

# AVISO LEGAL, POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y CONDICIONES GENERALES DE USO Y VENTA DEL SITIO WEB

[www.miespecialista.es](http://www.miespecialista.es)

## AVISO LEGAL Y USO DEL SITIO WEB

### INFORMACIÓN GENERAL

En cumplimiento con el deber de información dispuesto en la **Ley 34/2002 de Servicios de la Sociedad de la Información y el Comercio Electrónico (LSSI-CE) de 11 de julio**, se facilitan a continuación los siguientes datos de información general de este sitio web:

La **titularidad** de este Sitio Web o Aplicación Móvil (en adelante, Sitio Web o APP) la ostenta el GRUPO SERVIALL, a través de su entidad mercantil SERVICIOS DE SALUD Y SEGUNDA OPINIÓN S.L, provista de CIF B-93045995, inscrita en el Registro Mercantil de Málaga con los siguientes datos registrales Tomo 4737, libro 3645, folio 160, hoja MA-104494, Inscrip. 1. En adelante, se hará referencia como Mi Especialista.

Los datos de contacto son:

**Dirección:** Avenida José Ortega y Gasset 160, 29006, Málaga

**Teléfono de contacto:** 910 609 527

**Email de contacto:** [info@miespecialista.es](mailto:info@miespecialista.es)

### OBJETO

El objeto de las presentes Condiciones Generales de Uso (en adelante, Condiciones) es regular el acceso y la utilización del Sitio Web y Aplicación Móvil de Mi Especialista. A los efectos de las presentes Condiciones se

entenderá como Sitio Web o Aplicación móvil: la apariencia externa de los interfaces de pantalla, tanto de forma estática como de forma dinámica, es decir, el árbol de navegación; y todos los elementos integrados tanto en los interfaces de pantalla como en el árbol de navegación (en adelante, Contenidos) y todos aquellos servicios o recursos en línea que en su caso ofrezca a los Usuarios (en adelante, Servicios).

Mi Especialista se reserva la facultad de modificar, en cualquier momento, y sin aviso previo, la presentación y configuración del Sitio Web/ APP y de los Contenidos y Servicios que en él pudieran estar incorporados. El Usuario reconoce y acepta que en cualquier momento Mi Especialista pueda interrumpir, desactivar y/o cancelar cualquiera de estos elementos que se integran en el Sitio Web/ APP o el acceso a los mismos.

## USUARIO

Toda persona que acceda a este sitio web asume el papel de usuario, comprometiéndose a la observancia y cumplimiento riguroso de las disposiciones aquí dispuestas, así como a cualquier otra disposición legal que fuera de aplicación.

El acceso al Sitio Web/APP por el Usuario tiene carácter libre y, por regla general, es gratuito sin que el Usuario tenga que proporcionar una contraprestación para poder disfrutar de ello, **salvo** en lo relativo al coste de conexión a través de la red de telecomunicaciones suministrada por el proveedor de acceso que hubiere contratado el Usuario, o el coste de los servicios que quiera contratar.

La utilización de alguno de los Contenidos o Servicios del Sitio Web/APP podrá hacerse mediante la suscripción o registro previo del Usuario. El mero acceso a este Sitio Web no supone entablar ningún tipo de relación de carácter comercial entre Mi Especialista y el Usuario.

Siempre en el respeto de la legislación vigente, este Sitio Web de Serviall se dirige a todas las personas, sin importar su edad, que puedan acceder y/o navegar por las páginas del Sitio Web.

El Sitio Web está dirigido principalmente a Usuarios residentes en España. Mi Especialista no asegura que el Sitio Web cumpla con legislaciones de otros países, ya sea total o parcialmente. Si el Usuario reside o tiene su domicilio en otro lugar y decide acceder y/o navegar en el Sitio Web lo hará bajo su propia responsabilidad, deberá asegurarse de que tal acceso y navegación cumple con la legislación local que le es aplicable, no asumiendo Serviall responsabilidad alguna que se pueda derivar de dicho acceso.

Mi Especialista se reserva el derecho a denegar el acceso a la web a Usuarios y Clientes que haga un mal uso de los contenidos y/o incumplan cualquiera de las condiciones que aparecen en las presentes Condiciones, sin que ello genere en ningún caso derecho alguno de indemnización o resarcimiento para el usuario al que se le deniegue el acceso.

## **ACCESO Y NAVEGACIÓN EN EL SITIO WEB: RESPONSABILIDAD DEL USUARIO**

El acceso, la navegación y uso del Sitio Web/APP, así como por los espacios habilitados para interactuar entre los Usuarios, y el Usuario y Mi Especialista, como los comentarios y/o espacios de blogging, confiere la condición de Usuario, por lo que se aceptan, desde que se inicia la navegación por el Sitio Web/APP todas las Condiciones aquí establecidas, así como sus ulteriores modificaciones, sin perjuicio de la aplicación de la correspondiente normativa legal de obligado cumplimiento según el caso. Dada la relevancia de lo anterior, se recomienda al Usuario leerlas cada vez que visite el Sitio Web/APP.

El Sitio Web/APP de Mi Especialista proporciona gran diversidad de información, servicios y datos. El Usuario asume su responsabilidad para realizar un uso correcto del Sitio Web. Esta responsabilidad se extenderá a:

- Un uso de la información, Contenidos y/o Servicios y datos ofrecidos por Mi Especialista sin que sea contrario a lo dispuesto por las presentes Condiciones, la Ley, la moral o el orden público, o que de cualquier otro modo puedan suponer lesión de los derechos de terceros o del mismo funcionamiento del Sitio Web.

- La veracidad y licitud de las informaciones aportadas por el Usuario en los formularios extendidos por Mi Especialista para el acceso a ciertos Contenidos o Servicios ofrecidos por el Sitio Web. En todo caso, el Usuario notificará de forma inmediata a Serviall acerca de cualquier hecho que permita el uso indebido de la información registrada en dichos formularios, tales como, pero no sólo, el robo, extravío, o el acceso no autorizado a identificadores y/o contraseñas, con el fin de proceder a su inmediata cancelación.

Quienes accedan a Mi Especialista deben, por tanto, observar la legislación aplicable, los códigos éticos o de conducta que pudieran subscribirse, y las normas generales de uso de la web. Conforme a éstos, se abstendrán de realizar conductas que, a título meramente enunciativo y no exhaustivo:

1. Contravengan, menosprecien o atenten contra los derechos fundamentales y libertades públicas reconocidas constitucionalmente, en los tratados internacionales y en el resto del ordenamiento jurídico.
2. Induzcan, inciten o promuevan actuaciones delictivas, denigratorias, difamatorias, infamantes, violentas o, en general, contrarias a la ley, a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público, así como aquellas que inciten o promuevan actuaciones,

actitudes o ideas discriminatorias por razón de sexo, raza, religión, creencias, edad o condición.

3. Incorporen mensajes delictivos, violentos, pornográficos, degradantes o, en general, contrarios a la ley, a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público.
4. Induzcan o inciten a involucrarse en prácticas peligrosas, de riesgo o nocivas para la salud y el equilibrio psíquico.
5. Se encuentren protegidas por cualesquiera derechos de propiedad intelectual o industrial pertenecientes a terceros, sin que el usuario haya obtenido previamente de sus titulares la autorización necesaria para llevar a cabo el uso que efectúa o pretende efectuar.
6. Sean contrarias al derecho al honor, a la intimidad personal y familiar o a la propia imagen de las personas.
7. Constituyan publicidad ilícita, engañosa o desleal y, en general, que constituyan competencia desleal;
8. Cualquier actuación que pueda dañar, inutilizar o deteriorar la web o sus servicios o impedir el normal disfrute por otros Usuarios. El Usuario Web responderá de los daños y perjuicios que Mi Especialista pueda sufrir como consecuencia del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones aquí determinadas.

Como consecuencia de lo anterior, los Clientes y Usuarios son los únicos responsables ante Mi Especialista y terceros de las consecuencias que se puedan derivar de una utilización, con fines o efectos ilícitos o contrarios al presente documento, de cualquier contenido de la Web, elaborado o no por Mi Especialista, publicado o no bajo su nombre de forma oficial; así como de las consecuencias que se puedan derivar de la utilización contraria al contenido del presente documento y lesiva de los intereses o derechos de terceros, o que de cualquier forma pueda dañar, inutilizar o deteriorar la web o sus servicios o impedir el normal disfrute por otros usuarios.

