

## TÉRMINOS, CONDICIONES DE USO, Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS QUE SE PRESTAN A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA ONLINE ANABELSANZ.NET

### 1. Titularidad del sitio web

1.1. En cumplimiento de lo previsto en el artículo 10 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, a continuación se ofrece la información general del Sitio Web [anabelsanz.net](http://anabelsanz.net) (en adelante "SITIO WEB").

1.2. La titular del SITIO WEB es **Doña ANA ISABEL SANZ SANTOS** (en adelante, "LA TITULAR"); con domicilio fiscal en Valencia, calle Daniel Balaciart 4, (CP 46020) y NIF 26746329C. Licenciada en Medicina y Cirugía por la Universidad de Valencia (España), y en posesión del título de Médica especialista en Psiquiatría, otorgado por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte del Estado Español. Colegida en el Ilustre Colegio de Médicos de Valencia con número 464622094.

1.3. La dirección electrónica de atención al cliente: [hola@anabelsanz.net](mailto:hola@anabelsanz.net).

### 2. Objeto

2.1. **Doña ANA ISABEL SANZ SANTOS** pone a disposición, a través del SITIO WEB de su titularidad, o a través de cualquier otro medio que en el futuro establezca, una plataforma tecnológica (en adelante "SITIO WEB" o "PLATAFORMA") por la que Doña Ana Isabel Sanz Santos puede proporcionar servicios de telemedicina en salud mental, a quién la solicite (en adelante "USUARIO/PACIENTE").

2.2. El SITIO WEB es una plataforma tecnológica, titularidad de Doña **ANA ISABEL SANZ SANTOS**, a través de la que, los USUARIOS /PACIENTES, pueden solicitar y obtener servicios de telemedicina en salud mental, proporcionados por Doña Ana Isabel Sanz Santos mediante los procedimientos puestos a disposición en la citada plataforma.

2.3. LA TITULAR podrá, siempre, en función del desarrollo y la evolución de sus productos y servicios, ampliar o modificar su SITIO WEB, incluyendo o sustituyendo nuevos productos, servicios, actividades o contenidos.

2.4. LA TITULAR y el servicio online se adecúan en todo momento al marco normativo establecido en el Real Decreto 1718/2010, de 17 de diciembre, sobre receta médica y órdenes de dispensación y la Ley Básica Reguladora de la Autonomía del Paciente y de Derechos y Obligaciones en materia de información y Documentación Clínica, Ley 41/2002, de 14 de noviembre.

### 3. Condiciones de uso

3.1. Aceptación de las condiciones de uso.

3.2. Las presentes condiciones generales de uso y de contratación (en adelante, "las Condiciones Generales") rigen, junto con la Política de privacidad, el acceso y la utilización, por parte del USUARIO/PACIENTE del SITIO WEB, así como, la contratación de productos y servicios a través del mismo.

3.3. Con anterioridad a la primera sesión, bien sea presencial, bien a través de la plataforma online; el USUARIO/PACIENTE deberá hacer entrega del actual acuerdo suscrito, firmado, junto al documento "Consentimiento informado", en el apartado "Mis documentos" al objeto de poder descargarlo e incorporarlo a su historia clínica.

3.4. El USUARIO /PACIENTE debe leer atentamente las presentes condiciones generales cada vez que acceda al SITIO WEB, ya que dichas Condiciones Generales pueden sufrir modificaciones.

3.5 EL USUARIO/PACIENTE manifiesta:

a) Que ha leído, entiende y comprende lo aquí expuesto;

- b) Que es una persona mayor de edad y con capacidad suficiente para contratar;
- c) Que asume todas las obligaciones aquí dispuestas.
- d) Que entiende que el SITIO WEB es una plataforma tecnológica titularidad de **Doña ANA ISABEL SANZ SANTOS** donde puede solicitar y disponer de un servicio de telemedicina proporcionado por Doña ANA ISABEL SANZ SANTOS mediante los procedimientos puestos a disposición en la citada plataforma.
- e) Que presta el consentimiento informado de acuerdo a lo expuesto en la política de privacidad del SITIO WEB.
- f) Que tiene su domicilio habitual en la Unión Europea.

