

Condiciones de suscripción del Servicio de “Orange Salud con MAPFRE”

Las presentes Condiciones de Suscripción, junto con las Condiciones Generales de Uso, el Aviso Legal y la Política de Privacidad (“Términos y Condiciones de Uso” o “Condiciones”) que el Cliente y el Usuario manifiesta haber leído y aceptado, regulan la adquisición de los productos y servicios facilitados por SALUD DIGITAL MAPFRE, S.A (“SDM”), con NIF A88079983 y domicilio social en Carretera de Pozuelo 50, 28222 Majadadonda (Madrid), en la plataforma “Orange Salud con MAPFRE” (el “Sitio”). Todo ello sin perjuicio de la aceptación de condiciones particulares o específicas que pudieran ser de aplicación al adquirir determinados servicios.

Podrán acceder al Sitio del Servicio de Orange Salud con MAPFRE los Clientes del servicio móvil postpago de Orange Espagne, S.A.U (“Orange”) que hayan contratado, a través de los canales de contratación de Orange, un Plan de Suscripción (“Plan de Suscripción”, “Plan” o “Suscripción”) del Servicio de Orange Salud con MAPFRE, que da derecho a utilizar los servicios concretos incluidos en el Plan contratado y las funcionalidades del Sitio.

Para utilizar el Servicio es necesario que el Cliente y los Usuarios autorizados realicen sus registros en el Sitio conforme se indica en el Punto 1.

Las presentes Condiciones de Suscripción tendrán una duración indefinida. SDM se reserva el derecho a actualizarlas, modificarlas o sustituirlas, en cuyo caso, se publicarán en el Sitio indicando la fecha de la última revisión y se comunicará su actualización, modificación o sustitución a aquellos Usuarios que tengan vigente un Plan de Suscripción. Asimismo, el Usuario podrá decidir libremente si las acepta o no, en este último caso habrá de comunicarnos su voluntad de no continuar con el Servicio de Suscripción. Se entiende que, si el Usuario continúa haciendo uso de nuestros servicios después de una actualización, modificación o sustitución de estas condiciones, las acepta.

1. Contratación

El Cliente de Orange que desee adquirir un Plan de Suscripción de Orange Salud con MAPFRE ha de dirigirse a los canales de contratación de Orange. Una vez contratado el

Servicio de Orange Salud con MAPFRE, el Cliente recibirá en su número de teléfono y/o correo electrónico de contacto un enlace para registrarse como Usuario Titular y activar su cuenta de Usuario Titular. El Cliente/Usuario Titular deberá aceptar las presentes Condiciones que también están disponibles en la web de Orange, www.orange.es. En cualquier caso, es necesario para poder utilizar el Servicio contratado registrarse en el Sitio y completar los datos solicitados.

El contrato de Suscripción se entiende perfeccionado desde el mismo momento en que el Cliente ha aceptado la contratación a través de cualquiera de los canales de comercialización que Orange ponga a disposición.

Una vez que el Usuario Titular ha activado su cuenta podrá incluir en la Suscripción a otros Usuarios (Adicionales y/o Menores) conforme a las condiciones del Plan contratado y los Términos y Condiciones de Uso. Los Usuarios Adicionales, previa invitación del Usuario Titular, deberán registrarse en el Sitio a través del enlace que SDM remitirá al número de teléfono móvil o email de contacto que el Usuario Titular hubiera facilitado de ellos, y aceptar los Términos y Condiciones de Uso. Los Usuarios Menores estarán registrados en el perfil del Usuario Titular del que dependen quien podrá acceder a sus datos, incluida la información de uso del servicio (salvo la de los mayores de 16 años). Cuando los menores cumplan la edad de 18 años, se gestionará de forma automática la baja de la Suscripción.

A los efectos de las presentes Condiciones y del resto de Términos y Condiciones de Uso, se aplicarán las siguientes definiciones de Usuarios:

