

A)163

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE CHAT MÉDICO (CONTRATO DE SERVICIOS SAAS)

En Madrid, a 22 de marzo de 2022

**REUNIDOS**

De una parte, Don David Vincent Lattes, de nacionalidad francesa, mayor de edad y provisto de NIE nº Y6119145D, en calidad de representante legal de la sucursal, según poderes otorgados ante el Notario de Madrid Don Juan Aznar de la Haza el día 19 de febrero de 2021, protocolo 729 e inscritos en el Registro Mercantil de Madrid inscripción 9 de CNP Assurances, S.A. Sucursal en España (en adelante CNP), con domicilio social en Carrera de San Jerónimo nº 21, 28014 MADRID e inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al tomo 20063, Libro 0, folio 48, de la Sección 8ª del Libro de Sociedades, hoja M-353978 inscripción 1ª y provista de N.I.F. W0013620J, con poder bastante para este acto y,

Y de otra parte, **D. SERGIO BARRIO ATIENZA**, con N.I.F. 47631041-L, Director General de la sociedad **MEETING DOCTORS, SL** (en adelante **MEETINGDOCTORS**), provista de C.I.F. B-66940982, con domicilio social en Barcelona, calle Milanesat, 25-27, 5º, con poder bastante para este acto en virtud de los poderes otorgados a su favor ante el notario de Barcelona, D. Ramón García-Torrent Carballo, el día 19 de octubre de 2017, con el número 3499 de su protocolo.

Ambas partes, en las representaciones que ostentan, se reconocen con la capacidad legal necesaria y suficiente para formalizar el presente Contrato, y a tal efecto pactan las siguientes

**CLÁUSULAS****PRIMERA. - OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto de este contrato es establecer un acuerdo de prestación de servicios por el que CNP Assurances contrata a MEETINGDOCTORS la prestación de determinados servicios de chat médico y videollamada a través del uso de la aplicación denominada '**Doctor On**'.

Adicionalmente, MEETINGDOCTORS prestará servicios de soporte y mantenimiento técnico de la aplicación Doctor On con el fin de garantizar su adecuada operatividad y funcionamiento.

DC

✓

En su virtud, MEETINGDOCTORS se compromete y obliga frente a CNP Assurances a la prestación de los referidos servicios a favor de los tomadores/asegurados o cualquier otra persona designada por CNP Assurances como prestatario de los mismos (en adelante “los **usuarios**”).

## **SEGUNDA. – CONTRATO MERCANTIL**

El presente Contrato tiene carácter puramente mercantil y queda sujeto a las cláusulas contenidas en el mismo.

CNP Assurances en ningún modo ni bajo ningún título ostenta la condición de empleador, patrón o empresario respecto de los trabajadores contratados por cuenta propia o ajena por MEETINGDOCTORS, que presten directa o indirectamente los servicios objeto de este contrato. Del mismo modo, CNP Assurances en ningún caso participa en la selección ni contratación del personal de MEETINGDOCTORS, siendo de exclusiva cuenta y riesgo de ésta la contratación del personal laboral o industrial.

MEETINGDOCTORS asume, cuando fuere procedente, el pago de las cotizaciones por seguros sociales, accidentes laborales y seguro de responsabilidad civil de daños a terceros de su personal, obligaciones tributarias y cualesquier otros de naturaleza análoga que con motivo de la ejecución del proyecto se originasen para MEETINGDOCTORS, eximiendo a CNP Assurances de toda responsabilidad ante cualquier reclamación derivada del incumplimiento de dichas obligaciones, así como de cualesquiera otras derivadas en materia laboral, garantizando por ello a CNP Assurances su completa indemnidad por esos conceptos.

A tal fin MEETINGDOCTORS, se compromete durante la vigencia del contrato a entregar a CNP Assurances a su solo requerimiento un certificado expedido por organismo público competente acreditativo de encontrarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y de Seguridad Social.

## **TERCERA – DURACIÓN DEL CONTRATO**

La duración del presente contrato se retrotrae al día **01 de Noviembre de 2021, y tendrá una duración inicial anual hasta el 31 de Octubre de 2022**, siendo a partir de entonces prorrogado por idénticos períodos anuales, y en los mismos términos y condiciones contractuales, si ninguna de las partes denunciara fehacientemente y por escrito su prórroga mediante preaviso con una antelación de (2) dos meses a sus correspondientes fechas de vencimiento.

## CUARTA - SERVICIOS SAAS DE CHAT MÉDICO EN LA APLICACIÓN DOCTOR ON

### 4.1 Servicios de Chat médico y videollamada

MEETING DOCTORS otorga a CNP Assurances y a los usuarios de CNP Assurances o cualesquiera otras empresas de su grupo, presentes y futuros, sin límite en el número ni en el perfil de los usuarios, en cualquier país del mundo, acceso a la aplicación Doctor On. En consecuencia, los usuarios podrán realizar consultas médicas gratuitas e ilimitadas a médicos y profesionales de la salud a través de un sistema de chat y/o de videollamada, dentro de la aplicación **Doctor On**, las 24 horas de cada día del año, en las siguientes especialidades médicas y/o relativas al bienestar:

#### Servicio de Videollamada:

- Medicina General

#### Servicio de Chat Médico:

- Medicina General
- Medicina General en Nutrición y Dietética
- Pediatría
- Psicología
- Cardiología
- Ginecología
- Entrenador Personal (fitness, musculación y running)
- Sexología
- Alergología

En relación con ambos servicios, MEETING DOCTORS garantiza que los médicos cuentan con autorización legal en España para ejercer profesionalmente la medicina y los profesionales de la salud con la titulación y autorización legal, en su caso, para ejercer la disciplina sanitaria.

En relación con los servicios de Chat Médico, de las especialidades enumeradas, las partes acuerdan que durante la vigencia del presente contrato deberán prestarse obligatoriamente por MEETINGDOCTORS las siguientes: Medicina General, Medicina General en Nutrición y Dietética, Pediatría, Psicología, Ginecología y Entrenador Personal.

Tanto el servicio de chat médico como el de videollamada, es decir las respuestas a las consultas, se realizará siguiendo las siguientes pautas recomendadas por el Consejo General de Colegios Oficiales Médicos de España:

1. En ningún caso el profesional médico realizará diagnóstico o ejercicio clínico de la medicina mediante el uso de la plataforma de chat médico.
2. El servicio médico se limitará a segunda opinión, revisión médica y orientación de pacientes, así como ayuda en la toma de las decisiones.
3. Los profesionales pueden ampliar información sobre fármacos con receta, pero en ningún caso recetar, y posología indicada. En caso necesario se pueden recomendar fármacos y productos no farmacéuticos, mientras:
  - a. No requieran prescripción médica y sean generalistas, preguntando previamente alergias previas;
  - b. No contradigan una medicación actual que un médico con visita presencial ha recetado;
  - c. Exista un seguimiento de la evolución clínica. Preferiblemente se indicará el principio activo del fármaco para que pueda ser adquirido por el paciente en la Farmacia. Solo en caso de que el paciente pida un nombre comercial, se podrá indicar el nombre comercial del fármaco.

En el supuesto que el usuario manifieste una urgencia, el médico que le atienda inmediatamente procederá a notificar al mismo que utilice (a su elección) el servicio público telefónico de emergencias.

Por el contrario, MEETINGDOCTORS tiene el derecho unilateral a dejar de prestar en cualquier momento cualquier especialidad distinta de las mencionadas en el párrafo anterior, sin que ello signifique ningún tipo de situación de incumplimiento contractual; si bien se obliga en todo caso a notificarlo con antelación suficiente de treinta (30) días a CNP Assurances, ofreciendo simultáneamente a la misma explicación suficiente de los motivos de dicha actuación y proponiendo a CNP Assurances alternativas y/o nuevos servicios que ofrecer a los usuarios en la aplicación Doctor ON que deberán ser negociados por las partes.

Durante la vigencia del contrato ambas partes podrán alcanzar nuevos acuerdos, recogidos en Anexos en el presente contrato, para la ampliación de las especialidades del chat médico y/o videollamada, en los términos, precio y condiciones que en su caso convengan a tal efecto MEETINGDOCTORS y CNP Assurances.

Asimismo, y sin perjuicio de la posibilidad del referido y eventual acuerdo anterior entre las partes para ampliar dichas especialidades, MEETINGDOCTORS manifiesta su intención de realizar sus mayores esfuerzos para poder ofrecer a CNP Assurances nuevas especialidades en el chat médico y/o videollamada, sin coste añadido para CNP Assurances.

## 4.2 Usuarios de los servicios

Se entiende por usuarios con derecho a utilizar los servicios de chat médico y/o videollamada, a los tomadores/asegurados y usuarios que CNP Assurances designe para que puedan ser beneficiarios de los servicios objeto del presente contrato.

A estos efectos se hace constar la existencia de dos tipos de usuarios:

- Usuarios Freemium: Sólo tendrán acceso al servicio de chat médico con las especialidades descritas en la cláusula 4.1 y durante un periodo de treinta (30) días.
- Usuarios Premium: Tendrán acceso a todos los servicios prestados por MEETINGDOCTORS recogidos en el presente contrato (servicio de chat médico con las especialidades descritas en la cláusula 4.1 y servicio de videollamada) durante el periodo de tiempo que tengan en vigor la póliza contratada con CNP Assurances.

A tal efecto, los usuarios, deberán descargar la Aplicación Doctor On en sus pertinentes dispositivos electrónicos, a través de las tiendas virtuales AppStore y Google Play, y solicitar su uso a través del correspondiente proceso de autenticación protocolizado.

MEETINGDOCTORS, solicitará a CNP Assurances, como encargado de dar acceso a los usuarios, a través de una API (Interfaz de Programación de Aplicaciones) definida a tal efecto, que coteje que el beneficiario solicitante ciertamente pertenece a un usuario (a través del sistema de comunicación que ambas acuerden a tal fin) que tiene activado alguno de los servicios del presente servicio (Alta del servicio).

Una vez descargada la App Doctor On, para poder acceder al uso de la misma, el usuario recibirá vía SMS un código de acceso enviado por MEETINGDOCTORS, que deberá introducir para identificarle como beneficiario del servicio.

Los servicios objeto del presente contrato únicamente se prestarán a favor de los usuarios que ostenten la condición de Usuarios de Alta de la App, es decir, aquellos que se hayan descargado la App y se les haya activado como usuarios. Para ello, tendrán que haber superado el proceso de autenticación y verificación de su condición de usuarios que establece la Aplicación, y tendrán que haber aceptado los términos y condiciones del servicio (en los que asimismo se establecerán sus derechos como usuarios), que se acompañan como **ANEXO I** al presente Contrato.

### 4.3 Horarios y tiempos de respuesta. Coordinación médica

MEETINGDOCTORS prestará los servicios de chat médico y/o de videollamada a los usuarios en los siguientes horarios:

1. Medicina General: De lunes a domingo, las 24 horas, 365 días al año.
  - a. Esta categoría es la única que contará con la opción de la videollamada.
2. Resto de especialidades: De lunes a viernes en los horarios concretos consignados por especialidad en el **ANEXO II** al presente Contrato.

Asimismo, los profesionales que conforman el equipo médico y de la salud dispuesto por MEETINGDOCTORS (médicos y profesionales de la salud) atenderán todas las consultas. El usuario podrá visionar si los mismos están *“online”* u *“offline”*, es decir, conectados en ese instante o no. A tal efecto el distintivo que identifica la situación *“online”* del profesional es una esfera de color verde, y roja en el caso del profesional *“offline”*.

Los profesionales *“online”* tienen la obligación de responder al primer mensaje que envíe el usuario en un tiempo inferior a 2 minutos. Para el resto de los mensajes enviados por el usuario (los sucesivos al primer mensaje), el tiempo promedio de respuesta, será también inferior a 2 minutos.

En el supuesto de los profesionales *“offline”*, estarán así marcados (en rojo) cuando se hallen fuera de su franja horaria de atención. El inicio del cómputo para sus correspondientes tiempos de respuesta, que también deberán ser inferiores a 2 minutos y en las mismas condiciones que las dispuestas en el párrafo anterior para los médicos *“online”*, será el momento en que empiece su horario de consulta.

En relación a la coordinación médica, MEETINGDOCTORS, en la prestación de los servicios contratados, realiza asimismo los siguientes servicios de coordinación médica, para garantizar la calidad y excelencia en el servicio dentro de la aplicación Doctor On:

1. Control de calidad asistencial: revisión de la calidad asistencial prestada por los médicos en el chat.
2. Control de tiempos de respuesta: Monitorización de los tiempos de respuesta de las consultas y coordinación del cuadro de profesionales en caso de detección de respuesta tardía según contrato actual.

#### **4.4 Acceso y mantenimiento de la aplicación, Doctor On.**

MEETINGDOCTORS cooperará con CNP Assurances manteniéndola informada, con una periodicidad diaria, sobre las altas, accesos y bajas como usuarios de la aplicación antes mencionada (siempre respetando ambas partes en todo momento las cautelas y prevenciones en su caso aplicables dispuestas por la normativa sobre protección de datos de carácter personal).