3.6. LA TITULAR se reserva la facultad de realizar, en cualquier momento, y sin necesidad de preaviso, cualquier modificación o actualización de sus contenidos y servicios de las presentes Condiciones Generales.

3.7. LA TITULAR se reserva la facultad de realizar, en cualquier momento, y sin necesidad de preaviso, de cuantos elementos integran el diseño y configuración del Sitio Web.

3.8. El acceso al SITIO WEB es gratuito.

3.9. El uso del SITIO WEB está exclusivamente dirigido a mayores de edad, de acuerdo con la legislación del país de residencia del USUARIO/PACIENTE. En caso de que el USUARIO/PACIENTE sea menor de edad, este deberá contar con la autorización expresa o permiso de los padres o representantes legales.

3.10. Para el acceso a los contenidos del SITIO WEB no será necesario el Registro del USUARIO/PACIENTE. No obstante, para la contratación de los servicios prestados en el SITIO WEB por **Doña ANA ISABEL SANZ SANTOS** sí quedara supeditada al registro de datos del USUARIO/PACIENTE.

3.11. Los datos introducidos por el USUARIO/PACIENTE deberán ser exactos, actuales y veraces en todo momento.

3.12. El USUARIO/PACIENTE registrado será responsable en todo momento de la custodia de su contraseña, asumiendo en consecuencia cualesquier daño y perjuicio que pudiera derivarse de su uso indebido, así como de la cesión, revelación o extravío del mismo. A estos efectos, el acceso a áreas restringidas y/o el uso de los servicios y contenidos realizado bajo la contraseña de un USUARIO/PACIENTE registrado se reputarán realizados por dicho USUARIO /PACIENTE registrado, quien responderá en todo caso de dicho acceso y uso.

#### 4. Normas de Uso.

4.1 El USUARIO /PACIENTE se obliga a utilizar el SITIO WEB y todo su contenido y servicios conforme a lo establecido en la ley, la moral, el orden público y en las presentes condiciones generales de uso y contratación.

4.2. Asimismo, el USUARIO/PACIENTE se obliga a hacer un uso adecuado de los servicios y/o contenidos del SITIO WEB y a no emplearlos para:

- a) Incurrir en actividades ilícitas o constitutivas de delito o contrarias a la buena fe y al orden público.
- b) Difundir contenidos o propaganda de carácter racista, xenófobo, pornográfico-ilegal de apología del terrorismo o atentatorio contra los derechos humanos.
- c) Provocar daños en los sistemas físicos y logísticos de LA TITULAR, de sus proveedores o de terceras personas, introducir o difundir en la red virus informáticos o cualesquiera otros sistemas físicos o lógicos que sean susceptibles de provocar los daños anteriormente mencionados.

- d) Intentar acceder y, en su caso, utilizar las cuentas de correo electrónico de otros usuarios y modificar manipular sus mensajes. LA TITULAR se reserva el derecho de retirar todos aquellos comentarios y aportaciones que vulneren el respeto a la dignidad de la persona, que sean discriminatorios, xenófobos, racistas, pornográficos, 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, LA TITULAR no será responsable de las opiniones vertidas por los usuarios a través de los foros, chats, u otras herramientas de participación.

4.3 LA TITULAR se reserva el derecho a denegar o retirar el acceso al portal y/o los servicios ofrecidos sin necesidad de advertencia previa, a instancia propia o de un tercero, a aquellos usuarios que incumplan el contenido de este aviso legal.

## 5. Propiedad intelectual e industrial.

5.1. **Doña ANA ISABEL SANZ SANTOS** es titular de los derechos de propiedad intelectual e industrial o ha obtenido las autorizaciones o licencias necesarias para su explotación, asociadas al SITIO WEB, los contenidos publicados, el software y el resto de obras e invenciones contenidos o relacionados con este sitio web y la tecnología asociada al mismo.