- **Usuario Titular:** persona física mayor de edad, que actúa por sí mismo o en representación de persona jurídica con suficientes facultades de representación, y que es Cliente del servicio móvil postpago de la marca Orange que ha contratado a través de Orange un Servicio de Orange Salud con MAPFRE. El Usuario Titular será el responsable de gestionar el Servicio, incluir o asociar en el Plan de Suscripción contratado a otros Usuarios (Usuarios Adicionales y/o Usuarios Menores), así como gestionar la suscripción y baja de estos.
- **Usuario Adicional:** persona física, mayor de 18 años, asociada por el Usuario Titular a su Plan de Suscripción, con acceso a las prestaciones incluidas en el mismo y con acceso a adquirir por su cuenta y cargo otros servicios. El Usuario Titular podrá gestionar el alta y la baja del Usuario Adicional, pero no tendrá acceso a la información del uso de los servicios por el Usuario Adicional.
- **Usuario Menor:** personas menores de 18 años cuyo progenitor o tutor sea el Usuario Titular, incluidas por este en su Plan de Suscripción y cuyos datos (incluida la información

del uso del Servicio si son menores de 16 años) podrán ser conocidos por el Usuario Titular. Los menores no podrán gestionar el Servicio ni hacer uso directo del Sitio, salvo autorización expresa del Usuario Titular en el caso de ser mayor de 16 años; en cualquier caso, el Usuario Titular será el responsable de dicho uso, incluido cualquier cargo y/o daño derivado el mismo.

- **Usuario:** cualquier persona que utiliza el Servicio en calidad de Usuario Titular, Usuario Adicional o Usuario Menor. Una misma persona sólo puede constar en Orange Salud con MAPFRE una vez y bajo una única condición de Usuario.

El Usuario Titular podrá solicitar en cualquier momento la baja de los Usuarios de la Suscripción. La baja del Usuario Titular de la Suscripción implicará la baja automática del resto de Usuarios (Adicionales y/o Menores).

El Usuario Titular está obligado a satisfacer el precio del Plan de conformidad con los precios vigentes en cada momento. Los precios y modalidades actuales de Planes de Suscripción se indican más abajo, en “Suscripción y servicios”.

El Usuario es el único responsable de la veracidad, exactitud y actualización de los datos proporcionados en los formularios de registro, suscripción y compra. Si el Usuario detecta cualquier error en los mismos deberá subsanarlos a través de su perfil dentro del Sitio, al que puede acceder en cualquier momento con su nombre de usuario y contraseña.

2. Suscripción y servicios

El Servicio de Orange Salud con MAPFRE ofrece Planes de Suscripción que incluyen diferentes servicios de telemedicina, así como permite la adquisición de servicios de pago por uso de acuerdo con lo establecido en estos Términos y Condiciones de Uso, así como en las Condiciones de Pago por Uso y cualesquiera condiciones particulares que les fuera de aplicación.

El Servicio podrá ser objeto de actualizaciones y modificaciones, en cuyo caso el Usuario será debidamente informado. El acceso a cada uno de los servicios, sus límites de uso y su precio dependerán del Plan concreto adquirido. Así mismo, el horario de prestación de los mismos se realizará conforme a la zona horaria española; el horario de atención de cada servicio aparece en el Sitio pudiéndose consultar de forma previa a su solicitud.

En todo caso, los servicios de telemedicina no sustituyen necesariamente la consulta presencial con su médico.

2.1. Planes de Suscripción

La duración del Plan de Suscripción es mensual y renovable automáticamente por iguales periodos. Asimismo, su pago es mensual.

Existen los siguientes Planes de Suscripción:

	PLAN DE SALUD INDIVIDUAL	PLAN DE SALUD FAMILIAR	PLAN DE SALUD EMPLEADOS
PVP SUSCRIPCIÓN	4,90€/MES	9,95€/MES	Producto mínimo 9,80€ (2 Usuarios), a partir del tercer Usuario 4,90€/MES/EMPLEADO
NÚMERO DE USUARIOS POR SUSCRIPCIÓN	1 ADULTO Y MÁXIMO 5 MENORES	2 ADULTO Y MAXIMO 5 MENORES	MÁXIMO 10 ADULTOS
SERVICIOS DE SALUD DIGITALES			
Chat Medicina General	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
Chat Especialidades	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
Video consulta Medicina General Programada	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
Video consulta Psicología Programada	2 INCLUIDAS	2 INCLUIDAS	2 INCLUIDAS
	RESTO: 38€	RESTO: 38€	RESTO: 38€
Video consulta Medicina General Inmediata	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
Evaluador de síntomas	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO

En todos los Planes el Usuario Titular computa como un adulto. El Plan de Salud Empleados mínimo incluye el Usuario Titular y un Usuario Adicional (empleado) pudiendo contratarse hasta un máximo de 8 Usuarios Adicionales más.