En el caso de los usuarios Freemium, CNP Assurances comunicará a MEETINGDOCTORS el cambio de tipología de usuario. En el caso de que el usuario Freemium, después del periodo de prueba de 30 días, y del usuario Premium que no quiera continuar teniendo la aplicación, MEETINGDOCTORS está obligado a eliminar la información tratada para dicha finalidad de acuerdo a la normativa de protección de datos vigente y siendo responsabilidad de MEETINGDOCTORS la eliminación de los datos.

MEETINGDOCTORS dará acceso a CNP Assurances a la consola de administración de los servicios contratados, dónde en tiempo real y de forma constante CNP Assurances podrá verificar, únicamente de forma estadística y cuantitativa, la siguiente información:

- Descargas: Número de instalaciones diarias, desinstalaciones, y el número de usuarios activos en cada momento.
- Actividad: Número de consultas diarias, en general y por especialidad, sin tener acceso al contenido de las conversaciones del chat médico ni a ningún dato de carácter sanitario.
- Calidad del servicio: Resultados estadísticos de las encuestas de NPS y satisfacción de los usuarios.

Asimismo, MEETINGDOCTORS se compromete a la llevanza, puesta a punto, subida a producción y mantenimiento de la aplicación Doctor On. Corresponde a MEETINGDOCTORS la obligación de adquirir los equipos y aplicaciones y/o instalar los sistemas operativos e informáticos para permitir el correcto acceso y funcionamiento de la Aplicación. Cualquier incidencia que pudiera suceder, se notificará a CNP Assurances en un plazo de veinticuatro (24) horas desde el momento en que tengan conocimiento de la misma.

CNP Assurances y MEETINGDOCTORS se comprometen a colaborar de forma conjunta en el diseño y planificación de las campañas de comunicación a los usuarios acerca de la existencia de los presentes servicios, todo ello en pro del buen fin del mismo. Quedando en todo caso prohibida cualquier comunicación en este sentido con el usuario sin el previo consentimiento expreso y por escrito de CNP Assurances a tal efecto.

#### **4.5 Confidencialidad de cuentas de CNP Assurances y de los usuarios.**

MEETING DOCTORS se obliga a mantener la confidencialidad de las cuentas, credenciales, códigos de acceso generados, contraseñas y cualesquiera otros identificadores de CNP Assurances o de los usuarios necesarios para el acceso y utilización de la aplicación. En caso de pérdida, sustracción, sospecha de un uso no autorizado o cualquier otro hecho que pudiera afectar a la confidencialidad de sus cuentas, credenciales o contraseñas, MEETING DOCTORS lo deberá notificar inmediatamente con un plazo de veinticuatro (24) horas a CNP Assurances así como adoptar las medidas necesarias para minimizar los riesgos derivados del mismo.

#### **4.5 Subida de la aplicación a las plataformas de descarga de aplicaciones.**

La descarga de la aplicación Doctor On estará a disposición de los usuarios en las plataformas de descarga de aplicaciones, tales como Apple Store o Google Store. La subida de la aplicación a las plataformas de descarga se realizará por MEETING DOCTORS a través de la cuenta de la correspondiente plataforma de CNP Assurances, sin perjuicio de los derechos de propiedad intelectual e industrial descritos en la Cláusula Quinta del presente contrato.

#### **QUINTA. – PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL DE LA APLICACIÓN.**

Los derechos de propiedad intelectual e industrial de la aplicación Doctor On son titularidad de MEETING DOCTORS. Asimismo, MEETING DOCTORS es titular de los derechos de propiedad intelectual de cualquier mejora o nuevas funcionalidades que se desarrollen en relación con la aplicación.

CNP Assurances se beneficiará de la evolución y actualización de nuevas funcionalidades con los productos que estén bajo este Contrato sin coste adicional.

Dentro de las funcionalidades de la aplicación Doctor On se encuentra un blog informativo con información general y consejos sobre nutrición, así como el tarificador de seguro Mi Protección. Los contenidos elaborados por CNP Assurances para dichas funcionalidades serán titularidad exclusiva de CNP Assurances, quien ostentará todos los derechos de propiedad intelectual vinculados a los mismos, con carácter mundial y durante el plazo máximo de duración que la Ley establezca en cada momento.

El diseño visible de la App titularidad de MEETINGDOCTORS destinada al presente contrato, contendrá en todo momento la marca designada por CNP Assurances que ésta escoja (se entiende por marca todo signo susceptible de representación gráfica que sirva para distinguir en el mercado los productos o servicios de una empresa de los de otras), así como su nombre comercial, sin que ello signifique bajo ningún supuesto ningún tipo de cesión de los derechos que ostenta MEETINGDOCTORS sobre

la Aplicación Doctor On a favor de CNP Assurances ni de derechos sobre la marca o nombre comercial a favor de MEETINGDOCTORS.

En este mismo sentido CNP Assurances y MEETINGDOCTORS, convienen en que, con motivo y como consecuencia del presente acuerdo, CNP Assurances podrá entregar a MEETINGDOCTORS materiales y documentos que contengan marcas, avisos comerciales y otros derechos de propiedad intelectual de CNP Assurances, por lo que MEETINGDOCTORS se obliga a no cederlos, alterarlos, modificarlos, reproducirlos o distribuirlos sin la previa autorización expresa y por escrito de CNP Assurances.

En ningún momento se entenderá que CNP Assurances otorga o cede a MEETINGDOCTORS algún tipo de derecho o licencia sobre logotipos, marcas, avisos comerciales o cualquier otro tipo de derecho industrial o intelectual, por lo que ésta última se obliga a responder por los daños y perjuicios que se le causen a CNP Assurances por el mal uso de los mismos. Asimismo, se obliga a mantener a salvo a CNP Assurances de cualquier reclamación de terceros relacionadas con el uso de dichos derechos.

#### **SEXTA. - RESPONSABILIDAD**

Las respuestas a los mensajes enviados por los usuarios que utilicen la Aplicación Doctor On, se llevarán a cabo por los médicos o profesionales de la salud contratados por MEETINGDOCTORS a tal efecto, todos debidamente titulados y autorizados legalmente para prestar el servicio.

Todo profesional médico está debidamente identificado en la plataforma, así como su Curriculum Vitae, visible para los usuarios. MEETINGDOCTORS responderá por las posibles falsificaciones o alteraciones en los Curriculum Vitae de los profesionales médicos.

No obstante lo dispuesto en los párrafos anteriores, MEETINGDOCTORS en cuanto titular de la Aplicación Doctor On, objeto del presente contrato, asume toda responsabilidad que pudiera derivarse de la prestación de los servicios objeto de este contrato, tanto los realizados por sí como los realizados por sus proveedores o terceros contratados por la misma, y a tal efecto, se obliga a mantener durante la vigencia del presente contrato, a su propia costa, una o varias pólizas de seguro de responsabilidad civil, tanto profesional como de cualquier otra índole, que cubra suficientemente cualesquiera reclamaciones por daños o perjuicios causados directa o indirectamente a CNP Assurances o a los usuarios como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones asumidas por medio del presente contrato.

MEETINGDOCTORS será responsable por los daños o perjuicios ocasionados a CNP Assurances o a terceros, con motivo o como consecuencia del incumplimiento de sus obligaciones contractuales o de actuaciones dolosas o culposas de su personal, lo anterior de conformidad con lo establecido en la legislación aplicable, en los términos y con los límites en ella indicados.

Si por dicho incumplimiento alcanzara alguna responsabilidad a CNP Assurances, de cualesquiera clase o naturaleza, MEETINGDOCTORS quedará obligado a resarcir el importe de estas responsabilidades, incluidos, a título meramente enunciativo y no limitativo, gastos judiciales, multas, recargos, gastos extrajudiciales y costes que la defensa de CNP Assurances ocasionara, quedando la misma en absoluta libertad para entablar o no esa defensa sin que, sea cual fuere su decisión al respecto, pueda exonerarse MEETINGDOCTORS de satisfacer el aludido resarcimiento.

MEETINGDOCTORS asumirá la responsabilidad exclusiva de la relación con los terceros con los que se decida contratar para llevar a cabo la prestación de los servicios a que hace referencia este contrato.

MEETINGDOCTORS se obliga a mantener indemne a CNP Assurances por cualquier reclamación que ésta pueda sufrir por parte de un tercero, incluyendo usuarios de CNP Assurances que reciban el servicio.

## **SÉPTIMA. – RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

Cualquiera de las Partes tiene derecho a resolver el presente contrato mediante aviso por carta certificada o burofax, si la otra incurriera en cualquiera de los siguientes casos:

1. En caso de pérdida o suspensión de la autorización poder desarrollar los servicios descritos en el presente contrato.
2. Si existiera imposibilidad de cumplimiento de este contrato, de iure o de facto.
3. Si se verifica el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones asumidas por las partes en el presente Contrato o sus Anexos.

Cuando la resolución se produzca por incumplimiento de las obligaciones dimanantes de este contrato por cualquiera de las Partes o por mediar justa causa, deberá notificarse de forma fehaciente a la contraparte, dándole un preaviso de (30) treinta días para poder subsanar la situación de incumplimiento, y la resolución operará de forma automática e inmediata transcurrido dicho plazo si no fuere subsanada; y no dará derecho a indemnización alguna para la otra parte, sin perjuicio del derecho por

la perjudicada a la reclamación a la otra de la importe de los daños y perjuicios sufridos y derivados de su incumplimiento.

No obstante, lo anterior, CNP Assurances podrá resolver el presente contrato sin necesidad de alegar causa alguna y con el único requisito de preavisar a MEETINGDOCTORS con un plazo de un (1) mes a la fecha en la que de resolución del contrato.

#### **OCTAVA. - PRECIO Y MODALIDAD DE PAGO**

En contrapartida a los servicios prestados, las partes acuerdan que MEETINGDOCTORS percibirá los siguientes importes en función del tipo de usuario de los servicios:

- Por cada Usuario Freemium, MEETINGDOCTORS percibirá 1,05€ al mes por alta activa.
- Por cada Usuario Premium MEETINGDOCTORS percibirá los importes recogidos en la siguiente tabla por alta activa.

<b>Precio mensual usuario Premium</b>	<b>Desde usuarios</b>	<b>Hasta usuarios</b>
1,23 euros / mes / usuario	1 usuario	5.000 usuarios
0,94 euros / mes / usuario	5.001 usuarios	10.000 usuarios
0,85 euros / mes / usuario	10.001 usuarios	20.000 usuarios
0,74 euros / mes / usuario	20.001 usuarios	50.000 usuarios
0,35 euros / mes / usuario	50.001 usuarios	100.000 usuarios
0,29 euros / mes / usuario	100.001 usuarios	200.000 usuarios
0,15 euros / mes / usuario	201.000 usuarios	500.000 usuarios

Se define alta activa como un usuario del servicio, que se haya bajado la aplicación Doctor On, se le haya activado y la mantenga instalada.

En este sentido MEETINGDOCTORS facilitará a CNP Assurances el acceso a aquella información pertinente y necesaria a fin de acreditar la situación activa o no de los usuarios como queda regulado en la cláusula 4.4 del presente contrato en el que CNP Assurance no tendrá acceso al contenido de las conversaciones del chat médico ni a ningún dato de carácter sanitario y/o relativo a la salud de acuerdo con la normativa de protección de datos. En contrapartida, CNP Assurances facilitará la información pertinente para acreditar si el usuario es beneficiario del servicio (alta) o viceversa (baja). En ningún caso las partes comunicarán a la otra, datos personales de los usuarios que conozcan en virtud de su exclusiva relación comercial/servicio individual con los mismos.

Para el cálculo del precio a percibir por MEETINGDOCTORS por los servicios prestados a los Usuarios Premium, el escalado de precios se aplica de forma acumulada y progresiva aplicando el precio correspondiente para cada tramo en virtud del número de altas activas mensuales.

A modo únicamente de ejemplo, se hace que constar que para un volumen hipotético de 13.000 altas activas de usuarios premium, se aplicaría el siguiente escalado:

- A las primeras 5.000 altas activas de usuarios premium se les aplicaría un precio de 1,23 €/mes.
- A las siguientes 5.000 altas activas de usuarios premium se les aplicaría un precio de 0,94 €/mes.
- A las últimas 3.000 altas activas de usuarios premium se les aplicaría un precio de 0,85€/mes.

No obstante, lo anterior, las partes acuerdan que si MEETINGDOCTORS no alcanza el importe mínimo de facturación recogido en el siguiente cuadro en el mes indicado en el mismo, se le abonará dicho importe mínimo independientemente del número de altas activas (incluidas altas de usuarios freemium y usuarios premium) que efectivamente hayan activado la App.

Periodo desde la fecha de efecto del presente contrato	1er y 2º mes	3er y siguientes
Importe mínimo de facturación	1.000€	2.000€

Un fee de setup único por importe de 5.000 €, que cubre la creación de las Apps de chat médico y videollamada, en los términos expresados en el presente contrato.

Los costes aquí señalados no incluyen impuestos indirectos tales como el Impuesto sobre el Valor Añadido (en adelante, "IVA"). Asimismo, para períodos sucesivos, el precio será actualizado en base a las nuevas tarifas pactadas por las partes.