5.2. **Doña ANA ISABEL SANZ SANTOS** es titular de los derechos de propiedad intelectual e industrial o ha obtenido las autorizaciones o licencias necesarias para su explotación, asociadas a los nombres de dominio, las marcas y signos distintivos.

5.3. De acuerdo con lo establecido en los artículos 8 y 32.1, párrafo segundo, de 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. Cualquier acto de transmisión, distribución, cesión, reproducción, almacenamiento o comunicación pública total o parcial, debe contar con el consentimiento expreso de LA TITULAR.

5.4. Con los límites establecidos en la ley, LA TITULAR no asume ninguna responsabilidad derivada de la falta de veracidad, integridad, actualización y precisión de los datos o informaciones que se contienen en sus páginas de Internet. Los contenidos e información no vinculan a LA TITULAR ni constituyen opiniones, consejos o asesoramiento legal de ningún tipo pues se trata meramente de un servicio ofrecido con carácter informativo y divulgativo.

5.5. El USUARIO /PACIENTE declara contar con todos los permisos y licencias de los contenidos que pueda poner a disposición del SITIO WEB, exonerando a LA TITULAR de cualquier responsabilidad al respecto.

## 6. Condiciones de contratación

6.1. Anabelsanz.net es una plataforma de Internet que pone en contacto a USUARIOS/PACIENTES con **Doña ANA ISABEL SANZ SANTOS** para la evaluación, diagnóstico y tratamiento de problemas de salud mental, incluida la posibilidad de prescripción de medicación.

6.2. En función de las características y motivo de la consulta del USUARIO/PACIENTE, la atención podría variar. El intervalo de las sesiones podrá ser continuado o variable dependiendo de la modalidad del tratamiento que se establezca tras la/las sesión/sesiones de evaluación y en función de la evolución terapéutica.

6.3. La duración de la primera sesión será de noventa minutos aproximadamente. Las sesiones posteriores tendrán una duración de sesenta minutos aproximadamente.

6.4. Las consultas médicas podrán realizarse mediante videoconferencia y/o de forma presencial, según las circunstancias, las necesidades y deseos de cada USUARIO/PACIENTE. El USUARIO/PACIENTE se compromete a cumplir con la obligación pactada, tanto presencial como a través de la plataforma online, de presentarse en las condiciones adecuadas para la realización de la sesión.

6.5. En el caso de que la sesión se celebre de manera online, se utilizarán los medios idóneos y adecuados de videoconferencia. No obstante, se podrá pactar la utilización de otro medio telemático, previa información y acuerdo entre las partes.

6.6 En el supuesto de que las sesiones se realicen por videoconferencia el USUARIO /PACIENTE acepta que puedan existir limitaciones a la hora de la realización de exploraciones médicas físicas convencionales; en este supuesto, el USUARIO /PACIENTE deberá aportar las pruebas complementarias solicitadas por el facultativo.

6.7. La contratación de cualquier servicio, telemático y/o presencial no autoriza ni otorga su consentimiento para la grabación, reproducción y/o difusión, total o parcial, de las sesiones, quedando además dichas conductas prohibidas.

6.8. Toda comunicación externa que no fuere a través de la cita pactada entre el USUARIO /PACIENTE y **Doña ANA ISABEL SANZ SANTOS** se realizará mediante los servicios ofrecidos a través PLATAFORMA online: [www.anabelsanz.net](http://www.anabelsanz.net) con el fin de asegurar una adecuada protección de los datos suministrados.

6.9. La reserva de las sesiones se realizará mediante la contratación del servicio en la página web en el apartado "Pedir cita".

6.10 Las consultas médicas por mensajería se realizarán mediante el dispositivo integrado en el SITIO WEB.

6.11. El intercambio de información clínica (documentos solicitados al paciente, informes médicos y recetas) y de más documentos que se consideren adecuados, se realizará mediante la opción "Mis documentos" localizada en el SITIO WEB.