Además de los servicios digitales incluidos en cada Plan, los Usuarios podrán adquirir, conforme a las Condiciones de Pago por Uso disponibles en el Sitio, otros servicios de salud (en remoto o presenciales) entre los que se encuentran los siguientes servicios:

Servicios de Pago por Uso	Plan INDIVIDUAL	Plan FAMILIAR	Plan EMPLEADOS
Video consulta Psicología Programada	2 incluidas	2 incluidas	2 incluidas
	38€/video consulta	38€/video consulta	38€/video consulta
Video consulta Psicología Especializada	Desde 38€/video consulta	Desde 38€/video consulta	Desde 38€/video consulta
El médico te llama	2,90 €/llamada	2,90 €/llamada	2,90 €/llamada
El médico responde	2,90 €/email	2,90 €/email	2,90 €/email

Catálogo de servicios (pruebas consultas y tratamientos)	Consultar precio de cada servicio en las pantallas del Sitio
--	--

2.2. Servicios

La descripción general de los servicios ofertados junto con las características principales y su precio, incluido el IVA o impuesto correspondiente, aparecen en las pantallas del Sitio. En ocasiones, algunos de los servicios podrán estar disponibles únicamente a través de la App.

2.2.1 Video consulta Medicina General Programada: permite al Usuario hablar a través de videoconferencia con un médico de familia y compartir durante la conversación imágenes con el facultativo si éste lo considera necesario. El Usuario elige dentro del calendario de días y horas que están disponibles para realizar la video consulta, aquella que más que le convenga.

Durante el proceso de reserva de la cita puede indicarse el motivo de la consulta, lo que facilitará asignar al médico más adecuado para la atención de la misma.

SDM contactará por teléfono con el Usuario antes del inicio de la video consulta para confirmar que está preparado para la realización de la misma.

Si antes o durante la realización de la Video consulta se produce una incidencia técnica atribuible a SDM, SDM tratará de retomar la videoconferencia o de proponer una nueva fecha y hora.

2.2.2 Video consulta Medicina General Inmediata: permite al Usuario hablar a través de videoconferencia con un médico que le atenderá desde un hospital. Este servicio se presta las 24 horas del día todos los días del año. El Usuario accede inmediatamente al Servicio por lo que no hay posibilidad de cancelación.

Si antes o durante la realización de la video consulta se produce una incidencia técnica atribuible a SDM, esta tratará de retomar la videoconferencia o utilizar un medio alternativo que permita dar el Servicio al Usuario.

2.2.3 Video consulta de Psicología Programada: permite al Usuario hablar a través de videoconferencia con un profesional colegiado en Psicología. El Usuario elige dentro del calendario de días y horas que están disponibles los profesionales para realizar la video

consulta, aquella que más le convenga. Finalizada la consulta el Usuario puede solicitar, para próximas consultas, tener un seguimiento personalizado con el mismo profesional.

2.2.4 Servicio de Chat Médico: permite al Usuario contactar a través de un servicio de chat con un médico especialista o de familia, y compartir durante la conversación imágenes con el facultativo si éste lo cree necesario.

Al acceder al chat hay un listado de médicos disponibles con los que poder conversar, el Usuario elige con el que desee hablar. Los médicos pueden estar conectados en ese momento o no, indicándose entonces el horario de conexión, pero siempre hay médicos disponibles para atender cualquier consulta. Si se inicia la conversación con un médico conectado este responderá en menos de 2 minutos; si se envía un mensaje a un médico desconectado, éste contesta una vez se conecte en el horario que tenga establecido.

2.2.5 El médico responde: este servicio permite al Usuario escribir un mensaje a un médico generalista que responderá al mismo dentro de las 24h laborables siguientes a la solicitud. El servicio está disponible las 24 horas del día todos los días del año.

El servicio se presta de manera colegiada y no individual, a pesar de iniciarse una consulta con un profesional en concreto SDM se reserva el derecho a que cualquiera de los profesionales médicos que presta el servicio continúe cualquier consulta. El servicio ofrecido es meramente **orientativo** basándose en la información facilitada por el Usuario, por lo que no será, en ningún caso, un diagnóstico médico, ni será equivalente a una asistencia médica, a una consulta, ni supondrá una atención de urgencia médica. El Usuario y el profesional médico serán los únicos responsables de los contenidos que incorporen y de las manifestaciones que realicen a través de la aplicación.

2.2.6 Un médico te llama: el profesional médico se pone en contacto con el Usuario mediante una llamada al número de teléfono que este ha indicado, en un plazo máximo de dos horas desde la solicitud. El Usuario recibirá previamente la llamada de un miembro del área de administración médica para informarle que le transferirá la llamada a un médico generalista disponible. El Servicio está disponible 24 horas al día todos los días del año.

