técnica relacionada con Nosotros o los Servicios, e información del Contrato, que esté designada como confidencial o razonablemente se espere que sea confidencial. Esta obligación excluye información que:

- ya era conocida o posteriormente obtenida legalmente de terceros;
- es públicamente conocida sin incumplimiento de este Contrato; o
- debe ser divulgada debido a obligaciones legales (con aviso previo a Nosotros).

Ambas partes asegurarán que empleados, agentes y terceros se adhieran a estas obligaciones de confidencialidad.

7. Consecuencias de incumplimientos

En caso de violaciones de sus obligaciones, Nosotros podemos, a nuestra sola discreción: (a) emitir advertencias por escrito, (b) suspender temporalmente los Servicios, (c) terminar permanentemente los Servicios, y/o (d) reclamar daños y perjuicios. También podemos cobrar tarifas administrativas por investigar incumplimientos.

8. Indemnización

Usted nos indemnizará contra todas las pérdidas, gastos, daños, reclamaciones y costos (incluyendo, sin limitación, pérdidas directas, indirectas, consecuenciales, penalidades y gastos legales) resultantes de o conectados con:

- Su infracción de derechos de propiedad intelectual de terceros;
- incumplimiento de obligaciones de confidencialidad;
- incumplimiento de obligaciones de protección de datos;
- violación de leyes aplicables o regulaciones profesionales; o
- Su conducta profesional o deberes de atención al paciente.

Deberás apoyar nuestra defensa frente a dichas reclamaciones proporcionando declaraciones, manifestaciones bajo protesta de decir verdad y cualquier otra información relevante, y colaborar para que las reclamaciones de terceros se dirijan a Usted. Nuestros demás derechos permanecen intactos.

9. Responsabilidad

Nuestra responsabilidad total está limitada al menor de: MXN \$60,000,00 (Sesenta Mil Pesos 00/100 Moneda Nacional) o (b) la Comisión total recibida de Usted en los seis (6) meses anteriores a la reclamación. Esta limitación no se aplica si y donde esté legalmente prohibida.

Para protección de datos, Usted (como responsable del tratamiento) es responsable por daños de operaciones de tratamiento no conformes. Nosotros (como encargado del tratamiento) sólo somos responsables si y en la medida que fallemos en cumplir con obligaciones específicas del encargado o si actuamos fuera de sus instrucciones, sujeto a las limitaciones en esta sección.

10. Término del Contrato y Terminación

Este Contrato tiene un término indefinido. Cualquier parte puede terminar con un (1) mes de aviso previo por escrito. Usted podrá pedir la terminación del Contrato a través del correo electrónico terapia@doctoralia.mx

Cualquier parte puede terminar inmediatamente si la otra comete un incumplimiento material de este Contrato no subsanado dentro de dos (2) semanas de notificación por la otra Parte, incluyendo (sin limitación) incumplimientos por Usted de: sus obligaciones respecto al Perfil, sus obligaciones profesionales, DPI de terceros, o confidencialidad.

La terminación de este Contrato no afectará ninguna disposición que esté expresa o implícitamente destinada a sobrevivir la terminación, incluyendo pero no limitado a confidencialidad, propiedad intelectual, obligaciones de indemnización, limitación de responsabilidad y disposiciones de ley aplicable.

Dentro de doce (12) meses de terminación, Usted puede solicitar una copia electrónica de los datos de sus Pacientes en nuestra Plataforma. Estos datos no serán recuperables después de este período.

11. Datos personales

Ambas partes tratarán datos personales en cumplimiento con las leyes de privacidad aplicables. Nosotros accederemos y trataremos sus datos personales como se describe en el acuerdo de tratamiento de datos (Anexo 1).

Usted entiende que Nosotros podemos tratar ciertos datos de Pacientes como responsable (detallados en nuestra [política de privacidad en el Sitio We](#)) y que Nosotros podemos tratar sus datos personales como responsable para mantener el Perfil y gestionar el acceso.

Después de la terminación del Contrato, Nosotros podemos continuar tratando sus datos de Perfil como responsable si Usted mantiene un Perfil y no solicita eliminación.