Mi Especialista se reserva el derecho de retirar todos aquellos comentarios y aportaciones que vulneren la ley, el respeto a la dignidad de la persona, que sean discriminatorios, xenófobos, racistas, pornográficos, spamming, que atenten contra la juventud o la infancia, el orden o la seguridad pública o que, a su juicio, no resultaran adecuados para su publicación. En cualquier caso, Mi Especialista no será responsable de las opiniones vertidas por los Usuarios a través de comentarios u otras herramientas de blogging o de participación que pueda haber.

### **CONTENIDO Y GARANTÍAS DE ACCESO A LA WEB**

Mi Especialista se reserva el derecho a actualizar los contenidos cuando lo estime conveniente (modificaciones sobre las características de los servicios, precios, promociones y otras condiciones comerciales), así como a eliminarlos, limitarlos o impedir el acceso a ellos, de manera temporal o definitiva.

En caso de adquisiciones de servicios afectadas por algún tipo de error, especialmente los tipográficos en el precio final, se procederá a informar al cliente sobre la existencia de dicho error y a asesorarle sobre su derecho al desistimiento de la compra y a la devolución del importe pagado.

Mi Especialista no garantiza la continuidad, disponibilidad y utilidad del Sitio Web, ni de los Contenidos o Servicios. Serviall hará todo lo posible por el buen funcionamiento del Sitio Web, sin embargo, no se responsabiliza ni garantiza que el acceso a este Sitio Web no vaya a ser ininterrumpido o que esté libre de error.

Mi Especialista informa que, por tanto, no garantiza:

1. Que el contenido o software al que los Clientes y Usuarios accedan a través de la web del enlace no contenga error alguno, virus informático u otros elementos en los contenidos que puedan producir alteraciones en su sistema o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su sistema informático o cause otro tipo de daño.
2. Tampoco se responsabiliza o garantiza que el contenido o software al que pueda accederse a través de este Sitio Web, esté libre de error o cause un daño al sistema informático (software y hardware) del Usuario. En ningún caso Mi Especialista será responsable por las pérdidas, daños o perjuicios de cualquier tipo que surjan por el acceso, navegación y el uso del Sitio Web, incluyéndose, pero no limitándose, a los ocasionados a los sistemas informáticos o los provocados por la introducción de virus o malware.
3. Mi Especialista se exime de cualquier tipo de responsabilidad derivada de la información publicada en su sitio web, siempre que esta información haya sido manipulada o introducida por un tercero ajeno al mismo. Mi Especialista no se hace responsable de la información y contenidos almacenados, a título enunciativo pero no limitativo, en foros, generadores de blogs, comentarios, redes sociales o cualquier otro medio de participación que permita a terceros publicar contenidos de forma independiente en la página web del prestador.

No obstante y en cumplimiento de lo dispuesto en el **art. 11 y 16 de la LSSI-CE**, el prestador se pone a disposición de todos los usuarios, autoridades y fuerzas de seguridad, y colaborando de forma activa en la retirada o en su caso bloqueo de todos aquellos contenidos que pudieran afectar o contravenir la legislación nacional, o internacional, derechos de terceros o la moral y el orden público. En caso de que el

usuario considere que existe en el sitio web algún contenido que pudiera ser susceptible de esta clasificación, se ruega lo notifique de forma inmediata al administrador del sitio web. Igualmente la inclusión de estas conexiones externas no implicará necesariamente ningún tipo de asociación, fusión o participación con las entidades conectadas.

4. Mi Especialista tampoco se hace responsable de los daños que pudiesen ocasionarse a los usuarios por un uso inadecuado de este Sitio Web. En particular, no se hace responsable en modo alguno de las caídas, interrupciones, falta o defecto de las telecomunicaciones que pudieran ocurrir.

## CONDICIONES DE VENTA

### INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTO

Las descripciones de los productos expuestos en Mi Especialista se realizan en base a la información proporcionada por los profesionales de la medicina incluidos en el cuadro médico.

Las fotografías o vídeos relativos a los productos, servicios y a los nombres comerciales, marcas o signos distintivos de cualquier clase contenidos en la página web de Mi Especialista, son relativos a los servicios ofertados y ofrecidos con el fin de dar la mayor información veraz y precisa sobre el producto o servicio y sus características. No obstante, se hace expresa mención de su carácter divulgativo y orientador y que éstos carecen de carácter exhaustivo.

Cada Bono o Servicio Premium incluirá los parámetros, detalles y condiciones específicas de los servicios y/o productos ofertados y de uso del



mismo, así como las recomendaciones realizadas por los facultativos previas a la realización de las consultas.

## **SISTEMA DE REALIZACIÓN DE COMPRAS**

Para poder hacer uso de los servicios ofrecidos en Mi Especialista, existen dos vías disponibles:

1. La web permite al usuario la opción de crear una cuenta a través de la cual gestionar la compra de sus servicios médicos, mediante el acceso un área específica para pacientes. Esta opción permitiría al usuario aprovecharse de las promociones especiales y exclusivas para usuarios registrados. Los pasos a seguir son los siguientes: a. Registro de la cuenta proporcionando su nombre, número de teléfono, dirección y documento nacional de identidad, b. El usuario establece una contraseña que, para su seguridad, se le recomienda modificar con una periodicidad anual; c. Una vez generada la cuenta, el usuario, usando su contraseña de seguridad para acceder, podrá disfrutar de los servicios que le ofrece el sitio web, adquiriendo todas las reservas para las citas médicas que necesite y que resulten de su interés; d. En todo momento el usuario podrá darse de baja del sistema y modificar o cancelar los datos aportados.
2. Mi Especialista permite, a su vez, adquirir los servicios que proporciona sin la creación de un registro previo, en cuyo caso el registro de datos personales serán almacenados por un plazo máximo de tres meses, tras los cuales Mi Especialista se compromete a la eliminación de los datos concedidos. Los pasos a seguir serán los siguientes: el usuario proporciona los datos básicos para poder registrar la adquisición -su nombre, número de teléfono y dirección de correo electrónico- y adquiere la reserva para la cita médica que sea de su interés en ese momento.

## PRECIOS

Todos los precios de los productos que se indican a través de la página web incluyen el IVA y los demás impuestos que pudiera corresponder en el caso de actividades no exentas. No obstante, los servicios médicos ofrecidos por Mi Especialista están exentos de IVA.

Los precios estarán compuestos por dos conceptos: el servicio médico de Mi Especialista, que se abona directamente a través de la pasarela de pago, bien con la compra del bono o bien la suscripción del servicio premium, y el abono en consulta, que se deberá pagar en el momento del disfrute de la cita o servicio médico.

Mi Especialista tiene derecho a realizar durante intervalos temporales definidos, campañas promocionales con descuentos en el precio para promover el registro de nuevos miembros en su servicio. Mi especialista se reserva el derecho de modificar las condiciones de aplicación de las promociones, prorrogarlas comunicándolo debidamente, o proceder a la exclusión de cualquiera de los participantes de la promoción en el supuesto de detectar cualquier anomalía, abuso o comportamiento poco ético en la participación de los mismos.

## PAGO Y SEGURIDAD

El usuario se compromete a pagar en el momento que realiza el pedido el precio indicado para los servicios médicos de Mi Especialista. En cualquier caso, dichas tarifas serán comunicadas previamente al usuario antes de formalizar la propia compra. El ticket o comprobante de compra que corresponda se remitirá al correo electrónico facilitado en el proceso de

compra. En caso de extravío o que éste no llegue correctamente, se podrá solicitar el reenvío del mismo en [info@miespecialista.es](mailto:info@miespecialista.es).

El importe de este servicio correspondiente a su pedido, se realizará mediante alguna de las modalidades de pago aceptadas:

- Con una tarjeta de débito o de crédito VISA o Master Card: El pago se realizará a través de una pasarela de pago 100% segura, mediante cifrado de datos procesados exclusivamente por su banco, sin que Mi Especialista tenga acceso a esos datos en ningún momento del proceso. Si el pago se produce con tarjeta de débito o crédito, el cliente o usuario debe proporcionarnos los datos de su tarjeta en el momento de realizar su pedido. Cuando emitamos su Confirmación de Compra, haremos el correspondiente cargo en su tarjeta. En ningún caso se procederá a la reserva de la cita médica hasta que el emisor de su tarjeta de débito o crédito haya autorizado el uso de la misma para el pago de los servicios solicitados. Si no recibimos esta autorización se lo comunicaremos. La dirección de facturación de su tarjeta de débito o crédito debe encontrarse en el territorio español. Nos reservamos el derecho a comprobar la identidad del titular de la tarjeta pidiéndole la documentación pertinente.
- Con una cuenta PAYPAL: El pago se realizará a través de la pasarela de pago PAYPAL ESPAÑA. Los datos del pago son cifrados y procesados exclusivamente por PAYPAL. Mi Especialista no tiene acceso a esos datos en ningún momento del proceso. Cuando PAYPAL emita su Confirmación de Compra, haremos el correspondiente cargo en su tarjeta. En ningún caso, se procederá a la reserva de la cita médica hasta que PAYPAL autorice el uso de su cuenta. Si no recibimos la autorización se lo comunicaremos. Nos reservamos el derecho a

comprobar la identidad del titular de la tarjeta pidiéndole la documentación pertinente.