2.2.7 Evaluador de síntomas: se trata de un asistente médico basado en Inteligencia Artificial para el triaje. Permite la valoración de los síntomas declarados por el Usuario a través de un cuestionario online dinámico que pregunta al Usuario en función de las respuestas previas de este. Esta herramienta digital proporciona meras

recomendaciones que en ningún caso constituyen un diagnóstico. Esta funcionalidad está disponible las 24 horas al día todos los días del año.

Por otra parte, a través de algunos servicios y sujeto al criterio médico que atienda al Usuario, se podrán prescribir recetas médicas electrónicas. El Servicio no incluye el coste de las mismas, como tampoco incluye el coste de las pruebas diagnósticas que el médico requiera al Usuario.

En todos los casos los servicios son prestados por profesionales debidamente autorizados para desarrollar su actividad, que garantizan la calidad en la prestación de los servicios y se obliga a prestarlos con la debida diligencia.

SDM se reserva el derecho a bloquear o retirar el acceso al Servicio, en cualquier momento, a los Usuarios que realicen un uso inadecuado del Servicios (tales como, inadecuados por irrespetuosos, contrarios a la buena praxis médica por serle perjudiciales, que permitan actos de suplantación de identidad o engaño).

3. Métodos de pago y facturación

El Cliente/Usuario Titular autoriza a SDM a cargar cada mes la correspondiente cuota del Plan de Suscripción a través de cualquiera de los medios de pago que tenga comunicados, a menos que el Usuario cancele su Suscripción con anterioridad a la fecha de renovación del Plan. El Cliente/Usuario Titular conoce y acepta que la cuota de Suscripción mensual sea cobrada a través de la factura de comunicaciones móviles de Orange, que normalmente se paga a través de domiciliación bancaria. En este sentido, Orange será encargado de gestionar el cobro de las cantidades adeudadas a SDM por los Planes de Suscripción contratados. Con este fin el Cliente/Usuario Titular autoriza a SDM y a Orange, como sociedad mandataria de SDM, a enviar a su entidad financiera órdenes de pago para adeudar en su cuenta los importes correspondientes derivados de la contratación de Planes de Suscripción.

Asimismo, el Usuario Titular y los Usuarios Adicionales autorizan a SDM a cobrar el precio por los servicios de pago por uso que adquieran y que serán abonados por el Usuario directamente a SDM, a través del siguiente método de pago: tarjeta de crédito o débito. El Usuario puede modificar los datos de pago cuando lo necesite, a través del Sitio, apartado “Configuración de la cuenta”, “Métodos de Pago”. El cobro por los servicios de pago por uso se realizará en el momento de la solicitud de la compra del servicio.

Si el método de pago principal indicado por el Usuario es rechazado o no está disponible SDM cargará la cuota o el precio, según corresponda, en cualquier otro medio de pago asociado a la cuenta del Usuario.

El incumplimiento de pago ocurre en cualquier situación en la que SDM no ha recibido el pago oportuno, excluyendo aquellas causas que sean únicamente imputables a SDM, siendo el Cliente/Usuario Titular o, en su caso, el Usuario el responsable de cualquier importe no cobrado. Haremos todo lo posible por comunicar al Usuario cualquier fallo que hubiera en el pago, pero no estamos obligados a hacerlo. Ante el impago podremos suspender el acceso al Plan o servicio contratado hasta que hayamos cobrado, o cancelarlo.

El emisor de algunos métodos de pago puede cobrar ciertas tarifas por conceptos con cargos relacionados con el procesamiento de su método de pago. SDM no le cobrará más gastos adicionales que los que le sean cargados a la entidad por el uso de determinadas formas de pago, de lo que será informado. El Usuario no recibirá ningún gasto que no haya sido previamente informado y/o aceptado expresamente por él.

Cuando corresponda la devolución de algún pago, SDM utilizará para su reembolso el mismo medio de pago empleado por el Usuario en la transacción inicial.

El Usuario puede consultar su facturación dentro del Sitio en “Planes y suscripciones” y en “Compras de salud”.

4. Duración, modificación, y terminación del contrato

4.1. Planes de Suscripción. Tienen vigencia desde el día de su adquisición y hasta el último día del mes de contratación. Llegada la fecha de su vencimiento la suscripción se renueva automáticamente por períodos mensuales salvo que el Usuario Titular comunique su deseo de no continuar o renovar el Plan.