12. Quejas

Como parte del sistema de gestión de quejas, Nosotros le ofrecemos la oportunidad de presentar quejas directamente a Nosotros. Responderemos a cualquier queja dentro de catorce (14) días desde la recepción de quejas. Las quejas deben presentarse a la siguiente dirección: terapia@doctoralia.mx.

13. Modificación de estos Términos y Condiciones

Le notificaremos por correo electrónico al menos quince (15) días antes de cualquier modificación al Contrato, incluyendo (sin limitación) cualquier modificación a los Honorarios, la Comisión u otros elementos establecidos en el Formulario de Pedido. Si usted no objeta las modificaciones, los cambios comenzarán a aplicarse al final del período de notificación.

Actualizaciones menores o puramente administrativas que no alteren materialmente la sustancia de los Servicios o los derechos y obligaciones de las Partes no requerirán notificación previa ni darán lugar a un derecho de objeción, y serán efectivas automáticamente a partir de la fecha en que la versión actualizada del Contrato sea publicada en el Sitio Web.

14. Fuerza Mayor

No estaremos en incumplimiento de este Contrato o de otra manera responsables por cualquier falla o retraso en el cumplimiento de nuestras obligaciones si tal retraso o falla resulta de eventos, circunstancias o causas más allá de nuestro control razonable. El tiempo para el cumplimiento de tales obligaciones se extenderá en consecuencia.

15. Ley aplicable y jurisdicción

Estos términos y cualquier disputa o reclamación que surja de o en conexión con ellos se regirán e interpretarán de acuerdo con las leyes de México. Cualquier disputa o reclamación que surja de o en conexión con este Contrato estará sujeta a la jurisdicción exclusiva de los juzgados y tribunales competentes de la Ciudad de México, y en este acto Usted renuncia expresa e incondicionalmente, a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente o futuros o por cualquier otra razón.

ANEXO I. Acuerdo de Tratamiento de Datos

1. Materia objeto

Este acuerdo de tratamiento de datos ("ATD") entre Nosotros (el "Encargado") y Usted (el "Responsable") regula nuestras obligaciones al tratar datos personales para los Servicios y le recuerda sus obligaciones como Responsable.

Las definiciones del contrato se aplican a este ATD.

Procesaremos los siguientes datos para propósitos del Servicio:

- Datos personales de sus Pacientes (nombre, apellido, dirección, información de contacto).
- Otros datos personales que Usted gestione o reciba de Pacientes.
- Datos médicos y relacionados con la salud incorporados en nuestra Plataforma.

Todos estos datos permanecen bajo su custodia, control y responsabilidad.

2. Obligaciones del Responsable

El Profesional deberá:

- Proporcionarnos acceso a los datos personales necesarios para el cumplimiento de los Servicios.
- Manejar apropiadamente las solicitudes de derechos ARCO de los titulares, y responder debidamente a las solicitudes de los titulares, de acuerdo con las leyes de protección de datos aplicables.
- Asegurar que todo el tratamiento de datos personales se base en una base legal válida (tales como el consentimiento o alguna excepción al consentimiento)
- Implementar medidas de seguridad técnicas y organizacionales apropiadas, incluyendo controles de acceso, para garantizar confidencialidad y cumplimiento con las regulaciones aplicables de datos personales y privacidad.
- Cumplir con todos los principios de protección de datos y obligaciones de transparencia bajo la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y otras leyes aplicables.
- Ser responsable de las actividades de tratamiento realizadas bajo este Contrato y asegurar, antes y durante el tratamiento, que Usted cumple con las regulaciones de privacidad aplicables.
- Asegurar la precisión de los datos personales y rectificar prontamente cualquier inexactitud.

- Notificar a la autoridad supervisora competente y a los individuos afectados de cualquier violación de datos personales, donde sea legalmente requerido.
- Manejar y resolver quejas de titulares que surjan de errores atribuibles al Profesional, haciendo las correcciones necesarias y manteniéndonos libres de cualquier responsabilidad relacionada.
- Realizar evaluaciones de impacto de protección de datos cuando sea requerido por ley.
- Mantener secreto profesional y confidencialidad del Paciente de acuerdo con estándares médicos y éticos aplicables.