El Usuario deberá notificar a Mi Especialista cualquier cargo indebido o fraudulento en la tarjeta utilizada para las compras, mediante email o vía telefónica, en el menor plazo de tiempo posible para que se puedan realizar las gestiones oportunas.

El resto del precio del bono médico indicado en el mismo **como “abono en consulta”** deberá ser abonado por el cliente en la consulta o servicio médico en el momento de la asistencia a la cita, a través de cualquiera de las modalidades de pago aceptadas por el propio centro facultativo.

## FORMALIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Una vez formalizada la compra, con la previa aceptación de estas Condiciones y con la confirmación del proceso de compra, Mi Especialista enviará un correo electrónico al usuario confirmando los detalles de la compra realizada y, en su caso, el bono médico, en el plazo de un día hábil desde la aceptación de la misma.

La confirmación de compra será efectiva desde su envío. El bono de servicio médico o la suscripción al servicio Premium serán remitidos al correo electrónico facilitado durante el proceso de compra, con indicación de las características, detalles y, en su caso, plazo y el período de validez para el uso del mismo.

Durante el proceso compra del servicio, el usuario deberá facilitarnos sus datos de contacto a través de correo electrónico y/o teléfono. El usuario adquiere a través de nuestra plataforma una reserva indicando el facultativo

o centro médico al que desea acudir. Una vez adquirida y confirmado el pago, Mi Especialista se encargará de concertar la cita médica, de acuerdo con las preferencias horarias indicadas por el usuario.

El servicio prestado por Serviall, será el de intermediación para la gestión de la cita médica y facilitación de acceso a los centros médicos a los precios ofertados. La prestación del servicio médico adquirido, se realizará única y exclusivamente por parte del facultativo o centro médico colaborador, según las condiciones particulares establecidas en el bono, estableciéndose la relación jurídica de prestación del servicio entre el comprador / Usuario Registrado y el Colaborador.

Mi Especialista se reserva el derecho a cancelar pagos y/o pedidos, así como Bonos o Servicios Premium, en el caso de que nuestros sistemas de detección de conductas presumiblemente fraudulentas cataloguen las transacciones realizadas y/o el medio de pago utilizado como susceptibles de ser consideradas como tales.

## **DESISTIMIENTO DE COMPRAS**

Mi Especialista aceptará el desistimiento de servicios adquiridos en nuestro portal, siempre y cuando se soliciten dentro del plazo de 14 naturales desde su adquisición y no hayan sido utilizados o disfrutados los servicios médicos objeto del bono. Igualmente se procederá a la devolución del coste del bono en el caso de que el plazo de diez días hábiles, Mi Especialista no hubiese podido gestionar el servicio médico concertado.

La cancelación se solicitará mediante correo a [info@miespecialista.es](mailto:info@miespecialista.es), a través del formulario que se adjunta al final de estas Condiciones de compra. La cancelación dentro de plazo dará lugar a un reembolso igual al coste del

bono o servicio Premium cancelado. El plazo de la devolución dependerá de la entidad financiera y/o modalidad de pago o tarjeta utilizada.

**NOTA- Derecho de desistimiento:** Tiene usted derecho a desistir la compra de un bono médico o la suscripción a un servicio Premium, de conformidad con el artículo 102 de 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 plazo de desistimiento expirará a los 14 días naturales del día de la celebración de la compra o suscripción

Para ejercer el derecho de desistimiento debe hacernos llegar a través de la dirección de correo electrónico XXXX, su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca. Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio.

### FORMULARIO

Por la presente le comunico que desisto de la compra del servicio

\_\_\_\_\_ /  
realizada el día \_\_/\_\_/\_\_ (DD/MM/AA)

#### DATOS PERSONALES DEL CLIENTE:

Nombre y apellidos / Denominación: \_\_\_\_\_

N.I.F. / C.I.F.: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

Población: \_\_\_\_\_

C.P.: \_\_\_\_\_

Provincia: \_\_\_\_\_

Firmado en \_\_\_\_\_, a \_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_.

## **GARANTÍA DE PRECIO DE LOS SERVICIOS ADQUIRIDOS**

Los precios ofertados en Mi especialista para cada servicio o bono médico, son los indicados por los centros médicos o los facultativos, mediante acuerdo de oferta de precios preferentes para clientes de Mi Especialista. Por tanto, Mi Especialista no garantiza en ningún caso que el precio reflejado en los diferentes servicios sea el establecido para aquellos casos que el usuario intente acceder por cuenta propia al facultativo o centro médico sin realizar la adquisición del servicio médico a través de nuestra plataforma.

Mi Especialista no se hace responsable de los precios adicionales que puedan existir por pruebas recomendadas por el médico en el momento de realizar la consulta, y que no se encuentre específicamente detalladas en el bono comprado.

## **RESPONSABILIDAD DE MI ESPECIALISTA**

Mi Especialista no asume responsabilidad alguna derivada, sirviendo como título enunciativo pero no limitativo, los siguientes supuestos:

1. Mi Especialista se excusa de cualquier tipo de responsabilidad por los actos u omisiones, incluido el supuesto de negligencia médica, que en la prestación de los servicios sanitarios recibidos por el usuario y prestados por los facultativos o centros concertados pudieran sufrir.
2. De los eventuales daños y perjuicios a los Clientes o Usuarios causados por un funcionamiento normal o anormal de las herramientas de búsqueda, de la organización o la localización de los contenidos y/o acceso a la Web y, en general, de los errores o problemas que se generen en el desarrollo o instrumentación de los elementos técnicos que la Web o un programa facilite al Usuario.

3. De los contenidos de aquellas páginas a las que los Clientes o Usuarios puedan acceder desde enlaces incluidos en la Web, ya sean autorizados o no.
4. De los actos u omisiones de terceros, con independencia de que estos terceros pudiesen estar unidos a Mi Especialista mediante vía contractual.
5. Del acceso de menores de edad a los contenidos incluidos en la Web, siendo responsabilidad de sus progenitores o tutores ejercer un control adecuado sobre la actividad de los hijos o menores a su cargo o bien instalar alguna de las herramientas de control del uso de Internet con el objeto de evitar (i) el acceso a materiales o contenidos no aptos para menores, así como (ii) el envío de datos personales sin la previa autorización de sus progenitores o tutores.
6. De las comunicaciones o diálogos en el transcurso de los debates, foros, chats y comunidades virtuales que se organicen a través de o entorno a la Web y/o webs de enlace, ni responderá, por tanto, de los eventuales daños y perjuicios que sufran los Clientes o Usuarios particulares y/o colectivos a consecuencia de dichas comunicaciones y/o diálogos.
7. Errores o retrasos en el acceso al Sitio Web por parte del Cliente a la hora de introducir sus datos en el formulario de pedido, la lentitud o imposibilidad de recepción por parte de los destinatarios de la confirmación del pedido o cualquier anomalía que pueda surgir cuando estas incidencias sean debidas a problemas en la red Internet, causas de caso fortuito o fuerza mayor y cualquier otra contingencia imprevisible ajena a la buena fe de Mi Especialista.
8. De los errores o daños producidos al sitio web por un uso del servicio ineficiente y de mala fe por parte del Cliente.
9. De la no operatividad o problemas en la dirección de email facilitada por el Cliente para el envío de la confirmación del pedido.



En todo caso, Mi Especialista se compromete a solucionar los problemas que puedan surgir y a ofrecer todo el apoyo necesario al Usuario para llegar a una solución rápida y satisfactoria de la incidencia.

## **NULIDAD**

En caso de que cualquier cláusula de las presentes Condiciones de Uso sea declarada nula, las demás cláusulas seguirán vigentes y se interpretarán teniendo en cuenta la voluntad de las partes y la finalidad misma de las presentes Condiciones.