6.12. El USUARIO/PACIENTE se compromete a no utilizar otros medios (correo electrónico/ WhatsApp/ correo postal, etc.) para el intercambio/aporte de información clínica; a no ser que así haya sido pactado entre ambas partes y en cuyo caso se otorgará el consentimiento correspondiente. Se exime a **Doña ANA ISABEL SANZ SANTOS** de toda responsabilidad si el USUARIO/PACIENTE incumpliese este compromiso.

6.13. El servicio de consulta, mediante mensajería, está pensado como un servicio de información para resolver preguntas concretas y puntuales. En ningún caso sustituye a una visita médica presencial/online. No se realizarán evaluaciones diagnósticas, de tratamientos ni dispensación de

recetas farmacológicas mediante este servicio. Así mismo, el servicio de mensajería no es apto para realizar consultas clínicas de carácter urgente. Las consultas realizadas recibirán respuesta en un máximo de 48 horas laborables.

6.14. **Doña ANA ISABEL SANZ SANTOS** y el USUARIO/PACIENTE declaran conocer y aceptar los términos y condiciones de uso que se establecen, en cuanto al funcionamiento de la PLATAFORMA y SITIO WEB, dentro del marco de relación existente entre los usuarios de la página web.

6.15. Para acceder al servicio de teleconsulta, el USUARIO/PACIENTE deberá darse de alta con una contraseña proporcionada por sí mismo. El USUARIO /PACIENTE deberá custodiar su contraseña bajo su responsabilidad.

6.16. **Doña ANA ISABEL SANZ SANTOS** no se hace responsable de las consecuencias del uso de la contraseña del USUARIO/PACIENTE por terceras personas no autorizadas, de la usurpación en su nombre y de los datos y falsificaciones de los mismos.

6.17. LA TITULAR no se hace responsable que los servicios que la plataforma ofrece no se pueden llevar a cabo, si en el formulario de acceso a la web faltan datos personales obligatorios del USUARIO/PACIENTE o no están actualizados.

6.18. LA TITULAR no se hace responsables que los servicios que ofrecen no se pueden llevar a cabo, si los sistemas informáticos del USUARIO/PACIENTE no son compatibles con LA PLATAFORMA.

6.19. El USUARIO/PACIENTE podrá enviar sus consultas sobre el funcionamiento de la web mediante el formulario localizado en el SITIO WEB en la pestaña "Preguntas técnicas". No se atenderán consultas clínicas mediante esta vía.

6.20. LA TITULAR corregirá cualquier anomalía en el funcionamiento que altere la experiencia del USUARIO/PACIENTE en el menor plazo posible.

6.21. LA TITULAR no se responsabiliza de las consecuencias de interrupciones temporales del servicio que pudieran producirse ajenas a su funcionamiento interno, por alteraciones de la Red, por la falta de actualización de los programas informáticos de los dispositivos del USUARIO/PACIENTE y/o de los navegadores no recomendados.

## 6.22. Precio y Pago

6.22.1 Los precios indicados en el SITIO WEB están expresados en euros incluyendo los impuestos aplicables en cada momento. En la actualidad los servicios sanitarios están exentos de IVA.

6.22.2. El coste de las sesiones y servicio de mensajería se corresponderá con las tarifas en vigor publicadas en la página web en el momento de la adquisición.

6.22.3. El USUARIO/PACIENTE realizará el pago de los servicios prestados a LA TITULAR a través de los medios ofrecidos en el SITIO WEB.

6.22.4. El pago, lo habrá de realizar el USUARIO/PACIENTE, mediante tarjeta o transferencia bancaria, en el momento de la reserva de la cita, o de envío de la consulta, mediante el servicio de mensajería. Es necesario el pago para poder reservar la cita o enviar el mensaje.

6.22.5. Las tarjetas de crédito estarán sujetas a comprobaciones y/o autorizaciones por parte de la entidad bancaria emisora de las mismas. Si dicha entidad no autorizase el pago, LA TITULAR no será responsable y no podrá formalizar ningún contrato con el USUARIO/PACIENTE.