CNP ASSURANCES, en relación a la facturación del IVA, quedará a las órdenes que MEETINGDOCTORS determiné y en el supuesto de que, en contra de lo indicado en el momento de la facturación, finalmente resultase que, por cualquier causa y en cualquier momento, se llegase a establecer que el servicio quedase sujeto y no exento del IVA, MEETINGDOTORS se compromete a reducir los importes del baremo o tarifa de precios que figuran en la presente cláusula de este contrato que ya se hubiesen aplicado al servicio de que se trate, o que inicialmente hubiesen de aplicarse respecto de dicho servicio, en una cuantía tal que determine el cumplimiento de la equivalencia que se indica en la tabla de "precio mensual usuario" de la presente cláusula. De tal forma que el cumplimiento de las obligaciones que pudieran resultar respecto al IVA,

no supondría en ningún caso el desembolso de una cuantía adicional por parte de CNP ASSURANCES.

No obstante, lo anterior, MEETINGDOCTORS y CNP Assurances acuerdan que estas tarifas se podrán revisar trimestralmente según la evolución de la activación del servicio.

MEETINGDOCTORS emitirá factura mensual, por el precio correspondiente pactado, y CNP Assurances realizará una transferencia a la cuenta titularidad de MEETINGDOCTORS que vendrá indicada en la factura, dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de recepción de la factura.

## **NOVENA. - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**

### **9.1.- Tratamiento de datos de los usuarios de los servicios previstos en el presente Contrato.**

A los efectos de regulación del tratamiento de datos de los usuarios en el marco de la prestación de los servicios previstos en el presente Contrato, CNP Assurances y MEETINGDOCTORS serán considerados, cada uno, como Responsables del tratamiento independientes.

A la luz de lo anterior, los Responsables del tratamiento han acordado regular sus obligaciones para cumplir con los requisitos previstos tanto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales ("LOPDGDD"), como en el Reglamento (UE) 2016/679 (en adelante, "RGPD").

En su caso, podrá producirse una cesión de datos personales de carácter identificativo y de contacto por parte de CNP Assurances a MEETINGDOCTORS únicamente a los efectos de permitir que clientes actuales o potenciales se den de alta y puedan beneficiarse de los servicios de chat médico y videollamada, que ofrece MEETINGDOCTORS en Doctor On, así como del blog y blog y tarificador del producto Mi Protección. Dicha cesión de datos se produce estrictamente para cumplir con los términos y condiciones de la aplicación en aras de permitir el alta de estos usuarios a los servicios de chat médico y videollamada, los cuales serán prestados exclusivamente por MEETINGDOCTORS.

En particular, la información que CNP Assurances podrá comunicar a MEETINGDOCTORS, es la siguiente:

- ID del cliente o potencial cliente (DNI o NIE)
- Número de teléfono asociado a la cuenta

- Estado del usuario: freemium, anulado, premium
- Fecha de alta y/o baja
- Código promocional

La información de salud que trate MEETINGDOCTORS como consecuencia de la prestación de sus servicios médicos, serán responsabilidad exclusiva de MEETINGDOCTORS. CNP Assurances no tendrá acceso a esta información, bajo ningún concepto. En este sentido, MEETINGDOCTORS se compromete a aplicar las medidas que exige el régimen reforzado que prevé el RGPD y la LOPDGDD para el tratamiento de datos especialmente protegidos.

En el marco de la cesión de datos indicada previamente, CNP Assurances notificará a MEETINGDOCTORS la finalización de la relación contractual o promocional con el cliente o potencial cliente que corresponda (incluyendo el periodo de prueba o promoción, en su caso) con el fin de que MEETINGDOCTORS realice las gestiones oportunas para dar de baja a los usuarios en sus servicios, y ello considerando los términos y condiciones que suscriban los usuarios de CNP Assurances para beneficiarse de estos servicios. La baja se gestionará en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas).

Cada parte será Responsable de los tratamientos que se lleven a cabo en el funcionamiento interno de su sección en la aplicación, es decir, durante el uso del tarificador de los productos de seguro y del blog por parte de CNP Assurances o de los servicios médicos por parte de MEETINGDOCTORS.

A tenor de lo anterior, ambas partes se comprometen a tratar los datos de los usuarios dados de alta en Doctor On cumpliendo, con carácter enunciativo, con:

1. Los principios de protección de datos establecidos en el RGPD y en la LOPDGDD
2. El deber de información que exige el artículo 13 y 14 del RGPD.
3. La utilización de una base legítima adecuada para los tratamientos que cada uno lleve a cabo a través de Doctor On (*por ejemplo, para el tratamiento de datos de salud, en el caso de MEETINGDOCTORS*).
4. La adecuada obtención de los consentimientos expresos que resulten necesarios (*por ejemplo, para acciones comerciales*)
5. La implantación de las medidas de seguridad, técnicas y organizativas necesarias para garantizar la protección de dichos datos en cumplimiento del artículo 24 y ss. y 32, del RGPD, incluyendo la llevanza de un registro de actividades del tratamiento y la preparación de evaluaciones de impacto de protección de datos, entre otras.

A tenor de lo anterior, CNP Assurances y MEETINGDOCTORS, en calidad de Responsables del tratamiento independientes, se comprometen a cumplir íntegramente con las obligaciones que prevé la normativa para los Responsables del tratamiento.

### **9.2 Tratamiento de datos como consecuencia de la prestación de servicios de soporte y mantenimiento por parte de MEETINGDOCTORS**

MEETINGDOCTORS en el marco de prestación de los servicios tendrá acceso a datos de carácter personal de los usuarios que son responsabilidad de CNP Assurances, como consecuencia de dar mantenimiento y soporte técnico sobre la aplicación Doctor On. Dichos servicios serán prestados por MEETINGDOCTORS en calidad de prestador de servicio tecnológico, para lo cual se configurará como encargado del tratamiento con respecto de los datos personales de los usuarios de CNP Assurances.

En este sentido, MEETINGDOCTORS se compromete por el presente Acuerdo y específicamente en los términos descritos en el Anexo IV a cumplir todas y cada una de las obligaciones que pudieran corresponderle en su calidad de encargado del tratamiento con arreglo a la normativa aplicable en materia de protección de datos.

### **9.3 En relación con los firmantes**

CNP Assurances y MEETINGDOCTORS, cada uno de ellos en calidad de respectivos Responsables del tratamiento, tratarán los datos “de carácter identificativo” y “de contacto” de los firmantes y las personas de contacto de la contraparte, con la finalidad de gestionar de forma adecuada la relación contractual objeto de este Acuerdo. Tanto CNP Assurances como MEETINGDOCTORS tratarán estos datos para satisfacer el interés legítimo que tienen ambas compañías de mantener el contacto entre ellas durante la prestación de los servicios.

Los sujetos interesados podrán ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, dirigiéndose a las siguientes direcciones: CNP Assurances, Sucursal en España, por correo postal: Carrera de San Jerónimo, 21 – 28014 Madrid con la referencia “Protección de Datos” o por correo electrónico: [atencioncliente@cnp.es](mailto:atencioncliente@cnp.es); y MEETINGDOCTORS: [dpo@meetingdoctors.com](mailto:dpo@meetingdoctors.com).

Dichos datos personales serán conservados por ambas partes una vez terminada la relación contractual, según corresponda, debidamente bloqueados, para su puesta a disposición de las Administraciones Públicas competentes, Jueces y Tribunales o el Ministerio Fiscal durante el plazo de prescripción de las acciones que pudieran derivarse de la relación mantenida entre las partes y/o los plazos de conservación

previstos legalmente. Las partes procederán a la supresión física de estos datos personales una vez transcurridos dichos plazos.

Adicionalmente para cualquier asunto relacionado con el tratamiento de los datos personales de los sujetos interesados, CNP Assurances informa que tiene designado un delegado de protección de datos al que podrán dirigirse mediante correo electrónico a la siguiente dirección: Delegado de Protección de Datos: [dpd.es@cnpSpain.eu](mailto:dpd.es@cnpSpain.eu).

Asimismo, se informa a los sujetos interesados que pueden obtener información adicional acerca de sus derechos ante la Agencia Española de Protección de Datos en [www.agpd.es](http://www.agpd.es). Igualmente, y en el caso de no haber obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos, pueden presentar una reclamación ante la mencionada Agencia Española de Protección de Datos.

**Responsabilidad aplicable a la cláusula novena de protección de datos:** Ambas partes se obligan a mantenerse indemne, la una frente a la otra, en caso de que se produjese cualquier reclamación que pueda ser interpuesta contra una de las partes por el incumplimiento de lo dispuesto en el presente Acuerdo y en la legislación vigente en materia de protección de datos personales. En estos casos, la parte infractora acepta pagar el importe al que, en concepto de sanción, multa, indemnización, daños, perjuicios e intereses pueda ser condenado la parte perjudicada, incluyendo honorarios de abogados y procuradores, con motivo del citado incumplimiento.

#### **DÉCIMO. – CESIÓN**

Los derechos y obligaciones regulados en el presente Acuerdo no son susceptibles de cesión, subrogación, ni delegación ni en su totalidad ni parcialmente, por ninguna de las Partes, salvo autorización previa, expresa y por escrito de la otra Parte.

MEETINGDOCTORS no podrá subcontratar la realización de los Servicios a ningún tercero, sin el previo consentimiento expreso y por escrito de CNP Assurances. De autorizar CNP Assurances dicha subcontratación, MEETINGDOCTORS será única y directamente responsable frente a CNP Assurances y/o cualesquiera terceros por cualesquiera daños y/o perjuicios que pudieran ocasionarse o derivarse de la actuación y/u omisión de dichos subcontratados en la ejecución total o parcial de los Servicios.

#### **DÉCIMO PRIMERA . – CONFIDENCIALIDAD**

Durante la ejecución de los Servicios, cada una de las Partes puede tener acceso a información de la otra parte que se refiera, sin limitación, a conocimientos técnicos, financieros, operacionales, comerciales, estratégicos, de marketing, programas informáticos, software, know-how, metodologías, productos o actividades comerciales



o de cualquier otra naturaleza (“Información Confidencial”). En tal caso, será de aplicación lo siguiente:

Las Partes se obligan a no revelar a terceros ningún secreto o información confidencial a la que puedan tener acceso en virtud del presente Contrato relativa a la otra Parte o a su negocio y a no hacer ellas mismas un uso no autorizado de dicha Información Confidencial. La información confidencial de una de las partes sólo podrá ser utilizada por la otra cuando sea estrictamente necesario para la prestación de los Servicios recogidos en el presente contrato.

El acceso a dicha información quedará restringido sólo a aquellos empleados de las partes que deban conocerla para cumplir con el objeto del presente contrato, a estos efectos la Parte Receptora debe:

1. Informar a sus Representantes a los que revele Información Confidencial que esta tiene carácter confidencial; y
2. Obtener de los Representantes el compromiso de que, al aceptar la Información Confidencial, se obligan a cumplir y a hacer cumplir en su organización todas las obligaciones asumidas por la Parte Receptora en este Acuerdo.

La Información Confidencial no podrá ser reproducida o copiada a menos que se obtenga el consentimiento previo y escrito de la parte a la que pertenezca. Tampoco podrá ser revelada (o permitir que ésta sea revelada) directa o indirectamente total o parcialmente, a terceros;

En el supuesto de que cualquiera de las partes fuera requerida por la autoridad judicial o administrativa a dar información confidencial de la otra parte contratante, lo pondrá previamente en conocimiento de ésta.

La información dejará de ser considerada información confidencial una vez pase a estar disponible al público, sea obtenida por la parte receptora de otra fuente sin una obligación de confidencialidad o descubierta independientemente por la parte receptora.

Asimismo, tendrá la consideración de información confidencial, a los efectos de lo dispuesto en la presente cláusula, los términos y condiciones del presente contrato, así como de cada uno de los Servicios contratados en el marco del presente contrato.

En todo caso, la Parte Receptora responderá, en cualquier situación y circunstancia, de cualquier incumplimiento de las obligaciones que se deriven esta cláusula, incluso en el supuesto en que dicho incumplimiento sea imputable a cualquier Representante de la Parte Receptora.

En el caso de terminación por cualquier causa, las Partes devolverán inmediatamente todos los materiales tangibles en su posesión relativos a la Información confidencial y se comprometen a destruir o eliminar el acceso a cualesquiera copias, notas o extractos de modo que ninguna parte de la Información Confidencial quede retenida o en poder de cualquiera de las Partes.

Las obligaciones de confidencialidad descritas en esta Estipulación subsistirán incluso después de finalizado el Contrato por cualquier causa.

## **DÉCIMO SEGUNDA. – CLAÚSULA ANTICORRUPCIÓN Y DE PREVENCIÓN CONTRA EL FRAUDE**

EL CNP Assurances y/o sus filiales tiene tolerancia cero en lo que se refiere a prácticas de soborno y corrupción, así como mantiene un estricto control para prevenir el fraude por lo que cuenta con políticas cuyo objetivo es prevenir estas prácticas en el seno de la entidad y en cualquier relación con terceros.

Con base a lo anterior, MEETINGDOCTORS declara contar con políticas y procedimientos internos adecuados aplicables a sus empleados, así como a cualquier tercero que colabore con MEETINGDOCTORS para prevenir y evitar la participación en actividades relacionadas con el fraude, la corrupción y el soborno y que serán de aplicación en el desarrollo del presente acuerdo. Adicionalmente ambas partes declaran que el presente acuerdo se celebra única y exclusivamente para desarrollar objetivos de negocio, y que en ningún caso atiende a intereses particulares de cualesquiera de las partes o al propósito de obtener una ventaja indebida para una de las partes, uno de sus empleados o directivos.