El Usuario Titular, si lo desea, podrá cambiar de modalidad contractual de entre los Planes vigentes siempre que cumpla con los requisitos necesarios para su contratación. Este cambio será efectivo a partir del mes siguiente a su solicitud.

Los Planes de Suscripción podrán ser objeto de actualización, modificación o sustitución, en cuyo caso SDM realizará una comunicación al Usuario al que le sea de aplicación quien podrá decidir libremente si lo acepta o si deja de usar nuestro Servicio de Suscripción, en este último caso habrá de comunicarnos su voluntad de no continuar con el servicio. Se

entiende que si el Usuario continúa haciendo uso del Servicio de Suscripción que tenga contratado después de una actualización, modificación o sustitución del mismo, lo acepta.

No obstante, es importante que el Usuario conozca que ningún cambio de precio o de los servicios del Plan de Suscripción que tenga contratado le afectará hasta el siguiente mes de facturación desde su modificación.

El Usuario Titular puede cancelar la Suscripción en cualquier momento sin ningún tipo de penalización siempre que lo comunique a través de los canales de atención al cliente de Orange o a través del Sitio. Seguirá teniendo acceso al Servicio contratado de SDM hasta el final del periodo mensual facturado. En el caso de que se tuviera algún servicio programado con posterioridad a la finalización del periodo de facturación podrá igualmente hacer uso del mismo.

Así mismo, el Usuario Adicional puede darse de baja de la Suscripción en cualquier momento comunicándolo a través del Sitio o de los canales de comunicación de Orange.

Adicionalmente, la Suscripción del Usuario quedará dada de baja automáticamente en caso de baja del servicio móvil postpago asociado al Servicio de Orange Salud con MAPFRE.

En la medida en que lo permita la ley, los pagos no son reembolsables y no facilitamos devoluciones ni abonos por períodos parciales de suscripción mensual.

4.2 Servicios de Pago por Uso. Su duración viene determinada por las condiciones de prestación del servicio.

En el caso de que SDM realice actualizaciones, modificaciones o sustituya las presentes Condiciones, que serán publicadas en el Sitio indicando su fecha, las mismas no afectarán a aquellos servicios que hayan sido objeto de contratación previa por el Usuario.

5. Derecho de desistimiento

Cuando este derecho sea de aplicación, de conformidad con la legislación vigente, el Cliente o el Usuario que hubiera adquirido el servicio podrá resolver el contrato durante los primeros 14 días naturales desde la celebración del mismo sin necesidad de indicar el motivo alguno ni incurrir en ningún coste, a excepción de los previstos en el artículo 107.2 y 108 del Real Decreto 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. Este derecho de desistimiento no es aplicable a prestación de servicios ya realizados o comenzados.

El Cliente/Usuario ha de comunicar a SDM su deseo de ejercitar este derecho a través del Sitio pulsando el enlace “desistimiento” o a través de los canales de atención al cliente de Orange. El desistimiento implica la suspensión del servicio y extingue el contrato. SDM comunicará al Cliente/Usuario el acuse de recibo de su desistimiento y devolverá, en el plazo máximo de 14 días desde la fecha de desistimiento, el importe recibido del Cliente/Usuario utilizando el mismo medio de pago siempre que el servicio contratado no esté dentro de las excepciones indicadas.

Cuando un Cliente/Usuario ejerza el derecho de desistimiento sobre productos o servicios que incluyen varios servicios y estuvieran iniciados, como los planes de suscripción o los programas de salud, abonará un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en el que informó a SDM de su desistimiento, importe que se calculará sobre la base del precio total acordado.

6. Soporte y centro de ayuda al Usuario

El Usuario puede ponerse en contacto con SDM a través del Sitio, vía chat o email.

El chat está visible de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 (excepto festivos). Fuera de este horario siempre estará la posibilidad de contactar mediante nuestro formulario. Sigue estos pasos:

- En el Sitio, accede al menú y selecciona “Centro de Ayuda y soporte”.
- Puedes resolver tus dudas con el “Buscador” o directamente pulsando las “Consultas más Frecuentes”.
- En caso de no encontrar la respuesta puedes pulsar “Contáctanos” selecciona del desplegable la opción correspondiente a tu consulta y el equipo SDM dará respuesta vía email.
- Pulsa “Enviar”

El Usuario podrá interponer cualquier queja o reclamación contactando a través del formulario arriba indicado, en la dirección de correo electrónico “teayudamos@saludsavia.com” o en la dirección postal C/ María Tubau 10, Edificio C, 28050 Madrid.