Mi Especialista podrá no ejercitar alguno de los derechos y facultades conferidos en este documento lo que no implicará en ningún caso la renuncia a los mismos salvo reconocimiento expreso por parte de Mi Especialista o prescripción de la acción que en cada caso corresponda.

## **MODIFICACIÓN EN EL PORTAL Y DE LAS CONDICIONES DE USO**

Mi Especialista se reserva el derecho de efectuar sin previo aviso las modificaciones que considere oportunas en su portal, pudiendo cambiar, suprimir, limitar su acceso o añadir tanto los contenidos y servicios que se presten a través de la misma como la forma en la que éstos aparezcan presentados o localizados en su portal.

Así mismo, se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento las presentes Condiciones Generales. Por ello, se recomienda al Cliente leerlas atentamente cada vez que acceda a la web. Los Clientes y Usuarios siempre dispondrán de estas Condiciones de Uso en un sitio visible, libremente accesible para cuantas consultas quiera realizar. En cualquier caso, la

aceptación de las Condiciones de Uso será un paso previo e indispensable a la adquisición de cualquier producto disponible a través del Sitio Web.

## LEY APLICABLE Y ARBITRAJE

Las presentes Condiciones de Venta se rigen por la legislación española aplicable en la materia. Para resolver cualquier controversia o conflicto que se derive de las presentes Condiciones, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales de la ciudad de Málaga, salvo que la ley imponga otra jurisdicción.

## CONDICIONES PARTICULARES

### CONDICIONES PARTICULARES BONO INDIVIDUAL

Con la compra de un bono individual el precio queda desglosado en dos conceptos diferentes, siempre reflejados en el proceso de la compra (incluyendo los impuestos que, en su caso, puedan corresponder) y para el acceso a los siguientes servicios médicos:

**Servicio médico Mi Especialista.** Con el bono individual, el precio abonado a Mi Especialista incluye el acceso temporal a:

- Orientación médica telefónica durante 30 días naturales desde tu compra y para consultas relacionadas con la especialidad adquirida en horario ininterrumpido de Lunes a Viernes de 9 a 20 horas.
- Posibilidad de acceso al servicio de segunda opinión médica Worldcare a precios más económicos, por una vez y durante un plazo de 30 días naturales desde la compra.
- Acceso a los servicios médicos seleccionados a precios preferentes.

La concertación de la cita se deberá realizar a través de nuestra página web y de nuestros operadores telefónicos, siendo en todo caso un servicio gratuito para los usuarios de Mi Especialista.

**Servicio médicos privados a precios preferentes:** el precio del servicio médico, indicados siempre en el proceso de la compra, se abonará directamente en el centro médico. Esta relación comercial será directamente con el centro o facultativo, no estableciéndose relación alguna con Mi Especialista.

La prestación del servicio adquirido se realizará única y exclusivamente por parte del facultativo o centro médico colaborador, según las condiciones particulares establecidas en el bono, estableciéndose la relación jurídica de prestación del servicio entre el comprador y/o usuario y el colaborador.

## CONDICIONES PARTICULARES PREMIUM

### DESCRIPCIÓN

Con la compra de un usuario Premium el precio queda desglosado en dos conceptos diferentes para el acceso a los siguientes servicios médicos:

**Servicios médicos Mi Especialista:** acceso a los servicios médicos de Mi Especialista durante un año en las siguientes condiciones:

- Orientación médica telefónica 24 horas.
- Acceso al servicio de segunda opinión médica o Worldcare sin coste adicional, por una vez en cada suscripción anual y en las condiciones establecidas para este servicio.
- Acceso ilimitado a las diferentes consultas médicas ofrecidas en el portal, por el precio ofertado para la consulta y sin necesidad de abonar la parte indicada en el desglose para los servicios de Mi Especialista, ya que esté queda satisfecho por la cobertura Premium.

La concertación de la cita se deberá realizar a través de nuestra página web y de nuestros operadores telefónicos, siendo en todo caso un servicio gratuito para los usuarios de Mi Especialista.

**Servicio de consulta a precios preferentes:** en las mismas condiciones que en las expresadas para el bono individual.

## ESPECIALIDAD DE PAGO

En el caso de los usuarios Premium, además del precio anual por los servicios médicos abonados directamente a Mi Especialista, únicamente deberán abonar, durante el período que dure el servicio Premium, la parte del precio correspondiente a la consulta médica de la que hagan uso y que es abonada directamente en el centro médico, quedando, por tanto, la parte del precio de cada bono individual del servicio médico Mi Especialista satisfechos por su cobertura Premium.

Los servicios Premium, individual o familiar, son servicios de renovación de anual. Al final del primer año de cobertura y de los siguientes, la suscripción se renovará automáticamente por un año más, a menos que el usuario comunique antes su intención de cancelar o de no renovarla automáticamente. Esta comunicación deberá realizarse en un plazo de entre 30 a 15 días naturales antes de la fecha de renovación, que coincidirá con la fecha de la primera suscripción. El desistimiento a la renovación podrá realizarse a través de e-mail a [info@miespecialista.es](mailto:info@miespecialista.es).

La suscripción, por tanto, se renovará automáticamente y el usuario autoriza a Mi Especialista a cargar en su cuenta la cuota de suscripción anual vigente utilizando el método de pago elegido en la primera suscripción, salvo que el usuario no indique su deseo de modificarlo por otro método de pago aceptado en la plataforma. Mi Especialista, no obstante, notificará al usuario

entre los 30 y 15 días antes a la fecha del cargo, que el servicio procederá a renovarse automáticamente, salvo desistimiento expreso del usuario.

Si no podemos realizar el cargo de la cuota de usuario Premium en ninguno de los métodos de pago proporcionados, se notificará al usuario que dispondrá de quince días para proporcionarnos otro método de pago efectivo. En caso contrario, la suscripción quedará cancelada.

## CONDICIONES PARTICULARES WORLDCARE O SERVICIO DE SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA.

### DESCRIPCIÓN

Mi Especialista pone a disposición de los usuarios de Mi Especialista los servicios de Segunda Opinión Médica Internacional prestados por WorldCare, emitida por centros de prestigio mundial que conforman el WorldCare ConsortiumSM.

El WorldCare ConsortiumSM está constituido actualmente por un grupo de los mejores centros médicos de los Estados Unidos: *Children's Hospital Boston en Boston Massachusetts, Jefferson University and Hospitals en Philadelphia, Mayo Clinic en Jacksonville Florida, Partners HealthCare System Inc. en Boston Massachusetts que comprende a: (Brigham and Women's Hospital, Massachusetts General Hospital, Spaulding Rehabilitation Hospital, Dana-Farber Cancer Institute, McLean Hospital) y el UCLA Medical Center en Los Ángeles California.*

### PRESTACIONES

El servicio de segunda opinión médica consiste en:

**Patient Management Consultation**

- Una consulta multidisciplinaria de alta calidad, que consta de la confirmación del diagnóstico y recomienda un plan de tratamiento, de uno de los hospitales miembros del WorldCare ConsortiumSM tras la revisión de los informes y tratamientos enviados.
- El tiempo de respuesta es en promedio y aproximadamente, entre 4 y 6 días hábiles desde que WorldCare (Boston) recibe la documentación completa.

### **Global Care Management.**

- Programa de Descuentos para el cliente que decida voluntariamente realizar el tratamiento propuesto en EE.UU.
- Suministro de presupuestos previos a cualquier tratamiento que se requiera.
- Los clientes tienen acceso a una extensa red de Hospitales y equipos médicos en E.E.U.U., a precios preferenciales comparables a los que se aplican a las principales aseguradoras de salud, con una tarifa para el cliente de un 35% del ahorro generado, o una tarifa mínima de 600.00 \$ dólares americanos. Tarifa que deberá abonar el cliente a WorldCare, en el momento de solicitar el servicio).
- Ayuda en la elección del centro médico y del equipo más indicado para el tratamiento.
- Ayuda en caso de desplazamiento en los temas de tratamiento idiomático.
- Facilitar la planificación del alta e ingreso del paciente.
- Servicio de Auditoria y posibles reclamaciones de todo lo relacionado con las facturas de los hospitales.
- Estado final de cuentas. Se efectúa al final del tratamiento y de la estancia hospitalaria. Posibilidad de que sea remitida a la compañía de seguros del

paciente y/o a la persona o empresa responsable del financiamiento del tratamiento.