En concreto MEETINGDOCTORS garantiza, en relación con el presente acuerdo, que no existirán ventajas financieras o de cualquier otro tipo que hayan sido acordadas o que lo sean en el futuro con cualquier persona perteneciente a CNP Assurances y/o sus filiales o terceras partes que colaboren con el mismo.

El incumplimiento de cualquiera de las previsiones anteriores será considerado como un incumplimiento grave del presente acuerdo, y dará derecho a CNP a su terminación inmediata sin perjuicio de cualesquiera otras acciones legales que le puedan corresponder.

### **DECIMO TERCERA.- LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN**

Ambas partes se someten a la legislación española para los efectos del presente Contrato, y a la jurisdicción de los juzgados y tribunales de Madrid para el reconocimiento de las acciones derivadas del presente Contrato.

Ambas partes, en el carácter con que intervienen, firman y rubrican el presente documento juntamente con los Anexos, en todas sus hojas, por duplicado y a un solo efecto, por ser fiel reflejo de sus voluntades firmemente expresadas en Madrid, a **xx de xxxxxxx de 2021.**

**MEETINGDOCTORS**



**Fdo.: D. SERGIO BARRIO ATIENZA**  
Director General

**CNP ASSURANCES, S.A., Sucursal en  
España**



**Fdo.: D. David Vincent Lattes**

## ANEXO I

### TÉRMINOS Y CONDICIONES DE DoctorON

Por favor, **LEE** detenidamente los Términos y Condiciones Generales de Uso.

Como usuario **DEBERÁS ACEPTARLAS** durante el proceso de registro y uso de la plataforma.

En caso de no estar de acuerdo con los Términos y Condiciones de DoctorON no podrás hacer uso de los servicios que ofrece.

#### 1. INFORMACIÓN LEGAL

CNP Assurances S.A. Sucursal en España (en adelante CNP Assurances, con N.I.F. W0013620J y con domicilio en la Calle Carrera de San Jerónimo, nº 21 de Madrid-28014 inscrita en el Registro Administrativo de la Dirección General de Seguros y fondos de Pensiones con el número E0160 y en el Registro Mercantil al Tomo 20063, Libro 0, Folio 48, Sección 8ª, Hoja M353978, Inscripción 1ª cuenta con las licencias y permisos necesarios para la utilización y explotación de la presente aplicación, DoctorON.

Para comunicarse con nosotros para cuestiones relacionadas con el servicio puede dirigirse a [atencióncliente@cnp.es](mailto:atencióncliente@cnp.es)

El presente documento contiene las condiciones generales de uso de DoctorON que CNP Assurances pone a disposición de los usuarios. Las presentes condiciones, así como la política de privacidad adjunta y que puede consultarse [[aquí](#)] regulan el acceso y uso por parte los usuarios a los servicios incluidos en la APP y que consisten en un Blog informativo con información general y consejos sobre nutrición y tarifador de seguro Mi Protección. Adicionalmente, a través de DoctorON se pueden tener acceso a servicios de terceros por lo que es importante tener presente el aviso que figura a continuación:

#### **IMPORTANTE**

Tenga en cuenta que la presente APP DoctorON incluye el servicio de acceso al **Chat Médico** que es **prestado por la empresa MeetingDoctors S.L**, ajeno a CNP Assurances por lo que será MeetingDoctors S.L el único responsable de dichos servicios y del tratamiento de sus datos personales. Para obtener información sobre los términos y condiciones aplicables a estos servicios y sobre la política de privacidad de MeetingDoctors consulte [aquí](#). **CNP Assurances no tiene acceso, en ningún caso, a los datos personales facilitados durante el uso de Chat Médico de Meetingdoctors y no será responsable del tratamiento de estos datos, ni de los servicios prestados.**

## 2. FUNCIONES DEL SERVICIO

DoctorON permite el acceso a servicios gratuitos cuya duración dependerá del tipo de usuario:

### Servicios Básicos:

Para los usuarios que no sean clientes de CNP Assurances **DoctorON** permite:

- ✔ Blog con información general y consejos sobre nutrición que exclusivamente tiene una función de divulgación de información.
- ✔ Tarificar del seguro de hospitalización **Mi Protección** de forma que los usuarios pueden obtener en función de sus características una estimación del precio (*prima del seguro*) que podrían llegar a pagar en el caso de estar interesados en su contratación.
- ✔ Acceso a los servicios de MeetingDoctors S.L. con uso del Chat Médico durante un plazo máximo de 1 MES de forma gratuita.

### Servicios Upgrade:

Para aquellos usuarios que se conviertan en clientes de CNP Assurances al contratar el Seguro de Hospitalización Mi Protección, **DoctorON** permite:

- ✔ Blog con información general y consejos sobre nutrición
- ✔ Tarificar del seguro **Mi Protección** de forma que los usuarios pueden obtener, en función de sus características, una estimación del precio (prima del seguro) que podrían llegar a pagar en el caso de estar interesados en su contratación.
- ✔ Acceso gratuito a los servicios de MeetingDoctors S.L. con uso del Chat Médico durante el tiempo que el cliente mantenga el seguro de hospitalización **Mi Protección** en vigor.

**RECUERDE!** el Chat Médico es un servicio ajeno a CNP Assurances prestado por MeetingDoctors S.L quien será responsable de dichos servicios y del tratamiento de sus datos personales (*incluidos los relativos a su salud*). En este caso el usuario inicia una relación jurídica con MeetingDoctors S.L., cuyas condiciones del servicio son facilitadas por MeetingDoctors S.L a través del siguiente [link](#).

## 3. REQUISITOS PARA SER USUARIO DE LA APLICACIÓN

El acceso y uso de la aplicación queda limitado a personas mayores de dieciocho (18) años, que tengan domicilio en España y tengan capacidad legal para contratar.

Para el uso de la aplicación será necesario descargar la misma y registrarse en la aplicación, y los servicios estarán disponibles en función del tipo de usuario (los usuarios que no sean clientes de CNP Assurances solo accederán a los Servicios Básicos y los usuarios que sean clientes accederán a los Servicios Upgrade).

En cualquier momento podrá dejar de ser usuario de la aplicación procediendo a su eliminación de su dispositivo móvil.

#### 4. ACCESO Y REGISTRO COMO USUARIO

El acceso a la aplicación requiere su descarga y llevar a cabo un proceso de registro por parte del usuario, durante el cual se le solicitará la aceptación de los presente términos y condiciones, así como del tratamiento de datos personales. En el caso de que no esté de acuerdo con los mismos no descargue, ni haga uso de la presente aplicación.

La aceptación de los presentes términos y condiciones vinculara al usurario durante el uso de la aplicación.

El registro en la aplicación supone que el usuario deberá cumplimentar un formulario de registro durante el cual se le solicitarán los datos personales número de teléfono y DNI necesarios para su registro los cuales son tratados con base al consentimiento del usuario y de acuerdo con lo establecido en la [política de privacidad](#).

Los datos facilitados por los usuarios deberán ser veraces, exactos y correctos, siendo responsabilidad de los usuarios los posibles daños que puedan ocasionar por el uso de datos falsos, inexactos o incorrectos o aquellos para que los que no tengan autorización. No está permitido el uso de datos de terceras personas.

El usuario obtendrá acceso a la aplicación a través de un código promocional que podrá recibir a través de un sms, mail o a través de una web que incluya la promoción o cuando se convierta en cliente de CNP Assurances mediante la contratación de una póliza del seguro Mi protección mediante su registro en la aplicación. Mediante el proceso de registro el usuario quedará registrado hasta el momento que cancele su acceso a la aplicación.

El usuario se compromete a mantener de manera confidencial las claves, contraseñas o passwords que le sean facilitadas o utilice para acceder a la aplicación y a no ceder, transferir o comunicar sus claves a terceros. CNP Assurances no asumirá responsabilidad de ningún tipo derivada del uso incorrecto o negligente de dichas claves por parte del usuario.

En caso de que un usuario sospeche que sus claves son objeto de un uso no autorizado se debe contactar urgentemente con CNP Assurances a través del siguiente mail [atencioncliente@cnp.es](mailto:atencioncliente@cnp.es)

CNP Assurances **se reserva el derecho** a denegar la utilización de la aplicación, en cualquier momento y sin necesidad de aviso previo, en caso de un uso fraudulento de la misma o ante incumplimientos de estos Términos y Condiciones, infracción de derechos de autor o propiedad intelectual o industrial y en general, ante cualquier incumplimiento de la ley aplicable vigente en cada momento o de una de las políticas internas de CNP Assurances.



En estos casos, se podrá proceder a la desactivación temporal o permanente de la cuenta.

## **5. USO DEL SERVICIO**

El usuario es responsable de garantizar que la información que aporta no vulnera los derechos de terceros, es contraria a la ley, al orden público o a las buenas costumbres. Durante el uso de la aplicación el usuario será responsable de garantizar que la información que maneja no sea vista por personas no autorizadas.

En particular, queda prohibido:

- Registrarse o comunicar datos que no sean verdaderos, exactos, completos y/o actualizados. Así, en el caso que los datos no se ajusten a la realidad del momento, deberá actualizarlos en la App.
- Acceder utilizando el nombre, datos identificativos o el password de otro usuario o suplantar a cualquier persona o entidad.
- Utilizar los servicios para usos diferentes del personal y privado. También queda prohibida la reventa o prestación de servicios usando la información y prestaciones obtenidas a través de App. En particular, se entenderá como tal utilizar el servicio para recopilar cualquier dato de otros usuarios.
- Utilizar el servicio para comunicar cualquier información o contenido que sean contrarios a los derechos de otras personas, como, por ejemplo, los que tengan carácter difamatorio, agresivo, obsceno, sexualmente explícito, ofensivo, violento o con incitación a la violencia, racista o xenófobo, o en general de carácter ilegal.
- Remitir comunicaciones comerciales solicitadas o no solicitadas, ni cualquier otro tipo de publicidad por cualquier medio (incluyendo sin limitación por correo electrónico, SMS o cualquier otro medio de comunicación), ni a terceros ni a ningún otro usuario del servicio.

El usuario se compromete a no utilizar la aplicación de manera ilegal o de forma que pueda dañar, desactivar, sobrecargar o afectar el servicio o causar un perjuicio a CNP Assurances y en particular a no almacenar, transmitir o difundir a través de la misma:

- Cualquier contenido que vulnere los derechos de propiedad intelectual de terceros.
- Utilizar el servicio para comunicar cualquier información o contenido que sean contrarios a los derechos de otras personas, como, por ejemplo, los que tengan carácter difamatorio, agresivo, obsceno, sexualmente explícito, ofensivo, violento o con incitación a la violencia, racista o xenófobo, o en general de carácter ilegal.
- Virus, malware, gusanos, troyanos o a llevar a cabo cualquier otra actividad destructiva incluidos los ataques de denegación de servicio.

- Realizar actividades que interrumpan o interfieran en el uso efectivo de la aplicación o que impidan a otros usuarios hacer uso de la misma.
- Actividades que supongan un incumplimiento de las obligaciones de protección de datos personales relativos a otros interesados como la apropiación, comunicación, alteración o destrucción de datos de terceros.
- Compartir con terceros sus claves de acceso.

En caso de incumplimiento de estas obligaciones, CNP Assurances se reserva el derecho a adoptar todas las medidas apropiadas con el fin de detener estas actuaciones, pudiendo entre otros borrar o eliminar cualquier contenido o información que considere apropiado y/o suspender, limitar o cancelar el acceso de manera temporal o definitiva.

Sin perjuicio de los posibles procedimientos incoados por terceros, CNP Assurances tiene el derecho de emprender acciones legales en su propio nombre, a fin de reparar el perjuicio sufrido debido a las infracciones que se le pudiera haber atribuido en virtud de la eventual utilización fraudulenta realizada por un usuario.

A su vez, cualquier usuario que observe una violación de las obligaciones mencionadas, podrá denunciarlas poniéndose en contacto por correo electrónico con CNP Assurances, a través de la siguiente dirección de email [atencioncliente@cnp.es](mailto:atencioncliente@cnp.es)

## 6. PROTECCIÓN DE DATOS

A continuación, puedes encontrar la información básica sobre protección de datos personales. Puede consultar la información detallada en [Política de Privacidad](#).

**RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:** CNP Assurances S.A. Sucursal en España N.I.F. W0013620J

**FINALIDAD DEL TRATAMIENTO:** Acceso y utilización del APP DoctorON y de los servicios incluidos en dicha APP que son el acceso a Blog informativo con información general y consejos sobre nutrición y tarificador de seguro Mi Protección.

**LEGITIMACIÓN:** Al aceptar la descarga del APP das tu consentimiento para el tratamiento de los datos personales. En el caso de contratar el Seguro Mi Protección la relación contractual establecida a través del contrato de seguro.

**DESTINATARIOS:** Los datos serán tratados por CNP Assurances así como proveedores que presten servicios relacionados con los mismos. Igualmente, los datos serán tratados por MeetingDoctors S.L

para prestar los servicios del Chat Médico, en calidad de Responsable del tratamiento.

**DERECHOS:**

Podrá ejercer los derechos de Acceso, Rectificación, Supresión, Limitación del Tratamiento, Portabilidad, Oposición.