Informamos igualmente al Usuario que la Comisión Europea facilita a los consumidores una plataforma de resolución de litigios en línea, en la que podrán someter sus reclamaciones, que está disponible en el siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/consumer/odr>.

7. Responsabilidad y exoneración de responsabilidades

La responsabilidad por la prestación del Servicio de Salud de Orange Salud con MAPFRE será de SDM conforme a lo establecido en las presentes Condiciones, sin que Orange sea responsable en ningún caso más allá del cobro de las cantidades adeudadas por el Usuario.

SDM podrá suspender, retirar o cancelar parcial o totalmente los servicios no sometidos a contratación en cualquier momento y sin necesidad de aviso previo. Esto no afectará a aquellos servicios que estén reservados o que sean objeto de contratación previa y que se regirán por sus condiciones específicas.

La descripción de los Servicios ofertados en el Sitio se realiza con base a la información proporcionada por los colaboradores de SDM, con el fin de dar la mayor información sobre el Servicio y sus características, pero no es exhaustiva, motivo por el cual SDM rechaza cualquier información no elaborada directamente por SDM, así como se reserva el derecho a actualizar los contenidos, eliminarlos, limitarlos o impedir el acceso a los mismos de forma temporal o definitiva.

Así mismo, SDM no será responsable de aquellos contenidos, datos o informaciones, que hubieran sido introducidos, mostrados o modificados por terceros.

SDM se compromete a poner todos sus esfuerzos en tener a disposición del Usuario todos los servicios ofrecidos en el Sitio. No obstante, SDM se exime de cualquier responsabilidad derivada de la indisponibilidad de servicios ofrecidos a través del Sitio cuando ello sea por fuerza mayor, robo o pérdida, o error en el pedido o en los datos facilitados por el Usuario.

8. Política de privacidad y tratamiento de datos personales

SALUD DIGITAL MAPFRE, S.A., con domicilio en Carretera de Pozuelo, 50 - 28222, Majadahonda, Madrid, es titular de este sitio Web, y responsable de los datos de carácter personal que nos proporciones a través de este.

El usuario queda informado sobre el tratamiento de los datos suministrados durante la contratación del servicio y en su caso la navegación en la página Web y los que se

generen como consecuencia de la utilización de esta, incluidas, en su caso, las comunicaciones o las transferencias internacionales de los datos que pudieran realizarse, con las finalidades indicadas en el apartado ¿Con qué finalidad tratamos tus datos personales?

En caso de que los datos facilitados se refieran a terceras personas físicas distintas del usuario, éste garantiza haber recabado y contar con el consentimiento previo de los mismos para la comunicación de sus datos y haberles informado, con carácter previo a facilitarlos, de las finalidades del tratamiento, comunicaciones y demás términos previstos en el apartado Información sobre Protección de Datos

Garantizas que eres mayor de 18 años y que todos los datos facilitados te corresponden. Si eres menor de 16 años antes de proceder a incluir tus datos personales en los formularios habilitados debes contar con la autorización previa de tus padres, tutores o representantes legales, quienes, según la legislación vigente, serán considerados responsables de todos los actos que realices.

El usuario garantiza la exactitud y veracidad de los datos facilitados, adquiriendo el compromiso de comunicar a MAPFRE cualquier cambio en los mismos.

INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS:

¿Quién es el responsable del tratamiento de tus datos personales?

El responsable del tratamiento de la información y/o datos personales que nos proporcione, es:

- Identidad: SALUD DIGITAL MAPFRE, S.A., A-88079983.
- Dirección postal: Carretera de Pozuelo, 50, 28222 Majadahonda, Madrid.
- Contacto del Delegado de Protección de Datos: DPO.Mapfre_SALUD_Digital.es@Mapfre.com.

¿Qué datos recabamos?

Los datos que SALUD DIGITAL MAPFRE conserva son los siguientes:

a) El nombre de dominio del proveedor (ISP) que le da acceso a la red. Por ejemplo, un usuario del proveedor XXX estará identificado con el dominio xxx.es.

b) La fecha y hora de acceso a nuestra web.

c) La dirección de internet desde la que partió el link que dirige a nuestra web.

d) Datos identificativos: nombre, apellido, DNI, correo electrónico, email, teléfono, fecha de nacimiento, número de tarjeta de crédito/débito.

f) Datos de salud, como por ejemplo la información de tu perfil de salud, así como citas médicas pasadas e histórico de compras.