## COMO HACER USO DE ESTE SERVICIO

Podrán hacer uso de las prestaciones indicadas:

- Los **usuarios de bono médico** individual tienen derecho a acceder al servicio siempre que sea para enfermedades cubiertas y que estén directamente relacionadas con la especialidad médica obtenida, con abono de un precio preferente de 3900 euros. El uso del servicio de Segunda Opinión Médica estará limitado a una consulta por paciente y en el plazo de 30 días desde la compra del bono. Así mismo quedan excluidas enfermedades de transmisión sexual incluyendo las relacionadas con el virus HIV, así como cualquier enfermedad congénita.
- Los **usuarios Premium** con servicio de Worldcare incluido, podrán acceder al servicio por cualquiera de las enfermedades cubiertas y sin abono económico adicional. El uso del servicio de Segunda Opinión Médica estará limitado a una consulta por paciente y año, así mismo quedan excluidas enfermedades de transmisión sexual incluyendo las relacionadas con el virus HIV, cualquier enfermedad congénita y en general cualquier enfermedad preexistente a la fecha de contratación del servicio Premium.

Las enfermedades cubiertas por el servicio son las siguientes:

- Cáncer
- Ataque cardíaco - Apoplejía
- Fallo renal
- Parálisis
- Coma

- Esclerosis múltiple
- Quemaduras graves
- Enfermedad coronaria
- Enfermedades Neuro-Degenerativas
- Trasplantes de Órganos Principales
- Ceguera por enfermedad
- Patologías que pueda llevar una amputación.
- Patologías que ponga en riesgo la vida del paciente.
- Cirugías que superen los 15.000 €.

## LIMITACIONES DEL SERVICIO

Mi Especialista se excusa de cualquier tipo de responsabilidad por los actos u omisiones, incluido el supuesto de negligencia médica, que en la prestación de los servicios sanitarios recibidos por el usuario y prestados por los facultativos o centros concertados pudieran estos sufrir.

WorldCare se reserva el derecho a suprimir o modificar los distintos centros médicos concertados que conforman actualmente el WorldCare ConsortiumSM sin previo aviso.

## POLÍTICA DE PRIVACIDAD, PROTECCIÓN DE DATOS Y POLÍTICA DE COOKIES

Respetando lo establecido en la legislación vigente, Mi Especialista se compromete a adoptar las medidas técnicas y organizativas necesarias, según el nivel de seguridad adecuado al riesgo de los datos recogidos. Los datos facilitados por los **profesionales de la medicina** serán tratados para gestionar su alta en el servicio ofrecido en Mi Especialista y así como para gestionar su relación comercial, tramitación de las citas médicas y pago de sus servicios. Al ser datos profesionales no categorizados como datos



personales, se estará a lo dispuesto a los contratos de colaboración suscritos con cada uno de ellos. Por tanto, en los siguientes apartados, nos centraremos en lo referente a los datos personales de los **Usuarios**.

### **LEYES QUE INCORPORA ESTA POLÍTICA DE PRIVACIDAD**

Esta política de privacidad está adaptada a la normativa española y europea vigente en materia de protección de datos personales en internet. En concreto, la misma respeta las siguientes normas:

- 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 (RGPD).
- La Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD), en todo lo que se mantenga en vigor y no contradiga el Reglamento Europeo.
- El Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (RDLOPD), en todo lo que se mantenga en vigor y no contradiga el Reglamento Europeo.
- La Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI-CE).

### **IDENTIDAD DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES**

El responsable del tratamiento de los datos personales recogidos en Serviall es: **GRUPO SERVIALL**, a través de su entidad mercantil **SERVICIOS DE SALUD Y SEGUNA OPINIÓN S.L**, provista de CIF B-93045995, inscrita en el Registro Mercantil de Málaga con los siguientes datos registrales Tomo 4737, libro

3645, folio 160, hoja MA-104494, Inscrip. 1. En adelante, se hará referencia al grupo como Mi Especialista o Serviall.

Sus **datos de contacto** son los siguientes:

- Dirección: Avenida José Ortega y Gasset 160, 29006, Málaga
- Teléfono de contacto: 952243461
- Email de contacto: [protecciondedatos@serviall.com](mailto:protecciondedatos@serviall.com)

### **DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS (DPD)**

El Delegado de Protección de Datos (DPD, o DPO por sus siglas en inglés) es el encargado de velar por el cumplimiento de la normativa de protección de datos a la cual se encuentra sujeta Serviall. El Usuario puede contactar con el DPD designado por el responsable del tratamiento utilizando los siguientes datos de contacto: [protecciondedatos@serviall.com](mailto:protecciondedatos@serviall.com) o en Avenida José Ortega y Gasset 160, 29006, Málaga.

### **REGISTRO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

Los datos personales recabados por Mi Especialista, mediante los formularios extendidos en sus páginas, han sido introducidos en un fichero automatizado bajo la responsabilidad del Responsable del tratamiento, y debidamente declarado e inscrito en el Registro General de la Agencia de Protección de Datos que se puede consultar en el sitio web de la Agencia Española de Protección de Datos (<http://www.agpd.es>), con la finalidad de poder facilitar, agilizar y cumplir los compromisos establecidos entre Serviall y el Usuario o el mantenimiento de la relación que se establezca en los formularios que este rellene, o para atender una solicitud o consulta del mismo.

Desde el 25 de Mayo de 2018, los ficheros automatizados serán sustituidos por un Registro de Actividades interno, que estará disponible y accesible

para las autoridades pertinentes, así como en caso de auditorías o reclamaciones externas en materia de protección de datos. En los próximos apartados te informaremos de cómo recogemos, almacenamos y tratamos los datos personales aportados en el Sitio Web/APP.

## ORIGEN DE LOS DATOS

- **Datos personales del registro:** datos personales solicitados y que son necesarios para cumplimentar el registro del usuario en el Sitio Web. Estos serán facilitados por el propio interesado.
- **Datos personales adicionales:** datos personales solicitados y recabados tras el registro y que son necesarios para solicitar la prestación de algunos de los servicios ofrecidos. Estos serán facilitados por el propio interesado.

## PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

El tratamiento de los datos personales del Usuario se someterá a los siguientes principios recogidos en el **artículo 5 del RGPD**:

- Principio de licitud, lealtad y transparencia: se requerirá en todo momento el consentimiento del Usuario previa información completamente transparente de los fines para los cuales se recogen los datos personales.
- Principio de limitación de la finalidad: los datos personales serán recogidos con fines determinados, explícitos y legítimos.
- Principio de minimización de datos: los datos personales recogidos serán únicamente los estrictamente necesarios en relación con los fines para los que son tratados.
- Principio de exactitud: los datos personales deben ser exactos y estar siempre actualizados.

- Principio de limitación del plazo de conservación: los datos personales solo serán mantenidos de forma que se permita la identificación del Usuario durante el tiempo necesario para los fines de su tratamiento.
- Principio de integridad y confidencialidad: los datos personales serán tratados de manera que se garantice su seguridad y confidencialidad.
- Principio de responsabilidad proactiva: el responsable del tratamiento será responsable de asegurar que los principios anteriores se cumplen.

## CATEGORÍAS DE DATOS PERSONALES

Las categorías de datos que se tratan en el registro del Usuario en Mi Especialista pueden incluir:

- Datos identificativos (nombre, apellido, D.N.I)
- Datos de contacto (teléfono, domicilio y/correo electrónico).
- Características personales (fecha de nacimiento, edad o sexo)
- Datos bancarios para el cobro del servicio comprado.

Se entiende por datos de categorías especiales de datos personales en el sentido del **artículo 9 del RGPD**.

*Se entienden como categorías especiales de datos personales aquellos que revelen el origen étnico o racial, las opiniones políticas, las convicciones religiosas o filosóficas, o la afiliación sindical, y el tratamiento de datos genéticos, datos biométricos dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona física, datos relativos a la salud o datos relativos a la vida sexual o la orientación sexual de una persona física.*

Entendemos que no recopilamos ningún dato encajable en esta descripción, ya que la especialidad médica no revela ningún dato relativo a la salud del Usuario.

## BASE LEGAL PARA EL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

La base legal para el tratamiento de los datos personales es el consentimiento para los **datos nuevos aportados en el registro o solicitud de servicios**.

**Mi Especialista** se compromete a recabar el consentimiento expreso y verificable del Usuario para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos.

El Usuario tendrá derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento. Será tan fácil retirar el consentimiento como darlo. Como regla general, la retirada del consentimiento no condicionará el uso del Sitio Web/APP pero si el acceso a la extranet de clientes que permite solicitar y gestionar los servicios ofrecidos.