**PROCEDENCIA:**

Los datos personales objeto de tratamiento son aquellos dados por el usuario durante el proceso de registro en el APP DoctorON o durante la contratación del seguro Mi Protección.

## **7. RESPONSABILIDAD POR EL FUNCIONAMIENTO DE LA APLICACIÓN**

CNP Assurances no resultará responsable de los daños y perjuicios que se pudieran derivar de interferencias, omisiones, interrupciones, virus informáticos, averías y/o desconexiones en el funcionamiento operativo de este sistema electrónico o en los aparatos y equipos informáticos de los Usuarios, motivadas por causas ajenas a CNP Assurances, que impidan o retrasen la prestación de los servicios o la navegación por la aplicación, ni de los retrasos o bloqueos en el uso causados por deficiencias o sobrecargas de Internet o en otros sistemas electrónicos, ni de la imposibilidad de dar el servicio o permitir el acceso por causas no imputables a CNP Assurances, debidas a los Usuarios, a MeetingDoctors S.L., a terceros, o a supuestos de fuerza mayor. CNP Assurances no controla, con carácter general, la utilización que los Usuarios hacen de la Aplicación.

CNP Assurances no se hace responsable por los daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieran derivarse de la disponibilidad y continuidad técnica del funcionamiento de la Aplicación. En cualquier caso, CNP Assurances llevará a cabo todas las actuaciones necesarias para reestablecer sus servicios en caso de fallo técnico.

CNP Assurances se reserva el derecho a suspender temporalmente el acceso a su aplicación por razones técnicas o de mantenimiento sin ningún tipo de compensación, si bien se compromete a limitar este tipo de interrupción al mínimo tiempo posible.

## **8. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL**

CNP Assurances declara y garantiza que MeetingDoctors S.L, como titular de los derechos de propiedad intelectual e industrial y desarrollador de esta Aplicación, ha autorizado a los asegurados de CNP Assurances el uso de la aplicación arriba señalados.

Las referencias a marcas comerciales, marcas registradas, o signos distintivos de cualquier clase, ya sean titularidad de CNP Assurances o de terceras empresas, llevan implícitas la prohibición sobre su uso sin el consentimiento de CNP Assurances o sus

legítimos propietarios. En ningún momento, salvo manifestación expresa, el acceso o uso de la aplicación y/o de sus contenidos, confiere al usuario derecho alguno sobre las marcas, logos, y/o signos distintivos incluidos en la misma y protegidos por Ley. Cualquier uso indebido de tales elementos por persona diferente de su legítimo titular podrá ser perseguido de conformidad con la legislación vigente.

Queda prohibida, de acuerdo con la legislación vigente, la reproducción, distribución, comercialización, copia, transformación, comunicación pública, cesión, difusión o cualquier otra actuación análoga o similar vulneradora de los derechos de propiedad intelectual sobre la totalidad de los contenidos obtenidos o accedidos de la Aplicación incluyendo, pero no limitado a, la propia Aplicación y su código fuente, las marcas que se muestren, las imágenes, etc.

Igualmente, queda terminantemente prohibido la modificación o eliminación de cualquier tipo sobre cualquier contenido de la Aplicación, así como la utilización, copiado o distribución de forma separada del texto o resto de contenidos que la componen. Tampoco podrá realizar cualquier manipulación que altere la naturaleza de la aplicación o su finalidad original.

El Usuario únicamente podrá realizar un uso privado y personal de los contenidos de la Aplicación. Y no podrá, en ningún caso, establecer enlaces ("links") entre cualquier espacio accesible desde Internet y la Aplicación.

### **Links**

La información contenida en la aplicación puede no ser correcta, pese a los esfuerzos para velar por su veracidad y actualización por parte del personal de CNP Assurances; por lo tanto CNP Assurances, no se responsabiliza de cualquier daño o perjuicio directo o indirecto que pueda ocasionar la exactitud, integridad o veracidad de dicha información, así como tampoco del uso por terceros del contenido de la misma ni de los posibles errores en el acceso a la misma, siendo exclusiva responsabilidad de la persona que accede a ellos o los utilice.

En el caso de que incluyan enlaces (links) a otras aplicaciones, o sitios web externas, CNP Assurances no es responsable de los contenidos de dichas aplicaciones o sitios web y siendo, por tanto, responsabilidad del usuario, que deberá regirse por los términos y condiciones de utilización de las páginas consultadas. Además, CNP Assurances advierte que la presencia de enlaces (links) no pertenecientes a empresas del Grupo CNP Assurances tiene finalidad meramente informativa y en ningún caso supone sugerencia, invitación, patrocinio, respaldo o recomendación de los mismos por parte de CNP Assurances.

CNP Assurances advierte que el uso de la aplicación que el usuario haga y de la información que esta contenga, son de su propia responsabilidad, así como, no garantiza que en el acceso a otras aplicaciones o sitios web a través de enlaces (links) pueda visualizar información que hiera su sensibilidad o le provoque daños.

Recuerde que el servicio de Chat Médico es prestado por la empresa MeetingDoctors S.L, ajeno a CNP Assurances por lo que será MeetingDoctors S.L el único responsable de dichos servicios y del tratamiento de sus datos personales. Para obtener información sobre los términos y condiciones aplicables a estos servicios y sobre la política de privacidad de MeetingDoctors consulte [aquí](#). CNP Assurances no tiene acceso, en ningún caso, a los datos personales facilitados durante el uso de Chat Médico de MeetingDoctors y no será responsable del tratamiento de estos datos, ni de los servicios prestados.

## **9. USO DE SOFTWARE**

Con sujeción al cumplimiento de los presentes Términos y condiciones, Meeting Doctors concede al usuario una licencia de uso personal y no transferible, siempre que mantenga intactas las indicaciones de derechos de autor y otros símbolos de propiedad.

Se prohíbe expresamente la copia o reproducción del software en cualquier otro servidor o lugar con objeto de su posterior reproducción o redistribución.

El software sólo está garantizado, en su caso, de acuerdo con los términos del contrato de licencia, excluyéndose cualquier otra garantía.

## **10. ACTUALIZACIÓN, Y MODIFICACIÓN DE LA APLICACIÓN Y DE LOS TERMINOS Y CONDICIONES**

CNP Assurances se reserva el derecho a actualizar, modificar, ampliar o eliminar la información, contenidos y servicios ofrecidos a través de la aplicación en cualquier momento, incluyendo el acceso a los servicios prestados por MeetingDoctors. Igualmente, CNP Assurances se reserva el derecho de modificar en cualquier momento los presentes términos y condiciones, por lo que se recomienda al usuario que con periodicidad razonable los revise por si se han producido dichas modificaciones.

## **11. SEGURIDAD**

Las comunicaciones realizadas mediante el uso de la App se llevan a cabo utilizando medios que garantizan su confidencialidad y seguridad. Todas las comunicaciones que realiza la app y el Widget Web se llevan a cabo usando protocolo SSL (Secure Sockets

Layer), firmado con el certificado obtenido de una entidad certificadora autorizada. MeetingDoctors se compromete, aplicando técnicas de encriptación y seudonimización y cifrado, a mantener y guardar los datos personales que los usuarios nos proporcionen de forma confidencial, garantizando la seguridad de los mismos y evitando el acceso por parte de terceros no autorizados, se esfuerza en adoptar todas las medidas necesarias para garantizar la protección de los datos que dispone de sus usuarios, y se compromete a mejorarlas acorde a las leyes vigentes y los avances tecnológicos que pueda haber. Los datos son almacenados en los servidores de Meeting Doctors aplicando las medidas de seguridad que se establecen en el RGPD, Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, LOPD-GDD, de Protección de Datos Personales, para la protección de datos médicos y de salud.”

#### RECLAMACIONES:

Para cualquier reclamación relacionada con el uso de la aplicación podrá dirigirse a la siguiente dirección de correo electrónico [reclamaciones@cnp.es](mailto:reclamaciones@cnp.es)

#### LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN APLICABLE

Los presente términos y condiciones son redactados en lengua castellana y se regirán por la legislación española. Salvo disposición legal en contrario, serán competentes, para dirimir cualquier controversia sobre la interpretación de los presentes términos y condiciones los Tribunales de Madrid Capital (España).

## POLÍTICA DE PRIVACIDAD

### *Información Básica sobre Protección de Datos*

<b>RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:</b>	CNP Assurances S.A. Sucursal en España N.I.F. W0013620J
<b>FINALIDAD DEL TRATAMIENTO:</b>	Acceso y utilización del APP DoctorON y de los servicios incluidos en dicha APP que son el acceso a Blog informativo con información general y consejos sobre nutrición y tarificador de seguro Mi Protección. En el caso de contratar el Seguro Mi Protección la gestión del contrato de seguro.
<b>LEGITIMACIÓN:</b>	Al aceptar la descarga del APP das tu consentimiento para el tratamiento de los datos personales. En el caso de contratar el Seguro Mi Protección la relación contractual establecida a través del contrato de seguro.
<b>DESTINATARIOS:</b>	Los datos serán tratados por CNP Assurances así como proveedores que presten servicios relacionados con los mismos. Igualmente, los datos serán tratados por MeetingDoctors S.L para prestar los servicios del Chat Médico, como Responsable del tratamiento independiente.
<b>DERECHOS:</b>	Podrá ejercer los derechos de Acceso, Rectificación, Supresión, Limitación del Tratamiento, Portabilidad, Oposición.
<b>PROCEDENCIA:</b>	Los datos personales objeto de tratamiento son aquellos dados por el usuario durante el proceso de registro en el APP DoctorON o durante la contratación del seguro Mi Protección.

### *Información adicional a la información básica sobre protección de datos*

#### **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO**

CNP Assurances S.A. Sucursal en España

**Domicilio:** Carrera de San Jerónimo, nº 21, 28014-Madrid

**Correo Electrónico:** dpd.es@cnpSpain.eu

## **FINALIDAD DEL TRATAMIENTO**

### **¿Con qué finalidad tratamos tus datos?**

Los datos personales facilitados durante el proceso de registro del APP DoctorON serán tratados para la gestión de usuarios, acceso al servicio del Blog informativo, y cuando utilices el servicio de tarificador del seguro Mi Protección para ofrecerte precio del seguro. También para posibilitar el acceso a los servicios de Chat Médico prestados por MeetingDoctors S.L., quien será Responsable del tratamiento de manera independiente.

En el caso de que contrates el Seguro Mi Protección tus datos serán tratados para:

- Valorar, seleccionar y tarificar los riesgos;
- En su caso, para la realización del test de exigencias y necesidades, idoneidad o conveniencia, así como en su caso mantener actualizados sus datos para este fin;
- Suscribir, cumplir y exigir el cumplimiento del contrato de seguro;
- Gestionar y dar seguimiento administrativo al contrato de seguro hasta la extinción de las obligaciones jurídicas de las partes bajo el mismo;
- Realizar las verificaciones e investigaciones necesarias por la determinación y, en su caso el pago de la indemnización al asegurado, al beneficiario o al perjudicado
- Presentar al cobro las primas que deba abonar el Tomador bajo el contrato de seguro y emitir recibos relativos a las mismas;
- Tramitación de los siniestros (incluyendo prestación de servicios por terceras empresas contratadas por CNP Assurances para el cumplimiento del contrato de seguro, la peritación de los daños y en su caso, liquidación de los siniestros a través de las empresas a las que se hayan externalizado tales funciones);
- Gestión de quejas y reclamaciones;
- Registro de pólizas, siniestros, provisiones técnicas e inversiones;
- Realizar las evaluaciones del riesgo, solvencia y posible fraude de forma previa a la suscripción del contrato de seguro o en cualquier momento de la vigencia del mismo, incluyendo, habida cuenta del interés legítimo que ostenta la Entidad Aseguradora, la consulta y cruce de los Datos Personales con ficheros comunes para evitar fraude en el seguro y con ficheros sobre solvencia patrimonial y crédito;
- Cumplir con obligaciones previstas en la Ley, incluyendo aquellas que obliguen a la Entidad Aseguradora a identificar al Tomador o cuando su tratamiento esté basado en una habilitación legal;

- La realización de estudios de técnica aseguradora en análisis de mercados objetivos y perfilados con fines actuariales para la determinación de la prima en la suscripción del contrato de seguro;
- Gestionar, en su caso, de forma centralizada los recursos informáticos (aplicaciones, servidores incluyendo aquéllos que estén en la nube) o para fines administrativos internos dentro del mismo grupo de empresas al que pertenece CNP Assurances.

### **¿Qué tratamientos adicionales podemos hacer de tus datos?**

La APP DoctorON incluye la opción de activar las notificaciones, ten en cuenta que si activas esta opción podrás recibir diferentes notificaciones, entre las que se incluirán nuevos servicios incorporados en la APP, comunicaciones comerciales sobre productos de seguros y/o mejoras sobre el producto Mi Protección.

Recuerda que en cualquier momento puedes desactivar las notificaciones a través de las opciones de configuración de tu teléfono móvil.

### **¿Durante cuánto tiempo trataremos tus datos?**

Los datos personales proporcionados para el registro en el APP DoctorON se conservarán mientras seas usuario de dicha APP y serán eliminados en un plazo de 30 días hábiles después de que dejes de ser usuario del APP.

## **LEGITIMACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE SUS DATOS**

### **¿Por qué podemos tratar sus datos personales?**

En relación con el APP DoctorON la base legal para el tratamiento de sus datos es el consentimiento otorgado en el momento de registrarse como usuario.