En caso de no suministrar al menos tales datos, considerados como necesarios, SALUD DIGITAL MAPFRE no podrá gestionar tu solicitud, consulta o contratación.

¿Con qué finalidad tratamos tus datos personales?

A continuación, se detallan las finalidades de los tratamientos:

- Respecto a los datos obtenidos en la navegación y uso de nuestro sitio web, realizaremos el tratamiento de los datos generados por la navegación con las finalidades basadas en las establecidas en el panel de cookies y sus preferencias asociadas Ajustes de Cookies
- Respecto a los datos obtenidos de los recursos del dispositivo se utilizarán para facilitar la interacción con los servicios de telemedicina. En concreto:
 - Cámara para realizar fotografías y grabar videos.
 - Ubicación precisa por GPS o aproximada en base a red para localizar los médicos/centros más cercanos.
 - Micrófono para poder grabar audio y facilitar la conversación.
 - Almacenamiento para facilitar la subida de archivos al área privada o compartir información.

Recuerda que si no aceptas la activación de estos recursos es posible que no puedas acceder a los servicios. No obstante, podrás modificar los permisos en cualquier momento.

- En relación con los formularios facilitados:
 - Tramitar el registro en la aplicación.
 - Gestionar la solicitud y contratación de nuestros servicios y productos.
 - Realizar estudios y cálculos estadísticos, encuestas, análisis de tendencias del mercado y control de calidad.
 - Elaborar los perfiles necesarios para la personalización y el acompañamiento diseñado específicamente para ti dentro de Orange Salud con MAPFRE en base a tus interacciones con nosotros.
 - Atender y gestionar tus sugerencias, reclamaciones y otras consultas que realices a través del formulario correspondiente o de los números de teléfono del centro de soporte facilitados a tal efecto.
- En relación con la gestión de tu área privada:
 - Facilitarte el acceso para la gestión y consulta de tus datos, así como los resultados de los servicios y productos contratados.
- Respecto al envío de comunicaciones comerciales:
 - Trataremos tus datos para enviarte información y publicidad, incluso por vía electrónica, sobre ofertas, productos, recomendaciones, servicios, promociones, obsequios y campañas de fidelización de SALUD DIGITAL MAPFRE, en base a la elaboración de perfiles mediante estudios de marketing y estadísticos a partir de tus compras previas y la información que hayas proporcionado en tu perfil de salud para que dichas comunicaciones se ajusten todo lo posible a tus necesidades y preferencias.

¿Por cuánto tiempo conservaremos tus datos personales?

Trataremos tus datos hasta que decidas darte de baja de la aplicación. Una vez ocurrido esto, se conservarán bloqueados durante el plazo de prescripción de las acciones derivadas de las relaciones contractuales.

¿Cuál es la legitimación para el tratamiento de tus datos?

La base legal para el tratamiento de sus datos con las finalidades incluidas en el apartado *¿Con qué finalidad tratamos sus datos personales?* se detallan a continuación:

- Respecto a La base de licitud para el tratamiento de tus datos para las finalidades a continuación detalladas es el consentimiento, sin que en ningún caso la retirada de este condicione la gestión de tu solicitud de contratación y/o información:
 - La navegación y uso de nuestro sitio web, es el consentimiento que haya otorgado el usuario en el panel de cookies Ajustes de Cookies
 - Facilitar la interacción con los servicios de telemedicina
 - Tramitar tu registro en la aplicación.
- La base de licitud para el tratamiento de tus datos para las finalidades a continuación detalladas es la relación contractual y el cumplimiento de las obligaciones legales que resulten de aplicación a SALUD DIGITAL MAPFRE.
 - Gestión de tu solicitud de contratación de servicios y/o productos.
 - Elaborar los perfiles necesarios para la personalización y el acompañamiento diseñado específicamente para ti dentro de Orange Salud con MAPFRE en base a tus interacciones con nosotros.
 - Realizar estudios y cálculos estadísticos, encuestas, análisis de tendencias del mercado y control de calidad.
 - Facilitarte el acceso a “Informes y resultados” para la gestión y consulta de tus datos, así como los resultados de los servicios y productos contratados.
- La base de licitud para el tratamiento de tus datos para las finalidades a continuación detalladas es el interés legítimo:
 - Elaborar estadísticas sobre los países y servidores que visitan más a menudo la web.
 - Conocer las horas de mayor afluencia de visitas en la web, así como realizar ajustes precisos para evitar problemas de acceso.
 - Conocer la efectividad de los distintos botones y enlaces que apuntan a nuestro servidor, con el fin de potenciar aquéllos que ofrezcan mejores resultados.