En las ocasiones en las que el Usuario deba o pueda facilitar sus datos a través de formularios para realizar consultas, solicitar información o por motivos relacionados con el contenido del Sitio Web/APP, se le informará en caso de que la cumplimentación de alguno de ellos sea obligatoria debido a que los mismos sean imprescindibles para el correcto desarrollo de la operación realizada.

#### **FINES DEL TRATAMIENTO A QUE SE DESTINAN LOS DATOS PERSONALES**

Los datos personales son recabados y gestionados por Mi Especialista con la finalidad de poder facilitar, agilizar y cumplir los compromisos establecidos entre el Sitio Web/APP y el Usuario, el mantenimiento de la relación que se establezca y el cumplimiento de la relación de prestación de servicios entre Mi Especialista y el Usuario. En concreto, para el alta del usuario, para tramitar las citas médicas y para gestionar el cobro del servicio.

Igualmente, los datos proporcionados en el registro, podrán ser utilizados con una finalidad comercial de personalización, operativa y estadística, y

actividades propias del objeto social de Mi Especialista, así como para la extracción, almacenamiento de datos y estudios de marketing para adecuar el Contenido ofertado al Usuario, así como mejorar la calidad, funcionamiento y navegación por el Sitio Web/APP. No se tomarán decisiones automatizadas en base a estos datos.

Igualmente, los datos recabados podrán ser utilizados para el envío de información comercial relacionada con los servicios que se ofrezcan o se puedan ofrecer en Mi Especialista, así como para las notificaciones relacionadas con la modificación de condiciones de uso web o políticas de privacidad, o para el envío newsletters relativos a cuestiones médicas y noticias de interés, así como información de nuestros propios servicios o de servicios ofrecidos por terceros colaboradores pertenecientes al área de la medicina.

### **PERÍODOS DE CONSERVACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES**

Los datos personales del registro solo serán retenidos durante el tiempo que dure el registro y alta del usuario en Mi Especialista y hasta que el usuario el Sitio Web/APP proceda a la baja del mismo.

### **DESTINATARIOS DE LOS DATOS PERSONALES Y COMUNICACIONES A TERCEROS**

Los datos personales del Usuario aportados en el registro o en formularios de solicitud del servicio (datos adicionales) podrán ser compartidos con terceros.

- Terceros proveedores:
  - Medical Service Care, S.L, con CIF: B93360733, proveedor de los servicios de orientación médica y análisis del historial médico en la nube.

- Worldcare International, proveedor internacional del servicio de segunda opinión médica.
  - Dertosalud, con CIF B43981257, proveedor de los servicios financieros relacionados con el cobro o pago de servicios que así se requieran.
- 
- Bancos o entidades financieras, para llevar a cabo pago o cobro de servicios que lo requieran.
  - Centros médicos o clínicas, a los cuales se solicite la gestión de una cita médica o bono de la asistencia sanitaria.
  - Cuerpos y fuerzas de seguridad del estado como consecuencia de algún requerimiento judicial y/o legal.
  - Jueces y Tribunales, en cumplimiento de requerimientos, obligaciones legales o en el marco de un procedimiento judicial.

## **TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES**

En caso de solicitud de Segunda Opinión Médica Internacional, los datos aportados podrán ser comunicados a Worldcare International, plataforma de asistencia sanitaria situada en Estados Unidos: Worldcare International, Inc. 7 Bulfinch Place Suite 301 PO BOX 8310 Boston, MA 02114. Para este servicio se recabarán consentimientos adicionales cuando sea necesario recoger datos adicionales a los solicitados en el Sitio Web/APP.

## **SECRETO Y SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES**

Mi Especialista se compromete a adoptar las medidas técnicas y organizativas necesarias, y a exigir la adopción de dichas medidas por sus proveedores, según el nivel de seguridad adecuado al riesgo de los datos

recogidos, de forma que se garantice la seguridad de los datos de carácter personal y se evite la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos.

Sin embargo, debido a que Mi Especialista no puede garantizar la inexpugnabilidad de internet ni la ausencia total de hackers u otros que accedan de modo fraudulento a los datos personales, se compromete a comunicar al Usuario sin dilación indebida cuando ocurra una violación de la seguridad de los datos personales que sea probable que entrañe un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas.

Siguiendo lo establecido en el **artículo 4 del RGPD**, se entiende por violación de la seguridad de los datos personales toda violación de la seguridad que ocasione la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos.

Los datos personales serán tratados como confidenciales por Serviall y los terceros proveedores que puedan tener acceso, quien se compromete a informar de y a garantizar por medio de una obligación legal o contractual que dicha confidencialidad sea respetada por sus empleados, asociados, y toda persona a la cual le haga accesible la información.

## **DERECHOS DERIVADOS DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES**

El Usuario tiene sobre Mi Especialista y podrá, por tanto, ejercer frente al Responsable del tratamiento los siguientes derechos reconocidos en el RGPD:

- *Derecho de acceso*: es tu derecho a obtener confirmación de si Serviall está tratando o no sus datos personales y, en caso afirmativo, obtener



información sobre sus datos concretos de carácter personal y del tratamiento que Mi Especialista haya realizado o realice, así como, entre otra, de la información disponible sobre el origen de dichos datos y los destinatarios de las comunicaciones realizadas o previstas de los mismos.

- *Derecho de rectificación*: Es tu derecho a que se modifiquen sus datos personales que resulten ser inexactos o, teniendo en cuenta los fines del tratamiento, incompletos.
- *Derecho de supresión ("el derecho al olvido")*: es tu derecho, siempre que la legislación vigente no establezca lo contrario, a obtener la supresión de tus datos personales cuando estos ya no sean necesarios para los fines para los cuales fueron recogidos o tratados; hayas retirado su consentimiento al tratamiento y este no cuente con otra base legal; te hayas opuesto al tratamiento y no exista otro motivo legítimo para continuar con el mismo; los datos personales hayan sido tratados ilícitamente; los datos personales deban suprimirse en cumplimiento de una obligación legal; o los datos personales hayan sido obtenidos producto de una oferta directa de servicios de la sociedad de la información a un menor de 14 años.
- *Derecho a la limitación del tratamiento* : es tu derecho a limitar el tratamiento de tus datos personales. Tienes derecho a obtener la limitación del tratamiento cuando impugne la exactitud de sus datos personales; el tratamiento sea ilícito; cuando creas que Serviall ya no necesite los datos personales o cuando te hayas opuesto al tratamiento.

- *Derecho a la portabilidad de los datos*: En caso de que el tratamiento se efectúe por medios automatizados, tendrás derecho a recibir de Serviall tus datos personales en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, y a transmitirlos a otro responsable del tratamiento. Siempre que sea técnicamente posible, Mi Especialista transmitirá directamente los datos a ese otro responsable.
- *Derecho de oposición*: es tu derecho a que no se lleve a cabo el tratamiento de sus datos de carácter personal o se cese el tratamiento de los mismos por parte de Mi Especialista. La retirada del consentimiento no afectará, en todo caso, al tratamiento previo realizado antes de su retirada.
- *Derecho a no ser objeto de una decisión basada únicamente en el tratamiento automatizado, incluida la elaboración de perfiles*: es tu derecho a no ser objeto de una decisión individualizada basada únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos personales, incluida la elaboración de perfiles, existente salvo que la legislación vigente establezca lo contrario.

Así pues, podrás ejercitar tus derechos mediante comunicación escrita dirigida a Mi Especialista y con la referencia "RGPD-Mi Especialista", especificando:

- Nombre, apellidos del Usuario y copia del DNI. En los casos en que se admita la representación, será también necesaria la identificación por el mismo medio de la persona que representa al Usuario, así como el documento acreditativo de la representación.
- Petición con los motivos específicos de la solicitud o información a la que se quiere acceder.
- Domicilio a efecto de notificaciones.

- Fecha y firma del solicitante.
- Todo documento que acredite la petición que formula.

Esta solicitud y todo otro documento adjunto podrá enviarse a la siguiente dirección y/o correo electrónico:

⇒ Dirección postal: Avenida José Ortega y Gasset 160, 29006,  
Málaga

⇒ Correo electrónico: [protecciondedatos@serviall.com](mailto:protecciondedatos@serviall.com)

### **ENLACES A SITIOS WEB DE TERCEROS**

El Sitio Web/APP puede incluir hipervínculos o enlaces que permiten acceder a páginas web de terceros distintos de Serviall, y que por tanto no son operados por Mi Especialista. Los titulares de dichos sitios web dispondrán de sus propias políticas de protección de datos, siendo ellos mismos, en cada caso, responsables de sus propios ficheros y de sus propias prácticas de privacidad.