En relación con el Seguro Mi Protección la base legal para el tratamiento de sus datos es la celebración del contrato de seguro y gestión del contrato. En el caso de que no esté interesado en facilitar tus datos no será posible establecer la relación contractual. Así mismo, podremos tratar sus datos para el cumplimiento de una obligación legal, de acuerdo con lo establecido en la normativa que aplique al contrato de seguro suscrito, entre otras, la Ley de Contrato de Seguro, Ley de ordenación, supervisión y solvencia de entidades aseguradoras y su Reglamento de desarrollo, Real Decreto Ley 3/2020 de distribución de seguros, Ley de comercialización a distancia de servicios financieros, Reglamento Delegado (UE) 2015/35 de la Comisión, de 10 de Octubre de 2014, por el que se completa la Directiva 2009/138/CE, así como los Reglamentos comunitarios de ejecución de solvencia II, Directiva UE 2016/97 sobre distribución de Seguros, Reglamento UE, No 1286/2014, de 26 de noviembre de 2014, sobre los documentos de datos fundamentales relativos a los productos de inversión minorista vinculados y los productos de inversión basados en seguros, en su caso, Real Decreto 1588/1999, de 15 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento sobre la instrumentación de los

DC  
/

compromisos por pensiones de las empresas con los trabajadores y beneficiarios, Ley 10/2010 de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, así como cualquier otra Ley que se promulgue en un futuro y que afecte al contrato. Así mismo, se podrán tratar para los casos en que exista un interés legítimo por parte de la aseguradora.

## DESTINATARIOS

Sus datos podrán ser comunicados a:

- ✔ Proveedores de CNP Assurances para la prestación de servicios relacionados con el uso del APP DoctorON o del contrato de seguro suscrito (por ejemplo: proveedores de CNP Assurances para la prestación de algún servicio relacionado con su contrato, empresas tramitadoras de siniestros con quien CNP Assurances haya externalizado dichos servicios, peritos, etc..), con los que CNP Assurances se compromete a suscribir el correspondiente contrato de tratamiento de datos.
- ✔ Reaseguradoras y/o Coaseguradoras.
- ✔ Mediadores (agentes y/o corredores) que hayan intervenido en la mediación de su contrato.
- ✔ Empresas del Grupo en el caso de que sea necesario para el cumplimiento de las obligaciones de supervisión y/o para gestión administrativa y gestión centralizada de recursos informáticos.
- ✔ Si quieres beneficiarse de los servicios de chat médico y videollamada, tus datos identificativos y de contacto serán comunicados a MeetingDoctors S.L para validar su condición de usuario de la APP y prestar los servicios del Chat Médico. Este servicio de Chat Médico es prestado por la empresa MeetingDoctors S.L, único responsable de dichos servicios y del tratamiento de sus datos personales (incluidos los de salud). Para obtener información sobre los términos y condiciones aplicables a estos servicios y sobre la política de privacidad de MeetingDoctors consulte [aquí](#).  
En caso de transferencias internacionales solo se llevarán a cabo siempre y cuando se ofrezca un nivel de protección equiparable al español y contarán con todas las garantías y medidas para salvaguardar la seguridad de sus datos.

## DERECHOS

### ¿Cuáles son sus derechos cuando nos facilita sus datos?

Cualquier persona tiene derecho a conocer si CNP Assurances está tratando datos personales que les conciernan o no.

Las personas interesadas tienen derecho a acceder a sus datos personales (derecho de acceso) así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos (derecho de rectificación) o en su caso, su supresión cuando, entre otros motivos los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos (derecho de supresión).

En determinadas circunstancias, los interesados podrán solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso, únicamente los conservaremos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones (derecho a la limitación del tratamiento).

En determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, los interesados podrán oponerse al tratamiento de sus datos. CNP Assurances dejará

de tratar los datos, salvo que obedezcan a motivos legítimos o el ejercicio o defensa de posibles reclamaciones.

De igual modo, tiene derecho a revocar su consentimiento (derecho de revocación del consentimiento)

En el caso de que solicite la portabilidad de sus datos a otra entidad aseguradora (derecho a la portabilidad de los datos), se podrá realizar, pero siempre y cuando cumpla con los requisitos para que se pueda ejecutar la misma y siempre y cuando la empresa a la cual deben ser comunicados sus datos tenga operativa la plataforma para poder ejecutar la portabilidad (por ejemplo, no se podrán realizar si afectan a datos de salud o se traten de seguros colectivos).

Puede ejercer todos estos derechos a través de la siguiente dirección de e-mail: [dpd.es@cnpSpain.eu](mailto:dpd.es@cnpSpain.eu) indicándonos que es lo que necesita en relación con sus datos.

Si lo prefiere, puede enviarnos su petición por correo ordinario:

CNP Assurances Sucursal en España

Delegado de Protección de Datos

Carrera de San Jerónimo nº 21

28014 Madrid

Por favor, no olvide indicar que se pone en contacto con nosotros en relación a la protección de datos personales.

Si no respondiésemos satisfactoriamente a sus peticiones o quiere presentar una reclamación lo puede hacer a través de email [reclamaciones@cnp.es](mailto:reclamaciones@cnp.es) o a través de un escrito en el domicilio antes indicado, pero dirigido al Servicio de Atención de Reclamaciones. En todo caso, puede acudir a la agencia española de protección de datos que es la autoridad encargada de velar por el cumplimiento de sus derechos en esta materia. En su página web puede encontrar información adicional y complementaria sobre todos estos derechos, le adjuntamos un link a su página web:

<https://www.agpd.es/portalwebagpd/index-ides-idphp.php>

Ambas partes, en el carácter con que intervienen, firman y rubrican el presente Anexo I, junto con su contrato del que trae causa, en todas sus hojas, por duplicado y a un solo efecto, por ser fiel reflejo de sus voluntades firmemente expresadas en Madrid, a xx de xxx de 2021.

**MEETINGDOCTORS**



**Fdo.: D. SERGIO BARRIO ATIENZA**  
**Director General**

**CNP ASSURANCES, S.A., Sucursal en España**

**Fdo.: David Vincent Lattes**



## ANEXO II

### HORARIOS CHAT MÉDICO ESPECIALIDADES CONTRATADAS Y VIDEO LLAMADA (sólo medicina general)

#### **Medicina General:**

- Lunes a Domingo, 24 horas los 365 días al año.

#### **Pediatría:**

- Lunes a Viernes, doce horas de cobertura diaria dentro de la franja horaria de las 8 horas a las 22 horas.

#### **Nutrición y Dietética:**

- Lunes a Viernes, diez horas de cobertura diaria dentro de la franja horaria de las 8 horas a las 22 horas.

#### **Ginecología:**

- Lunes a Viernes, diez horas de cobertura diaria dentro de la franja horaria de las 8 horas a las 22 horas.

#### **Cardiología:**

- Lunes a Viernes cuatro horas de cobertura diaria dentro de la franja horaria de las 8 horas a las 22 horas.

#### **Psicología:**

- Lunes a Viernes diez horas de cobertura diaria dentro de la franja horaria de las 8 horas a las 22 horas.

**Sexología:**

- Lunes a Viernes cuatro horas de cobertura diaria dentro de la franja horaria de las 8 horas a las 22 horas.

**Entrenadores Personales:**

- Lunes a Viernes, seis horas de cobertura diaria dentro de la franja horaria de las 8 horas a las 22 horas.

**Alergología:**

- Lunes a Viernes, cuatro horas de cobertura diaria dentro de la franja horaria de las 8 horas a las 22 horas.

**CUALIFICACIÓN DEL SERVICIO MÉDICO**

Todo profesional médico está debidamente identificado en la plataforma, así como su Curriculum Vitae, visible para los usuarios. Todos los profesionales médicos de la plataforma están debidamente titulados y homologados para ejercer Medicina y la especialidad en España. Además, se sigue un protocolo de revisión durante al alta, así como anualmente, del estado del profesional en los colegios de médicos.

Ambas partes, en el carácter con que intervienen, firman y rubrican el presente Anexo II, junto con su contrato del que trae causa, en todas sus hojas, por duplicado y a un solo efecto, por ser fiel reflejo de sus voluntades firmemente expresadas en Madrid, a xx de xxx de 20.

**MEETINGDOCTORS****Fdo.: D. SERGIO BARRIO ATIENZA  
Director General****CNP ASSURANCES, S.A., Sucursal en  
España****Fdo.: David Vicent Lattes**

## ANEXO III

### ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS

#### I. INTRODUCCIÓN

##### a. Alcance y objetivos

El presente acuerdo establece los términos y condiciones de nivel de servicio que MEETINGDOCTORS dará a los usuarios de CNP Assurances, en la prestación tanto del servicio de chat médico como de videollamada contratados.

#### II. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio prestado por el MEETINGDOCTORS a CNP y al cual se encuentra vinculado el presente acuerdo es ofrecer los servicios de chat médico a favor de los usuarios de Cliente que ésta señale en cada momento a MEETINGDOCTORS.

Dichos servicios consisten en que tales usuarios podrán realizar consultas médicas gratuitas e ilimitadas a médicos y profesionales de la salud a través de un sistema de chat, las 24 horas del día durante todo el año, en las siguientes especialidades médicas y/o relativas al bienestar:

- Medicina general
- Medicina general en nutrición y dietética
- Pediatría
- Psicología
- Cardiología
- Ginecología
- Entrenador personal (fitness, musculación y running)
- Sexología
- Alergología

#### III. ASPECTOS TÉCNICOS

##### a. Disponibilidad del servicio

El servicio se presta durante todo el año, en las franjas horarias que se relacionan a continuación. Los profesionales médicos destinados a cubrir el servicio de chat médico tendrán asociada una disponibilidad de acuerdo a la siguiente tabla:

Profesional	% cumplimiento horas de servicio	% disponibilidad del servicio en la franja horaria regular	Horario regular del servicio
Medicina General	100%	90%	Lunes a domingo – 24 horas
Pediatría	100%	90%	Lunes a Viernes de las 9 horas a las 22 horas
Nutrición y Dietética	100%	90%	Lunes a Viernes diez horas de cobertura diaria dentro de la franja horaria de las 9 horas a las 22 horas
Ginecología	100%	90%	Lunes a Jueves de las 9 horas a las 13 horas y de las 15 horas a las 19 horas. Viernes de las 9 horas a las 13 horas
Cardiología	100%	90%	Lunes a Viernes de las 10 horas a las 14 horas
Psicología	100%	90%	Lunes a Viernes de las 9 horas a las 20 horas
Sexología	100%	90%	Lunes de las 18h a las 22h. Martes a Jueves, de las 9h a las 11h, y de las 20h a las 22h. Viernes de 16h a las 20 horas. (Horario actual del servicio pudiendo sufrir variaciones. Si bien, se garantizan en cualquier caso 4 horas diarias de servicio)
Entrenadores Personales	100%	90%	Lunes a viernes de las 8 horas a las 12:00 horas y de las 15 h a las 19h
Alergología	100%	90%	Lunes a Jueves de las 9 horas a las 13 horas y de las 15 horas a las 19 horas. Viernes de las 9 horas a las 13 horas

MEETINGDOCTORS se compromete a cumplir la totalidad (100%) de horas consignadas en la columna “Horario regular del servicio” de la tabla anterior. No obstante, lo anterior, MEETINGDOCTORS podrá, dentro de las franjas horarias pactadas desplazar los horarios de los profesionales hasta un 10%, en cuanto a la prestación del servicio se refiere,

adelantándolos o retrasándolos, con un máximo de 2 horas, siempre y cuando, dichos desplazamientos se hagan dentro del horario de 08:00h a 22:00h.

La disponibilidad de la app y del widget web que soporta el servicio de chat médico estará garantizada durante el 99.90% del tiempo de cada mes.

#### **b. Tiempos de respuesta**

Con el fin de garantizar unos niveles de servicio adecuados, los profesionales médicos que dan servicio a las especialidades indicadas en la tabla anterior deberán dar respuesta a las consultas médicas de los usuarios de CNP Assurances con un promedio global de menos de 2 minutos, fijándose en todo caso los siguientes tiempos máximos de respuesta:

	<b>Tarea</b>	<b>Tiempo máximo respuesta</b>
	Tiempo primera respuesta	4 minutos
	Tiempo respuestas sucesivas	4 minutos

Los tiempos de respuesta aplican a la prestación del servicio durante el horario regular pactado.

#### **c. Capacidad:**

MEETINGDOCTORS se compromete a gestionar la capacidad de los servicios prestados a CNP Assurances de acuerdo con sus necesidades.

Con el fin de garantizar unos niveles de servicio adecuados, CNP Assurances deberá avisar a MEETINGDOCTORS con quince (15) días de antelación de posibles desviaciones que prevea.

#### **d. Gestión de incidencias y peticiones de servicio**

La prestación del servicio de chat médico puede estar sujeta a incidencias que pueden comprometer el mantenimiento de unos niveles de servicio adecuados. En este sentido y para evitar que estos incidentes impacten en la menor medida posible en CNP Assurances y en sus usuarios, se establecen unos criterios de priorización de incidentes. Se recogen dos tipos: normal y críticos.