6.22.6. Una vez que LA TITULAR reciba la orden de compra por parte del USUARIO/PACIENTE a través del SITIO WEB, se hará una pre-autorización en la tarjeta que corresponda para asegurar que existen fondos suficientes para completar la transacción. El cargo en la tarjeta se hará en el momento en que se envíe al USUARIO/PACIENTE la confirmación de envío y/o confirmación del servicio que se presta en forma y, en su caso, lugar establecido.

6.22.7. El USUARIO/PACIENTE confirma que el método de pago utilizado es suyo.

6.22.8. Las reservas en las que el USUARIO/PACIENTE seleccione como medio de pago la transferencia bancaria serán confirmadas una vez se haya confirmado a LA TITULAR el pago realizado a través de este medio.

6.22.9 Mediante este método de pago, el USUARIO/PACIENTE debe asegurarse que introduce correctamente el importe exacto del servicio solicitado, así como el número de cuenta y la referencia de la transferencia.

6.22.10. LA TITULAR no tiene acceso a los datos bancarios vinculados a los medios de pago y no conoce ni registra estos datos durante la operación de pago. Sin perjuicio de ello, LA TITULAR contrata con un proveedor de servicios de pago que articulará los procedimientos seguros de identificación (ID) del USUARIO/PACIENTE, ofreciendo a estos la posibilidad de conservación y almacenamiento seguro de los datos del medio de pago utilizado por el USUARIO/PACIENTE para futuras compras.

## **7. Política de desistimiento**

7.1. De acuerdo con lo previsto en la Ley de Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios modificado aprobado por el Real Decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, modificado por la Ley 3/2014, de 27 de marzo) en su artículo 103. Letra c), "el derecho de desistimiento no será aplicable al suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados", por lo que no será aplicable el derecho de desistimiento a la contratación y emisión de recetas médicas privadas y videoconsultas solicitadas por los USUARIO/PACIENTE.

7.2. Las citas podrán modificarse con 48 horas de antelación. Usted mismo podrá cambiar la fecha y hora de las mismas desde su cuenta y apartado "Mis citas".

7.3. Las citas y/o bonos no son reembolsables, a no ser que haya causa mayor o fortuita que lo justifique.

7.4. En el supuesto de que **Doña ANA ISABEL SANZ SANTOS** tuviese que cancelar la cita le avisará con un mínimo de 24 horas de antelación. En este supuesto sí se procedería al reembolso en caso de que no se pudiese acordar una nueva cita.

## **8. Exoneración de responsabilidad.**

8.1 El acceso del USUARIO /PACIENTE al SITIO WEB no implica para LA TITULAR la obligación de controlar la ausencia de virus, gusanos o cualquier otro elemento informático dañino. Corresponde al USUARIO/PACIENTE, en lo que los corresponde, la disponibilidad de herramientas adecuadas para la detección y desinfección de programas informáticos dañinos.

8.2. LA TITULAR no se responsabiliza de los daños producidos en el software y equipos informáticos del USUARIO/PACIENTE o de terceros durante la utilización de los servicios ofrecidos en el SITIO WEB.

8.3. LA TITULAR no se responsabiliza de los daños o perjuicios de cualquier tipo producidos en el que traigan causa de fallos o desconexiones en las redes de telecomunicaciones que produzcan la suspensión, cancelación o interrupción del servicio del SITIO WEB durante la prestación del mismo o con carácter previo.

8.4 El SITIO WEB del TITULAR puede contener enlaces (links) a otras páginas de terceras partes que el TITULAR no puede controlar. Por lo tanto, el TITULAR no puede asumir responsabilidades por el contenido que pueda aparecer en páginas de terceros.

## 9. Protección de datos de carácter personal

9.1 Será de aplicación la presente política de protección de datos de carácter personal en función al cumplimiento 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, y siguiendo las Recomendaciones e Instrucciones emitidas por la Agencia Española de Protección de Datos (A.E.P.D.).