### **RECLAMACIONES ANTE LA AUTORIDAD DE CONTROL**

En caso de que el Usuario considere que existe un problema o infracción de la normativa vigente en la forma en la que se están tratando sus datos personales, tendrá derecho a la tutela judicial efectiva y a presentar una reclamación ante una autoridad de control, en particular, en el Estado en el que tenga su residencia habitual, lugar de trabajo o lugar de la supuesta infracción. En el caso de España, la autoridad de control es la Agencia Española de Protección de Datos (<http://www.agpd.es>).

### **ACEPTACIÓN Y CAMBIOS EN ESTA POLÍTICA DE PRIVACIDAD**

Es necesario que el Usuario haya leído y esté conforme con las condiciones sobre la protección de datos de carácter personal contenidas en esta Política

de Privacidad, así como que acepte el tratamiento de sus datos personales para que Mi Especialista y los terceros proveedores pueda proceder al mismo en la forma, durante los plazos y para las finalidades indicadas. El uso del Sitio Web/APP implicará la aceptación de la Política de Privacidad del mismo.

Mi Especialista se reserva el derecho a modificar su Política de Privacidad, de acuerdo a su propio criterio, o motivado por un cambio legislativo, jurisprudencial o doctrinal de la Agencia Española de Protección de Datos. Los cambios o actualizaciones de esta Política de Privacidad serán notificados de forma explícita al Usuario.

Esta Política de Privacidad fue actualizada el día 21 de mayo 2018 para adaptarse al 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 (RGPD).

## **POLÍTICA DE COOKIES**

El acceso a este Sitio Web/APP puede implicar la utilización de cookies. Las cookies son pequeñas cantidades de información que se almacenan en el navegador utilizado por cada Usuario —en los distintos dispositivos que pueda utilizar para navegar— para que el servidor recuerde cierta información que posteriormente y únicamente el servidor que la implementó leerá. Las cookies facilitan la navegación, la hacen más amigable, y no dañan el dispositivo de navegación.

Las cookies son procedimientos automáticos de recogida de información relativa a las preferencias determinadas por el Usuario durante su visita al Sitio Web/APP con el fin de reconocerlo como Usuario, y personalizar su experiencia y el uso del Sitio Web/APP, y pueden también, por ejemplo, ayudar a identificar y resolver errores.

La información recabada a través de las cookies puede incluir la fecha y hora de visitas al Sitio Web/APP, las páginas visionadas, el tiempo que ha estado en el Sitio Web y los sitios visitados justo antes y después del mismo. Sin embargo, ninguna cookie permite que esta misma pueda contactarse con el número de teléfono del Usuario o con cualquier otro medio de contacto personal. Ninguna cookie puede extraer información del disco duro del Usuario o robar información personal. La única manera de que la información privada del Usuario forme parte del archivo Cookie es que el usuario dé personalmente esa información al servidor.

Las cookies que permiten identificar a una persona se consideran datos personales. Por tanto, a las mismas les será de aplicación la Política de Privacidad anteriormente descrita. En este sentido, para la utilización de las mismas será necesario el consentimiento del Usuario. Este consentimiento será comunicado, en base a una elección auténtica, ofrecido mediante una decisión afirmativa y positiva, antes del tratamiento inicial, removible y documentada.

#### **Cookies propias:**

Son aquellas cookies que son enviadas al ordenador o dispositivo del Usuario y gestionadas exclusivamente por Serviall para el mejor funcionamiento del Sitio Web/APP. La información que se recaba se emplea para mejorar la calidad del Sitio Web y su Contenido y su experiencia como Usuario. Estas cookies permiten reconocer al Usuario como visitante recurrente del Sitio Web/APP y adaptar el contenido para ofrecerle contenidos que se ajusten a sus preferencias:

- Cookie compliance (verifica si aceptaste el uso de las cookies).
- Idioma (comprueba el idioma actual).
- PHPSESSID o cookie de sesión: utilizamos esta cookie para identificar al usuario correspondiente una vez inicia sesión en el sistema.

### **Cookies de terceros:**

Son cookies utilizadas y gestionadas por entidades externas que proporcionan a Serviall servicios solicitados por este mismo para mejorar el Sitio Web/APP y la experiencia del usuario al navegar en el Sitio Web/APP. Los principales objetivos para los que se utilizan cookies de terceros son la obtención de estadísticas de accesos y analizar la información de la navegación, es decir, cómo interactúa el Usuario con el Sitio Web/APP.

La información que se obtiene se refiere, por ejemplo, al número de páginas visitadas, el idioma, el lugar a la que la dirección IP desde el que accede el Usuario, el número de Usuarios que acceden, la frecuencia y reincidencia de las visitas, el tiempo de visita, el navegador que usan, el operador o tipo de dispositivo desde el que se realiza la visita. Esta información se utiliza para mejorar el Sitio Web/APP, y detectar nuevas necesidades para ofrecer a los Usuarios un Contenido y/o servicio de óptima calidad. En todo caso, la información se recopila de forma anónima y se elaboran informes de tendencias del Sitio Web/APP sin identificar a usuarios individuales.

Puede obtener más información sobre las cookies, la información sobre la privacidad, o consultar la descripción del tipo de cookies que se utiliza, sus principales características, periodo de expiración, etc. en el siguiente enlace:

- Google Analytics *Proveedor: Google Inc:* Se utilizan para recoger información sobre la navegación de los usuarios por el sitio con el fin de conocer el origen de las visitas y otros datos similares a nivel estadístico. No obtiene datos de los nombres o apellidos de los usuarios ni de la dirección postal concreta desde donde se conectan.
- Cookie UTMA: Utilizamos esta cookie para hacer recuento de cuantas veces visita el sitio un usuario único.
- Cookie UTMB: Utilizamos esta cookie para calcular el tiempo que un usuario permanece en una página.

- Cookie UTMZ: Esta cookie almacena el origen del visitante, el camino que ha seguido para acceder a la web, ya sea acceso directo, desde un link en otra web, desde un enlace de correo electrónico, empleando determinadas palabras clave en un motor de búsqueda, a través de una campaña de display, o por medio de un anuncio de AdWords.
- Cookie UTMC: El código javascript actual que utiliza Google Analytics no requiere esta cookie. Antes esta cookie se utilizaba junto con la cookie \_utmb para determinar si transcurridos más de 30 minutos en la misma página, procedía o no establecer una nueva sesión para el usuario. Esta cookie se sigue escribiendo para asegurar la compatibilidad con las webs donde está instalado el antiguo código de seguimiento urchin.js.
- **Google Adwords** *Proveedor: Google Inc.* La cookie que se añade al equipo de un usuario cuando este ve un anuncio o hace clic en él caduca a los 30 días. Esta medida y el hecho de que Google utiliza servidores distintos para el seguimiento de conversiones y para los resultados de las búsquedas, protege la privacidad del usuario. Los usuarios que no deseen participar en actividades de seguimiento simplemente pueden no aceptar esta cookie bloqueando las cookies en las preferencias de usuario del navegador de Internet. [Centro de privacidad de Google.](#)
- **Herramienta de Remarketing de Google Adwords** *Proveedor: Google Inc.* Esta herramienta permite publicar en la Red de contenido de Google anuncios basados en visitas anteriores de usuarios a nuestra web. Para conseguirlo, algunas de las páginas de nuestro sitio web incluyen un código o etiqueta de remarketing que configuran las cookies para determinar el tipo de anuncio que se mostrará al usuario según la navegación que haya realizado por el sitio web. Las listas de remarketing se guardan en una base de datos de los servidores de Google, donde se almacenan todos los ID de cookie

asociados a cada lista o categoría de interés. Respecto a las cookies de remarketing, el usuario puede inhabilitar el uso de cookies de Google, visitando la página de inhabilitación de publicidad de Google. [Centro de privacidad de Google](#).