- **Normales:** incidencias que no implican la detención total del servicio o que no comprometen la seguridad del mismo en cualquiera de sus parámetros.
- **Críticos:** incidencias que implican la detención total del servicio o que pueden comprometer la seguridad del mismo, o de cualquiera de los usuarios beneficiarios.



El horario de gestión de incidencias es de 9h a 18h de lunes a viernes. Por lo que respecta a los tiempos de respuesta y resolución se han establecido los siguientes niveles de servicio dentro de este horario:

	<b>Tarea</b>	<b>Tiempo máximo de respuesta</b>	<b>Tiempo máximo de resolución</b>
	Incidencia normal.	6 horas	16 horas desde la respuesta
	Incidencia crítica	30 minutos	2 horas desde la respuesta

Tiempo de respuesta: tiempo máximo de MEETINGDOCTORS para acusar recibo de la incidencia.

Tiempo máximo de resolución: tiempo máximo para resolver la incidencia computado desde el acuse de recibo.

Para el cómputo de los plazos indicado, las comunicaciones en todo caso habrán de realizarse por escrito a través del correo electrónico designado.

MeetingDoctors y CNP Assurances designan los siguientes datos de contacto, correos electrónicos y teléfono, pertenecientes a los interlocutores de cada parte, para la comunicación y gestión de las incidencias:

Por CNP Assurances:

- Email: [peticiones@cnp.es](mailto:peticiones@cnp.es)
- Teléfono: 91 524 34 39

Por MEETINGDOCTORS:

- Email: [soporte@meetingdoctors.com](mailto:soporte@meetingdoctors.com)

Las partes deberán de informarse, con la debida antelación, de la modificación de los datos de contacto aquí designados.

#### **IV. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO**

El servicio descrito en el apartado II dispondrá de monitorización que permita un seguimiento en tiempo real del grado de cumplimiento de los niveles de servicio recogidos en el apartado III.

### **Reuniones periódicas de seguimiento del servicio:**

En las reuniones periódicas con CNP Assurances, para hacer seguimiento del servicio prestado, entre los puntos del orden del día se encuentra el seguimiento de las eventuales quejas o sugerencias en su caso recibidas.

### **V. PROTOCOLO ANTE MAL USO DE PARTE DE LOS USUARIOS**

MEETINGDOCTORS puede llegar a bloquear a un usuario cuando detecta que el uso que está haciendo del servicio es inadecuado y no se ajusta al fin del servicio. En este sentido, MEETINGDOCTORS pone en conocimiento de CNP Assurances el protocolo de actuación que tiene en estas situaciones que podrían dar lugar al bloqueo del usuario, y de las que se obliga a informar a Cliente.

#### **Uso excesivo (hipocondría)**

Se define por uso excesivo cuando los médicos, siempre bajo un criterio profesional, consideran que el uso que le está dando el usuario al chat va en contra de la buena praxis médica ya que puede resultarle perjudicial al usuario.

El procedimiento en el caso de uso excesivo es que el médico que detecta la situación se lo comunica a la dirección médica de MEETINGDOCTORS, que revisa el caso y valida o no la petición del médico. Si la dirección médica válida que es un caso de uso excesivo, el médico comunica tal circunstancia a través del chat al usuario, con un lenguaje cordial y médico, avisándole que la conducta no cumple con las normas del chat médico y que no es positiva para su salud. Sólo en caso de que el usuario reitere la conducta es cuando pierde el acceso a la plataforma mediante una acción de bloqueo que realiza el médico comunicándose al usuario a través del chat médico.

CNP Assurances será informada de estos casos mediante informe escrito.

MEETINGDOCTORS y CNP Assurances designan los siguientes correos electrónicos y teléfonos pertenecientes a los interlocutores de cada parte, para dicha comunicación:

Por CNP Assurances:

- Email: [peticiones@cnp.es](mailto:peticiones@cnp.es)
- Teléfono: 91 524 34 39

Por MEETINGDOCTORS:

- Email: [equipo.medico@meetingdoctors.com](mailto:equipo.medico@meetingdoctors.com)

Las partes deberán de informarse, con la debida antelación, de la modificación de los datos de contacto designados.

### **Uso indebido**

Se define por uso indebido la utilización de términos inadecuados a una consulta médica, que puedan de alguna manera ofender al equipo médico y que vulnere por tanto el principio de desarrollo de la interacción médico-usuario bajo la premisa del mutuo respeto y educación en los mensajes que se intercambien.

Todo chat deberá respetar en todo momento y en cualquier ámbito los siguientes valores humanos: Integridad ética y moral; Respeto; Igualdad; No discriminación por razón de sexo, sexualidad, origen, nacionalidad, religión o creencias; Solidaridad; Tolerancia; Información; Veracidad y Transparencia; Honestidad; Cordialidad y Atención; Confidencialidad.

En particular se considera un uso indebido del chat, cuando el usuario realice comentarios o recoja contenidos inapropiados que vulnere principios éticos, morales o normativos; así como cometer o permitir actos de suplantación de identidad o engaño.

El procedimiento a seguir en el caso de uso indebido es el mismo que el establecido para el caso de uso excesivo. Cliente será informada de este uso con el mismo protocolo.

## **VI. PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO**

La prestación del servicio con niveles inferiores a los recogidos en el apartado III estará asociada a una compensación por parte de MEETINGDOCTORS a CNP Assurances.

Para establecer la compensación se definen tres niveles de incumplimiento: leve, moderado y grave.

### **Prestación servicio consultas médicas:**

<b>Incumplimiento</b>	<b>Desviación leve</b>	<b>Desviación moderada</b>	<b>Desviación grave</b>
Tiempo de 1ª respuesta y sucesivas excedido	> 4 a 20 minutos	> 20-40 minutos	> 40 minutos
% disponibilidad del servicio inferior al ofrecido	Entre el 90% y el 85 %	Entre el 84% y el 80 %	Menor del 80 %

### Gestión incidencias:

<b>Incumplimiento</b>	<b>Tipo de incidencia</b>	<b>Desviación leve</b>	<b>Desviación moderada</b>	<b>Desviación grave</b>
Tiempo máximo de respuesta	Normal	De 6 horas y 1 minuto a 8 horas	De 8h y 1min a 10h	> 10h
	Crítica	De 31 a 40 minutos	De 41 a 50 minutos	> 50 minutos
Tiempo máximo de resolución	Normal	De 16h y 1min a 20h	De 20h y 1min a 24h	De 24h y 1min a 28h
	Crítica	De 2h y 1 min a 2h + 30min	De 2h y 31min a 3h	> 3h

Siempre que los niveles de servicio no sean cumplidos, MEETINGDOCTORS deberá compensar a CNP Assurances. Las compensaciones por incumplimiento del servicio quedan recogidas a continuación.

### Penalizaciones Prestación servicio consultas médicas:

<b>Servicio de consultas médicas</b>	<b>Incumplimiento o excedido mensualmente en un</b>	<b>% de descuento en próxima factura por incumplimiento</b>		
		<b>Leve</b>	<b>Moderado</b>	<b>Grave</b>
Tiempo de 1ª respuesta y sucesivas	10 % o > de las interacciones	N/A	1 %	1'5 %
	20 % o > de las interacciones	1'5 %	3 %	5 %
	> 30 % de las interacciones	5 %	7 %	10 %
% de disponibilidad inferior al ofrecido mensualmente		1'5 %	4 %	7 %

### Penalizaciones Prestación servicio gestión de incidencias:

<b>Tiempo de respuesta y resolución en incidencia normal excedido mensualmente en un</b>	<b>% de descuento en próxima factura por incumplimiento</b>		
	<b>Leve</b>	<b>Moderado</b>	<b>Grave</b>
10% o > de los casos	1%	2 %	4 %
15 % o > de los casos	2 %	4%	6 %

> de un 20 % de los casos	4%	6 %.	8 %
Tiempo de respuesta y resolución en incidencia crítica excedido (por incidencia)	6 %	8 %	10 %

El importe máximo acumulable en penalizaciones será del 15 % del total de la factura del mes correspondiente (ya sea en los tiempos de respuesta a los asegurados excedidos y /o tiempos de respuesta de incidencias excedido), con las siguientes excepciones:

- Incumplimiento grave en más del 20% de los casos: en cuyo caso las penalizaciones podrán alcanzar un máximo de un 20% acumulable.
- Incumplimiento grave en más del 30% de disponibilidad del servicio: en cuyo caso las penalizaciones podrán alcanzar un máximo acumulable del 100%.
- Incumplimiento grave en incidencia crítica: en cuyo caso las penalizaciones podrán alcanzar un máximo acumulable del 100%.

CNP podrá resolver anticipadamente el contrato si, a lo largo del año natural, se produjeran al menos diez (10) incumplimientos, de los cuales el 60 % fueran graves.

## VII. EXCLUSIONES

El cálculo de la disponibilidad del servicio prevista en este acuerdo excluye los siguientes casos: acciones u omisiones del cliente, casos de fuerza mayor, tiempos de inactividad programados, ataques de hackers o virus o mantenimiento de emergencia.

## VIII. FINALIZACIÓN

El acuerdo de nivel de servicio tendrá validez durante toda la vigencia del contrato. En caso de modificación de mutuo acuerdo, las partes habrán de recogerlo por escrito y firmado a través de anexo que se unirá al contrato.

Ambas partes, en el carácter con que intervienen, firman y rubrican el presente Anexo III, junto con su contrato del que trae causa, en todas sus hojas, por duplicado y a un solo efecto, por ser fiel reflejo de sus voluntades firmemente expresadas en Madrid, a el 22 de marzo de 2022.

**MEETINGDOCTORS**

**CNP ASSURANCES, S.A., Sucursal en  
España**



**Fdo.: D. SERGIO BARRIO ATIENZA**  
**Director General**



**Fdo.: David Vicent Lattes**

## **ANEXO IV**

### **TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES POR PARTE DE MEETINGDOCTORS EN CALIDAD DE ENCARGADO DE TRATAMIENTO DE DATOS RESPONSABILIDAD DE CNP ASSURANCES**

Con el fin de dar cumplimiento a la normativa en materia de protección de datos, siendo ésta, el Reglamento de Protección de Datos 2016/679 (en adelante, “**RGPD**”) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales (en adelante, “**LOPD**”), y de regular la relación de encargo del tratamiento las Partes suscriben, a tal efecto, las siguientes

## **CLÁUSULAS**

### **Primera - Tratamiento y tipología de datos personales.**

La prestación de los servicios de mantenimiento y soporte técnico de MEETINGDOCTORS sobre la plataforma de ‘Doctor On’ podría implicar el acceso, como **Encargado del Tratamiento**, de información confidencial y datos de carácter personal responsabilidad de CNP Assurances, como **Responsable del Tratamiento**.

Como consecuencia de la firma de este Anexo, el Encargado del Tratamiento tratará datos de carácter personal relativos los tomadores/asegurados o cualquier otra persona designada por CNP Assurances como prestatario de los mismos (en adelante “los **usuarios**”). En concreto, las categorías de datos personales a los que el Encargado del Tratamiento podrá acceder y tratar son los siguientes:

- Datos de carácter identificativo: Documento identificativo, teléfono.
- Otros: Fecha de alta y/o baja de la póliza del seguro, Estado del usuario y el código promocional.

Al consistir sus servicios en el mantenimiento y soporte técnico de ‘Doctor On’ los tratamientos que el Encargado del Tratamiento realizará por cuenta del Responsable serán:

<input checked="" type="checkbox"/> Recogida	<input type="checkbox"/> Consulta	<input checked="" type="checkbox"/> Conservación	<input type="checkbox"/> Estructuración	<input checked="" type="checkbox"/> Destrucción
<input checked="" type="checkbox"/> Registro	<input type="checkbox"/> Utilización	<input type="checkbox"/> Adaptación	<input type="checkbox"/> Difusión	<input type="checkbox"/> Otros _____
<input type="checkbox"/> Organización	<input type="checkbox"/> Comunicación por transmisión	<input type="checkbox"/> Extracción	<input checked="" type="checkbox"/> Supresión	

### **Segunda - Confidencialidad y deber de secreto.**

MEETINGDOCTORS, en su condición de Encargado y salvo supuestos legalmente obligatorios, mantendrá absoluto secreto, reserva y confidencialidad sobre el presente Anexo.

Adicionalmente, la información y documentación confidencial a la que acceda el Encargado no podrá ser utilizada para ningún fin distinto al cumplimiento del objeto de este Anexo,

Estas obligaciones permanecerán en vigor y serán plenamente exigibles al Encargado durante el trascurso del Acuerdo, e incluso hasta después de cesar el mismo. El Encargado se compromete a tomar, respecto de sus empleados o colaboradores, las medidas de formación y concienciación necesarias para que todos ellos resulten informados de las obligaciones que se prevén en este Anexo. Este compromiso deberá llevarse a cabo y se formalizará de tal modo que se permita su documentación.

### **Tercera- Instrucciones del Responsable del tratamiento.**

El Encargado del tratamiento se compromete a tratar los datos personales a los que tenga acceso, únicamente conforme a las instrucciones documentadas que le indique CNP Assurances.

A tales efectos, el Encargado garantiza que los datos no serán utilizados para ninguna otra finalidad distinta de la ejecución de los servicios acordados y no serán publicados o puestos en conocimiento de terceras partes sin la autorización previa y por escrito de CNP Assurances, o salvo que resulte legalmente obligatorio.