- Atender y gestionar las sugerencias, reclamaciones y otras consultas que realice a través del formulario correspondiente o de los números de teléfono del centro de soporte facilitados a tal efecto.
- Verificar su condición de cliente Orange

¿A qué destinatarios se comunicarán tus datos?

SALUD DIGITAL MAPFRE, podrá comunicar tus datos, exclusivamente para las finalidades indicadas en el apartado *¿Con qué finalidad tratamos tus datos personales?* a los siguientes destinatarios:

- Otras entidades pertenecientes al Grupo MAPFRE (www.mapfre.com), filiales y participadas, así como terceros con los que suscribamos acuerdos de colaboración necesarios para la prestación del servicio solicitado.
- Prestadores independientes, frente a los que podrás ejercitar los mismos derechos abajo enumerados, incluyéndose aquí centros médicos y profesionales sanitarios.
- Empresas encargadas de cubrir una función específica en nuestra cadena de valor (por ejemplo, gestionando un centro de recepción de llamadas) bajo nuestra completa supervisión.
- Orange Espagne S.A.U para la ejecución del acuerdo de colaboración
-

En el marco de dichas comunicaciones, podrán realizarse transferencias internacionales de datos a terceros países. Dichas transferencias se realizarán a países donde no exista una decisión de adecuación de la Comisión Europea únicamente cuando sean imprescindibles para el cumplimiento de las finalidades indicadas.

¿Cuáles son tus derechos cuando nos facilita tus datos?

En los términos y con el alcance establecido en la normativa vigente, cualquier persona puede ejercer los siguientes derechos:

- Acceso: Conocer qué datos personales suyos tiene SALUD DIGITAL MAPFRE.
- Rectificación: Solicitar la rectificación de sus datos inexactos.

- **Supresión:** Solicitar la supresión de sus datos cuando, entre otros motivos, ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recogidos.
- **Limitación del tratamiento:** Solicitar que suspendamos el tratamiento de sus datos, si, por ejemplo, los datos son inexactos o el tratamiento es ilícito, pudiendo no obstante ser tratados para el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones, la protección de los derechos de otra persona o por razones de interés público.
- **Oposición:** Oponerse al tratamiento de sus datos, salvo cuando sean necesarios para, entre otros motivos, el desarrollo de la relación contractual, en caso de que la hubiera, o para el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.
- **Portabilidad:** Recibir sus datos personales en un formato estructurado, de uso común y legible, o solicitar su transmisión a otro responsable cuando sea técnicamente posible.

Te recordamos que también puede, en cualquier momento, revocar el consentimiento prestado para el tratamiento de sus datos, en su caso.

Los anteriores derechos pueden ejercerse directamente por el titular de los datos o mediante representante legal o voluntario, a través de comunicación escrita y dirigida a Oficina Corporativa de Privacidad y Protección de Datos en la Carretera de Pozuelo, 52, 28222 Majadahonda, Madrid o escribiendo a ocppd@saludsavia.com

Adicionalmente, le informamos de que puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos, cuando considere que no hemos tratado sus datos de acuerdo con la normativa, a través de la página web habilitada a tales efectos por la Autoridad de Control correspondiente.

Copyright

Reservados todos los derechos. El diseño del portal y sus códigos fuente, así como los logos, marcas y demás signos distintivos que aparecen en el mismo están protegidos por los correspondientes derechos de propiedad intelectual e industrial.

Queda rigurosamente prohibida, sin la autorización escrita de los titulares del copyright, la reproducción distribución, transformación, manipulación, comunicación pública o cualquier otro

acto de explotación total o parcial, gratuito u oneroso de los textos, imágenes o cualquier otro contenido que aparezca en el sitio web.

SALUD DIGITAL MAPFRE S.A. se reserva el derecho de efectuar, en cualquier momento y sin previo aviso, cuantas modificaciones, variaciones, supresiones o cancelaciones en los contenidos y en la forma de presentación de estos que considere necesarias, ya sea de forma temporal o definitiva, debiendo asegurarse el usuario de utilizar en cada momento la versión actualizada. Esta facultad no otorga a los usuarios ningún derecho a percibir indemnización por daños y perjuicios.

Vigencia desde el XX/XX/XXXX