3. Obligaciones del Encargado:

El Encargado deberá:

- Tratar datos sólo según sus instrucciones documentadas, alertándole de cualquier instrucción que viole regulaciones de privacidad.
- Usar datos personales únicamente para propósitos del Servicio.
- Mantener registros escritos de todas las actividades de tratamiento de datos realizadas en su nombre.
- Notificarle prontamente de violaciones de datos con toda la información necesaria para evaluación.
- Proporcionar información para demostrar cumplimiento y apoyar auditorías (limitado a una (1) por año con treinta (30) días de aviso y a su costo, sin arriesgar nuestros sistemas).
- Implementar medidas de seguridad técnicas y organizacionales apropiadas basadas en factores de riesgo.
- Asegurar confidencialidad del personal a través de obligaciones contractuales.
- Mantener confidencialidad incluso después de la terminación del Contrato.

- Asistir con solicitudes de derechos ARCO mediante:
 - La redirección de las solicitudes a Usted.
 - El apoyo con solicitudes complejas que requieran nuestra participación.
- Solo subcontratar Servicios a terceros de conformidad con lo establecido en este ATD.
- Apoyarle con evaluaciones de impacto de protección de datos y consultas regulatorias.
- Devolver o borrar datos personales bajo su solicitud dentro de doce (12) meses después de la terminación del Contrato.
- Realizar transferencias internacionales de datos personales solo de acuerdo con las regulaciones de protección de datos aplicables aplicando las salvaguardas necesarias.

4. Subcontratación

El Responsable autoriza el uso de sub-encargados listados en el Apéndice I. Si el Encargado necesita contratar sub-encargados adicionales, notificará al Responsable con anticipación, proporcionando detalles del tratamiento y la identidad e información de contacto del sub-encargado. El Responsable puede objetar dentro de quince (15) días calendario por motivos relacionados con el cumplimiento de protección de datos. La falta de objeción dentro de este período se considerará como autorización.

Todos los sub-encargados tratarán datos de acuerdo con las instrucciones del Responsable y bajo un acuerdo escrito que imponga obligaciones no menos estrictas que las establecidas en este Acuerdo y las leyes aplicables. El Encargado permanecerá completamente responsable por cualquier incumplimiento de los sub-encargados, sujeto a la limitación de responsabilidad establecida en el Contrato.

5. Terminación, resolución y extinción

La terminación, resolución o expiración del Acuerdo de Servicio obligará al Encargado a devolver o borrar los datos al Responsable de acuerdo con lo establecido en este ATD y el Contrat

Apéndice I - Lista de subprocesadores

PROVEEDOR	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	ÁREA DE ALMACENAMIENTO	TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS
Amazon Web Services	Plataforma en la nube e infraestructura. Alojamiento	Alemania	N/A
Doctoralia Internet, S.L.	Desarrollo de software, mantenimiento de productos, soporte de plataforma y back-office	Alemania	N/A
Google LLC	Gmail, herramienta de correo electrónico para correspondencia	Unión Europea	N/A
Vonage Business Inc	Servicios de telemedicina, servicios SMS	EE.UU.	Marco de Privacidad de Datos UE-EE.UU.
WhatsApp Ireland Limited	Plataforma de comunicaciones	Irlanda	N/A
Twilio Inc	Servicios SMS y correo electrónico, Plataforma de comunicaciones	EE.UU.	Marco de Privacidad de Datos UE-EE.UU.
Sendbird Inc	Plataforma de chat y mensajería	Unión Europea	N/A
Typeform, S.L.	Proveedor de encuestas y cuestionarios	EE.UU.	SCC
Talkdesk Inc	Soporte al cliente	EE.UU.	Marco de Privacidad de Datos UE-EE.UU.

Atlassian, Inc	Sistema de tickets usado para incidencias de clientes y soporte	EE.UU.	Marco de Privacidad de Datos UE-EE.UU.
84codes AB	Software de cola de mensajes basado en la nube e infraestructura	Unión Europea	N/A
Promoter Ninja	Plataforma de comunicación (correos electrónicos)	Irlanda	N/A
MongoDB	Provisión de software de base de datos y servidores	EE.UU.	Marco de Privacidad de Datos UE-EE.UU.
DataDog	Monitoreo de base de datos en la nube	UE	N/A