- **Herramienta de Remarketing de Facebook** *Proveedor: Facebook Inc.* Esta herramienta permite publicar en la Red de contenido de Facebook anuncios basados en visitas anteriores de usuarios a nuestra web. Para conseguirlo, algunas de las páginas de nuestro sitio web incluyen un código o etiqueta de remarketing que configuran las cookies para determinar el tipo de anuncio que se mostrará al usuario según la navegación que haya realizado por el sitio web. Las listas de remarketing se guardan en una base de datos de los servidores de Facebook, donde se almacenan todos los ID de cookie asociados a cada lista o categoría de interés. Respecto a las cookies de remarketing, el usuario puede inhabilitar el uso de cookies de Facebook, visitando la página de inhabilitación de publicidad de Facebook. [Ayuda de Cookies de Facebook](#).
- **Crazy Egg** *Proveedor: Crazy Egg, Inc.* Se utilizan para recoger información sobre la navegación de los usuarios por el sitio con el fin de conocer la forma de navegar del usuario por el sitio web. No obtiene datos de los nombres o apellidos de los usuarios ni de la dirección postal concreta desde donde se conectan. [Crazy Egg Privacy Policy](#).
- **Cookie Is\_returning**: Utilizamos esta cookie para controlar si el usuario es recurrente o no.

## Cookies de redes sociales



Mi Especialista incorpora plugins de redes sociales, que permiten acceder a las mismas a partir del Sitio Web/APP. Por esta razón, las cookies de redes sociales pueden almacenarse en el navegador del Usuario. Los titulares de dichas redes sociales disponen de sus propias políticas de protección de datos y de cookies, siendo ellos mismos, en cada caso, responsables de sus propios ficheros y de sus propias prácticas de privacidad. El Usuario debe referirse a las mismas para informarse acerca de dichas cookies y, en su caso, del tratamiento de sus datos personales. Únicamente a título informativo se indican a continuación los enlaces en los que se pueden consultar dichas políticas de privacidad y/o de cookies:

- Facebook: <https://www.facebook.com/policies/cookies/>
- Twitter: <https://twitter.com/es/privacy>
- Instagram: <https://help.instagram.com/1896641480634370?ref=ig>
- Youtube: <https://policies.google.com/privacy?hl=es-419&gl=mx>
- Google+: <https://policies.google.com/technologies/cookies?hl=es>
- LinkedIn: <https://www.linkedin.com/legal/cookie-policy?trk=hp-cookies>

### **Deshabilitar, rechazar y eliminar cookies**

El Usuario puede deshabilitar, rechazar y eliminar las cookies —total o parcialmente— instaladas en su dispositivo mediante la configuración de su navegador (entre los que se encuentran, por ejemplo, Chrome, Firefox, Safari, Explorer). En este sentido, los procedimientos para rechazar y eliminar las cookies pueden diferir de un navegador de Internet a otro. En consecuencia, el Usuario debe acudir a las instrucciones facilitadas por el propio navegador de Internet que esté utilizando. En el supuesto de que rechace el uso de cookies —total o parcialmente— podrá seguir usando el Sitio Web/APP, si bien podrá tener limitada la utilización de algunas de las prestaciones del mismo.

## **Cambios en la Política de Cookies**

Es posible que la Política de Cookies del Sitio Web cambie o se actualice, por ello es recomendable que el Usuario revise esta política cada vez que acceda al Sitio Web/APP con el objetivo de estar adecuadamente informado sobre cómo y para qué usamos las cookies.

## **POLÍTICA DE ENLACES**

Se informa que el Sitio Web/APP de Serviall pone o puede poner a disposición de los Usuarios medios de enlace (como, entre otros, links, banners, botones), directorios y motores de búsqueda que permiten a los Usuarios acceder a sitios web pertenecientes y/o gestionados por terceros.

La instalación de estos enlaces, directorios y motores de búsqueda en el Sitio Web tiene por objeto facilitar a los Usuarios la búsqueda de y acceso a la información disponible en Internet, sin que pueda considerarse una sugerencia, recomendación o invitación para la visita de los mismos.

Mi Especialista no ofrece ni comercializa por sí ni por medio de terceros los productos y/o servicios disponibles en dichos sitios enlazados. Asimismo, tampoco garantizará la disponibilidad técnica, exactitud, veracidad, validez o legalidad de sitios ajenos a su propiedad a los que se pueda acceder por medio de los enlaces.

Mi Especialista en ningún caso revisará o controlará el contenido de otros sitios web, así como tampoco aprueba, examina ni hace propios los productos y servicios, contenidos, archivos y cualquier otro material existente en los referidos sitios enlazados.

Mi Especialista no asume ninguna responsabilidad por los daños y perjuicios que pudieran producirse por el acceso, uso, calidad o licitud de los contenidos, comunicaciones, opiniones, productos y servicios de los sitios web no gestionados por Serviall y que sean enlazados en este Sitio Web.

El Usuario o tercero que realice un hipervínculo desde una página web de otro, distinto, sitio web al Sitio Web/APP de Mi Especialista deberá saber que:

No se permite la reproducción —total o parcialmente— de ninguno de los Contenidos y/o Servicios del Sitio Web/APP sin autorización expresa de Mi Especialista.

No se permite tampoco ninguna manifestación falsa, inexacta o incorrecta sobre el Sitio Web/APP de Mi Especialista, ni sobre los Contenidos y/o Servicios del mismo.

A excepción del hipervínculo, el sitio web en el que se establezca dicho hiperenlace no contendrá ningún elemento, de este Sitio Web/APP, protegido como propiedad intelectual por el ordenamiento jurídico español, salvo autorización expresa de Mi Especialista

El establecimiento del hipervínculo no implicará la existencia de relaciones entre Mi Especialista y el titular del sitio web desde el cual se realice, ni el conocimiento y aceptación de Serviall de los contenidos, servicios y/o actividades ofrecidos en dicho sitio web, y viceversa.

## **PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL**

Mi Especialista por sí o como parte cesionaria, es titular de todos los derechos de propiedad intelectual e industrial del Sitio Web/APP, así como de los elementos contenidos en el mismo (a título enunciativo y no exhaustivo, imágenes, sonido, audio, vídeo, software o textos, marcas o logotipos, combinaciones de colores, estructura y diseño, selección de materiales usados, programas de ordenador necesarios para su

funcionamiento, acceso y uso, etc.). Serán, por consiguiente, obras protegidas como propiedad intelectual por el ordenamiento jurídico español, siéndoles aplicables tanto la normativa española y comunitaria en este campo, como los tratados internacionales relativos a la materia y suscritos por España.

Quedan, por tanto, todos los derechos reservados. En virtud de lo dispuesto en la Ley de Propiedad Intelectual, quedan expresamente prohibidas la reproducción, la distribución y la comunicación pública, incluida su modalidad de puesta a disposición, de la totalidad o parte de los contenidos de esta página web, con fines comerciales, en cualquier soporte y por cualquier medio técnico, sin la autorización de Mi Especialista.

Los diseños, logotipos, texto y/o gráficos ajenos al prestador y que pudieran aparecer en el sitio web, pertenecen a sus respectivos propietarios, siendo ellos mismos responsables de cualquier posible controversia que pudiera suscitarse respecto a los mismos. En todo caso, el prestador cuenta con la autorización expresa y previa por parte de los mismos.

El prestador autoriza expresamente a que terceros puedan redirigir directamente a los contenidos concretos del sitio web, debiendo en todo caso redirigir al sitio web principal del prestador.

El Usuario se compromete a respetar los derechos de propiedad intelectual e industrial de Mi Especialista. Podrá visualizar los elementos del Sitio Web/APP o incluso imprimirlos, copiarlos y almacenarlos en el disco duro de su ordenador o en cualquier otro soporte físico siempre y cuando sea, exclusivamente, para su uso personal. El Usuario, sin embargo, no podrá suprimir, alterar, o manipular cualquier dispositivo de protección o sistema de seguridad que estuviera instalado en el Sitio Web/APP.

En caso de que el Usuario o tercero considere que cualquiera de los Contenidos del Sitio Web/APP suponga una violación de los derechos de

protección de la propiedad intelectual, deberá comunicarlo inmediatamente a Serviall a través de los datos de contacto del apartado de INFORMACIÓN GENERAL de este Aviso Legal y Condiciones Generales de Uso.

### **ACCIONES LEGALES, LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

Mi Especialista se reserva la facultad de presentar las acciones civiles o penales que considere necesarias por la utilización indebida del Sitio Web/APP y Contenidos, o por el incumplimiento de las presentes Condiciones.

La relación entre el Usuario y Mi Especialista se regirá por la normativa vigente y de aplicación en el territorio español. De surgir cualquier controversia en relación a la interpretación y/o a la aplicación de estas Condiciones las partes someterán sus conflictos a la jurisdicción ordinaria sometiéndose a los jueces y tribunales que correspondan conforme a derecho.

Ultima modificación: 21 de mayo 2018