En el caso de que el Encargado del tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las instrucciones de CNP Assurances, (i) será considerado también Responsable del tratamiento, (ii) responderá personalmente de las infracciones en que hubiera incurrido, (iii) incluidos de manera expresa los daños y perjuicios que puede causar, incluido el lucro cesante, e (iv) CNP Assurances estará facultada para instar las acciones legales que le correspondan frente al Encargado.

El Encargado del tratamiento se compromete a informar a CNP Assurances a en el caso en que una de sus instrucciones pudiera infringir las disposiciones aplicables en

materia de protección de datos recogidas en el ordenamiento comunitario o de los Estados miembros.

## **Cuarta - Subcontratación de los servicios y transferencias internacionales de datos**

### **4.1 Subcontratación de los servicios**

El Encargado del tratamiento solamente podrá subcontratar - total o parcialmente- los servicios objeto del acuerdo con un tercero también encargado del tratamiento (en adelante, "**Subencargado del tratamiento**") si cuenta para ello con la autorización, previa y por escrito, de CNP Assurances. Tal autorización, en su caso, puede ser:

- **Específica**, con indicación concreta y específica de la entidad a la que se pretende subcontratar; o
- **General**, para lo que el Encargado deberá facilitar a CNP Assurances un listado de entidades que podrían actuar como Subencargados y poner a su disposición la documentación acreditativa sobre el cumplimiento, por parte de dichas entidades, de las garantías exigidas en materia de protección de datos.

En todo caso, y siempre y cuando se haya otorgado tal autorización expresa y general, MEETINGDOCTORS deberá informar a CNP Assurances, expresamente y con una antelación de 10 días hábiles, de posibles cambios en la incorporación o sustitución de otros posibles nuevos Subencargados, respecto de los cuales podrá oponerse si considera que no reúnen las medidas y garantías técnicas, jurídicas u organizativas apropiadas, o por cualquier otro motivo justificado.

En cualquier caso, y tanto si se trata de una autorización específica o general, MEETINGDOCTORS se compromete a facilitar a CNP Assurances la siguiente documentación: (i) identificación de la entidad subcontratada, incluyendo nombre comercial y denominación social, NIF, domicilio social y señas de contacto; (ii) identificación del objeto del subencargo que realizará, incluyendo la duración, naturaleza y finalidad del tratamiento, el tipo de datos personales y categorías de interesados y el tipo de tratamiento de datos que llevará a cabo; (iii) las medidas técnicas y organizativas con las que cuenta el Subencargado para realizar el tratamiento; (iv) en su caso, información sobre las transferencias internacionales que pudiera realizar y detalle sobre las garantías del RGPD que está aplicando en todo caso, tal y como se indica en el punto 4.2; (v) cualquier otra información que se considere relevante para garantizar el adecuado tratamiento de los datos personales de CNP Assurances (*por ejemplo, certificado de cumplimiento normativo, adhesión a códigos de conducta, etc.*).

De forma adicional, en el caso de que el Encargado recurra a un Subencargado para llevar a cabo determinadas actividades de tratamiento por cuenta de CNP Assurances, se le impondrán al Subencargado las mismas obligaciones de protección de datos que las aquí estipuladas para aquel. Asimismo, el Encargado del tratamiento será plenamente responsable y responderá ante CNP Assurances del

efectivo cumplimiento de las obligaciones en materia de protección de datos por parte de posibles Subencargados.

#### **4.2 Transferencias internacionales de datos**

El Encargado del tratamiento tendrá que informar expresamente a CNP Assurances en caso de que, durante la prestación de los servicios, se vaya a producir un acceso o una cesión de los datos personales objeto de encargo a un tercer país localizado fuera de la Unión Europea. Dicha información deberá facilitarse por escrito y, en todo caso y de manera inexcusable, con carácter previo a su realización.

A tales efectos, MEETINGDOCTORS se compromete a adoptar las garantías adecuadas que correspondan según prevé el régimen de transferencias internacionales del RGPD y la LOPD.

En caso de que fuera el Subencargado del tratamiento quien pretendiera llevar a cabo la transferencia internacional, MEETINGDOCTORS lo informará en el momento de solicitar a CNP Assurances la autorización para su subcontratación, de acuerdo con los requisitos que se prevén en el anterior punto 4.1. En este caso MEETINGDOCTORS, por cuenta de CNP Assurances y bajo el control de ésta, exigirá que el Subencargado establezca las debidas garantías según el RGPD y la LOPD.

En ningún caso el Encargado del tratamiento podrá transferir internacionalmente los datos personales que están bajo la responsabilidad de CNP Assurances (i) sin haberle informado previamente, (ii) sin haber obtenido su autorización expresa, y (iii) hasta que no se hayan obtenido y adaptado las medidas jurídicas, técnicas y organizativas adecuadas para garantizar el nivel adecuado de protección de datos personales.

#### **Quinta - Medidas de seguridad**

El Encargado del tratamiento se compromete a cumplir las medidas de seguridad, de carácter organizativo y técnico, que resulten apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo que pudiera derivarse de los tratamientos que lleven a cabo como consecuencia de la prestación de sus servicios.

En cualquier caso, el Encargado del Tratamiento incluirá dentro de sus medidas técnicas y organizativas las siguientes: (i) la seudonimización y el cifrado de datos personales; (ii) la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento; (iii) la capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico; (iv) un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

El incumplimiento grave o reiterado de la implantación de medidas de seguridad requeridas por CNP Assurances será causa de resolución del Acuerdo.

## **Sexta - Notificación de brechas de seguridad**

Cuando el Encargado detectara una incidencia que ocasionará el robo, pérdida o daño alguno de la información, que una persona hubiera accedido a la misma sin autorización, o que la información hubiera sido utilizada de forma inapropiada, el Encargado del tratamiento deberá comunicarse inmediatamente con CNP Assurances, e informarle de los sus detalles.

El Encargado llevará a cabo lo anterior antes del plazo de veinticuatro (24) horas, a través de correo electrónico de CNP Assurances [dpd.es@cnpSpain.eu](mailto:dpd.es@cnpSpain.eu), acompañando toda la información relevante. Si no es posible facilitar la información simultáneamente, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida, tan pronto se vaya disponiendo de ella.

## **Séptima - Derechos de los interesados**

MEETINGDOCTORS asistirá a CNP Assurances en relación con las solicitudes que tengan por objeto el ejercicio por los interesados de sus derechos de acceso, rectificación, supresión (“derecho al olvido”), portabilidad, oposición o limitación del tratamiento de sus datos, así como a no ser objeto de una decisión individual automatizada.

En el caso de que el interesado ejercite sus derechos directamente ante el Encargado del tratamiento, éste deberá comunicárselo a CNP Assurances, a través de la dirección de correo electrónico [dpd.es@cnpSpain.eu](mailto:dpd.es@cnpSpain.eu) . Tal comunicación deberá hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud.

## **Octava- Devolución o destrucción de los datos**

Una vez finalizada la prestación contractual, y a elección del Responsable del tratamiento, el Encargado se compromete a destruir los datos, una vez cumplida la prestación de los servicios. Una vez destruidos, el encargado debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado a CNP Assurances.

En caso de que transcurrido un plazo de treinta (30) días naturales a contar desde la finalización del Acuerdo, el Encargado no haya recibido ninguna instrucción concreta al respecto, procederá a la destrucción de los datos y presentará a CNP Assurances, en el plazo de una (1) semana, certificado acreditativo de dicha destrucción.

### **Novena – Auditoría y Revisión del Encargado.**

MEETINGDOCTORS permitirá y contribuirá a la realización de cuantas auditorías, revisiones o inspecciones le solicite CNP Assurances, en su condición de Responsable, para verificar el cumplimiento de las políticas y medidas de seguridad derivadas de este Anexo. Dichas auditorías o revisiones podrán ser realizadas en cualquier momento y cuantas veces CNP Assurances lo estime preciso. Lo previsto en esta estipulación será igualmente aplicable y extensible a terceras entidades que MEETINGDOCTORS pueda subcontratar para la prestación de sus servicios.

En caso de que se detectasen incumplimientos de seguridad incompatibles con la correcta prestación del servicio, CNP Assurances podrá requerir al Encargado la subsanación inmediata de los problemas detectados que no podrá exceder de tres (3) meses.

### **Décima - Deber de diligencia**

El Encargado se compromete a facilitar al Responsable del tratamiento toda aquella información que resulte necesaria para demostrar el fiel, exacto y correcto cumplimiento de las obligaciones -legales y contractuales- que le sean exigibles en el marco de este Anexo.

Asimismo, el Encargado facilitará el apoyo que sea necesario para la realización (i) de los análisis de impacto y de las consultas previas que se pudieran realizar a la Agencia, así como (ii) de cualquier inspección o requerimiento de información que pueda formular al respecto cualquier Autoridad de Control competente.

### **Decimoprimer. - Prevalencia de este Anexo**

Este Anexo no supone novación del Acuerdo de prestación de servicios, excepto en lo expresamente establecido en este documento. Por ello, el Acuerdo suscrito entre CNP Assurances y MEETINGDOCTORS se mantiene en vigor y seguirán siendo plenamente aplicables todas sus estipulaciones. En el supuesto de discrepancia en materia de Protección de Datos, prevalecerá este Anexo en cuanto a la relación del encargo del tratamiento.

## **Decimosegunda. - Finalización**

El Anexo de encargo de tratamiento tendrá validez durante toda la vigencia del Acuerdo. En caso de modificación de mutuo acuerdo, las partes habrán de recogerlo por escrito y firmado a través de anexo que se unirá al contrato.

Ambas partes, en el carácter con que intervienen, firman y rubrican el presente Anexo IV, junto con su contrato del que trae causa, en todas sus hojas, por duplicado y a un solo efecto, por ser fiel reflejo de sus voluntades firmemente expresadas en Madrid, el 22 de Marzo de 2022

**MEETINGDOCTORS**



**Fdo.: D. SERGIO BARRIO ATIENZA  
Director General**

**CNP ASSURANCES, S.A., Sucursal en  
España**



**Fdo.: David Vicent Lattes**



# Hoja de Control: Documentación a Firmar

(Esta hoja deberá ser entregada junto con la Ficha de Selección de Proveedor)

<b>Fecha:</b>	22/03/2022						
<b>Sociedad:</b>	CNP ASSURANCES						
<b>Tipo de documento:</b>	Contrato /Anexos <input checked="" type="checkbox"/>	Presupuesto/ Proyecto <input type="checkbox"/>	Doc. Consejo <input type="checkbox"/>	Doc. Hacienda <input type="checkbox"/>	Doc. DGSFP <input type="checkbox"/>	Doc. Planes/EPSV <input type="checkbox"/>	Otro:
<b>Solicitado por:</b> (Director del CODIR)	David LATTES						
<b>Contenido / Objetivo:</b> Principal Acuerdo, entregables y descripción del servicio	Contrato de prestación de servicio de chat médico (Contrato de Servicios SaaS) con MEETING DOCTORS SL para utilización de la aplicación DOCTOR ON						

## Cumplimentar en caso de contrato, presupuestos, proyectos, u obligaciones de pago

<b>Denominación del Documento:</b>	Contrato		
<b>Apoderado/s de CNP:</b> <i>(según importe económico del contrato)<sup>(1)</sup></i>	DAVID LATTES		
<b>Contraparte:</b> <i>(proveedor, o interviniente)</i>	D. SERGIO BARRIO ATIENZA		
<b>Fecha de inicio del contrato:</b>	1/11/2021		
<b>Fecha de vencimiento del contrato:</b>	31/10/2022		
<b>Renovación Tácita:</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>Preaviso Cancelación:</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Especificar preaviso:
<b>Penalización por cancelación:</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Importe:
<b>Actualización precio por IPC, etc.:</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>Delegación actividades críticas:</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Especificar:
<b>KPI / SLA:</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>Presupuestado:</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	Importe (IVA incluido): ver detalle en contrato
<b>Código CECO:</b>			
<b>Código PEP:</b>			
<b>Activable:</b>	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>Periodicidad del pago:</b>	Mensual <input type="checkbox"/>	Trimestral <input type="checkbox"/>	Anual <input type="checkbox"/> Pago único <input type="checkbox"/>

### - OBLIGATORIO -

<b>Responsable del Departamento y Director del CODIR correspondiente:</b>	Fecha:	Firma:	Firma:
<b>Verificación de Control Financiero:</b> <i>En el caso de que el gasto sea activable.</i>	Fecha:	Firma:	
<b>Verificación de Control de Gestión:</b> <i>En el caso de que el gasto esté presupuestado y el pedido o la factura no superen el presupuesto, no será necesaria la firma del Control de Gestión.</i>	Fecha:	Firma:	
<b>Revisión Asesoría Jurídica:</b> <i>(persona del equipo legal que ha revisado el contrato y verificado que cumple con todos los requerimientos solicitados) Araceli BENITO</i>	Fecha: 20/1/2022	Firma:	
<b>Comentarios Asesoría Jurídica:</b>			
<b>Verificación de Compras:</b> T VASQUEZ	Fecha: 29.03.2022	Firma:	
<b>Director General o Directora Operativa o Directora Financiera:</b>	Fecha:	Firma:	
<b>Director General Adjunto – D LATTES</b>	Fecha: 29.03.2022	Firma:	

(1) Véase rangos de importes económicos según hoja de pedido.