9.2. Los datos de carácter personal solicitados y facilitados el USUARIO /PACIENTE, son incorporados a un fichero de Titularidad privada cuyo responsable y único destinatario es **Doña ANA ISABEL SANZ SANTOS**.

9.3. Los datos personales recabados únicamente serán utilizados en los términos previstos por la legislación vigente y con las siguientes finalidades: evaluación y tratamiento médico, anotación en la historia clínica, anotación en la agenda de pacientes, envío de avisos o recordatorios de citas en los medios solicitados, facturación o en todo caso aquellos que en el futuro devinieren necesarios.

9.4. La comunicación entre el USUARIO/PACIENTE y el SITIO WEB utiliza un canal seguro y los datos transmitidos son cifrados mediante el protocolo HTTPS/SSL, garantizando las mejores condiciones de seguridad con el fin de proteger la confidencialidad de los USUARIOS/ PACIENTES.

9.5. Con el uso de este SITIO WEB el USUARIO/PACIENTE consiente y está de acuerdo en que alojemos estas cookies en su ordenador o dispositivo para los fines aquí expresados. El SITIO WEB no se utiliza cookies para ningún fin. No obstante, es posible que por razones técnicas la empresa propietaria del certificado SSL sí las utilice.

9.6. El USUARIO/PACIENTE tiene el derecho a disponer de su historial clínico previa solicitud del mismo a LA TITULAR; excepto en los casos en los que la ley prevea un límite a dicho acceso.

9.7. El USUARIO/PACIENTE aportará solamente datos veraces, asumiendo cualquier responsabilidad en caso contrario. Asimismo, el USUARIO/PACIENTE se compromete a actualizar los datos aportados en caso de producirse modificaciones de los mismos.

9.8. Los datos personales del USUARIO/PACIENTE podrán ser utilizados por LA TITULAR para posibilitar la prestación de los servicios prestados por el SITIO WEB de acuerdo con los presentes términos y condiciones, procesar pagamentos y cobranzas, ofrecer servicios de alertas al USUARIO/PACIENTE, recordarles eventos, enviarles recomendaciones, y todo aquello que LA TITULAR considere que puede beneficiar al USUARIO/PACIENTE y siempre contando con su autorización expresa.

Ana Isabel Sanz Santos  
NºCol. 464622094  
Psiquiatra

Centro de Psicología Día a Día  
Gran Vía Marqués del Turia 49  
Piso 3, puerta 49. 46005 Valencia



9.9. LA TITULAR implementará las medidas de seguridad suficientes y adecuadas encaminadas a garantizar la confidencialidad y el secreto de los contenidos fotográficos y siempre de acuerdo con el estado de la tecnología en cada momento.

9.10. El USUARIO/PACIENTE puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición mediante el envío de una comunicación escrita a la dirección de correo electrónico [hola@anabelsanz.net](mailto:hola@anabelsanz.net), adjuntando copia de su DNI/NIF o documentación que acredite su identidad.

## 10. Legislación

10.1. La Legislación y jurisdicción aplicable a los términos y el uso del SITIO WEB, serán regidos e interpretados de acuerdo con las normas de competencia y jurisdicción establecidas en la legislación española.

## 11. Resolución de conflictos

11.1. Ambas partes manifiestan su voluntad de someter a arbitraje-mediación del Ilustre Colegio de Abogados de Valencia, la resolución de cualquier conflicto que pudiere surgir respecto del devengo de los honorarios profesionales por la prestación del servicio al USUARIO/PACIENTE. De igual modo, el USUARIO/PACIENTE deberá acudir con carácter previo al inicio de cualquier procedimiento judicial derivado de la prestación de servicios al arbitraje-mediación del Ilustre Colegio de Abogados de Valencia.

He leído y acepto las condiciones de contratación,

Nombre:

DNI:

Fecha:

Firma: