

## CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Las presentes Condiciones Generales de Contratación resultan aplicables a la prestación de servicios contemplados en la web y tramitados específicamente mediante el call center.

Aquella persona (en adelante “Usuario/s pacientes”) que desee contratar de los servicios referidos, deberá haber procedido previamente a ponerse en contacto mediante el call center para solicitar su cita sobre el servicio solicitado. Tras la explicación y concreción del servicio, se remitirá un correo, que requerirá aceptar las presentes condiciones de contratación y la visualización de la política de privacidad para el tratamiento de sus datos.

### I.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO Y RELACIÓN DEL USUARIO.

A continuación, se detalla el procedimiento que deberá seguir el usuario paciente para poder tramitar los servicios solicitados que se exponen a continuación:

1) El usuario contactará con el call center (teléfono atención: 91 937 00 00) para solicitar una cita sobre un servicio que le interese. El call center informará al usuario de las características del servicio, condiciones y precios finales. En el caso de servicios de contratación online, el agente del call center le informará que, para poder confirmar la cita, el usuario deberá proceder al pago de la misma de forma online vía pago por tarjeta o cualquiera de los otros métodos establecidos en el apartado de las condiciones económicas;

Para proceder el pago online es necesario proporcionar **un correo electrónico válido y verificado**. Por ello, el agente del call center, antes de hacer la reserva, revisará y confirmará con el usuario el correo electrónico y asistirá al usuario durante la llamada para que verifique su correo electrónico.

2) Una vez que el agente reserva la cita al usuario, este recibirá un correo electrónico con los datos de la cita reservada y un enlace para proceder al pago de la misma. El usuario **dispone de 60 minutos** desde la reserva de la cita para la formalización del pago. El único modo de pago disponible es vía pago con tarjeta online. En próximos meses se habilitarán otras vías de pago.

3) Si el **usuario no hace efectivo el pago antes de los 60 minutos**, automáticamente HM HOSPITALES anulará la reserva de la cita e informará al usuario que se ha cancelado la reserva de la cita por no proceder al pago.

4) Si el **usuario realiza el pago en el tiempo habilitado**, confirmará su cita y recibirá un correo electrónico con los datos de la operación de pago (Identificación operación de pago, fecha y hora de pago, importe y servicio contratado).

5) Antes de confirmar el pago, el Usuario deberá leer y aceptar expresamente los presentes Términos de Contratación, así como la Política de Privacidad, mediante la marcación de la casilla correspondiente dispuesta a tal efecto.

## **II.- TÉRMINOS DE USO DEL SERVICIO.**

Por la presente se establecen los términos que debe seguir el usuario paciente al solicitar un servicio asistencial en HM HOSPITALES.

Como se ha expuesto, el usuario recibirá un correo electrónico con la confirmación de la cita y el pago realizado. Este correo electrónico da derecho a la prestación del Servicio Asistencial adquirido de forma nominativa, es decir, para uso personal.

El servicio asistencial contratado con HM HOSPITALES tendrá una prestación de una sola vez. Queda expresamente prohibido la venta o uso por terceros, así como, cualquier otro fin con carácter lucrativo.

En la confirmación del pago se incluye los datos de la cita, fecha y hora, hospital, profesional sanitario.

En caso de que el servicio seleccionado no pudiera proporcionarse en las condiciones pactadas se pondrá en contacto con el usuario paciente, vía correo electrónico, telefónica o por SMS a fin de comunicárselo. Recibida dicha comunicación, el usuario paciente podrá solicitar:

- (i) cualquier cambio o cancelación puede realizarse a través del teléfono de call center (91 937 00 00) en horario de:
  - Lunes a viernes de 8.00 a 21:00.
  - Sábados de 9.00 a 14.00.

Recuerde que también puede gestionar sus citas a través de **hmhospitales.com** o en la **APP de HM Hospitales** en Android o iOS.

- (ii) o el reembolso del precio de compra, poniéndose en contacto a través del correo electrónico **hmpluscare@hmhospitales.com** o través del teléfono de Atención paciente / Info. general: 800 088 050.

## **III.- LAS PRESENTE CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN DEBEN SER LEIDAS DETENIDAMENTE CON ANTERIORIDAD AL PAGO, PUES CON EL MISMO SE RECONOCE QUE HA SIDO INFORMADO, ENTIENDE Y ACEPTA LO SIGUIENTE:**

- ✓ El SERVICIO ASISTENCIAL dará comienzo en el momento que el usuario realiza el pago, pues desde ese instante se habilitan las agendas de nuestro personal.
- ✓ El usuario paciente podrá consultar todas sus dudas sobre cualquier aspecto del servicio.
- ✓ HM HOSPITALES se encuentra preocupado por proteger la privacidad y seguridad de la información de los pacientes.
- ✓ HM HOSPITALES puede determinar que el sistema de asistencia no resulta apropiado para satisfacer alguna o todas las necesidades de asistencia del

Usuario, por lo consiguiente puede optar por no prestar la asistencia solicitada y denegar la prestación de servicios, sin perjuicio de las recomendaciones generales que pudiera indicar.

- ✓ HM HOSPITALES abrirá un Historial electrónico que contendrá todo lo concerniente a su proceso para que sus comunicaciones quedarán registradas en soporte informático. Las grabaciones serán grabadas para una mejor prestación del servicio. Sus datos personales y sanitarios serán almacenados y tratados de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y garantía de derechos digitales (LOPDGDD) y el REGLAMENTO (UE) 2016/679 del Parlamento europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 (RGPD) de diciembre, y por la Ley de Autonomía del Usuario, garantizándose el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación de tratamiento, portabilidad y oposición de dichos datos, que podrá ejercitar ante HM HOSPITALES por los medios disponibles en cada momento y de acuerdo con la Política de Privacidad. Los datos podrán ser mantenidos mientras se preste el servicio de asistencia y, posteriormente, durante el plazo que exija la normativa de autonomía del paciente.

#### **IV.- PRIVACIDAD.**

El SERVICIO está sujeto a los términos recogidos en la Política de Privacidad, la cual es conforme a la normativa de Protección de Datos Personales que resulte de aplicación en cada momento. En HM HOSPITALES dedicamos un esfuerzo considerable para asegurar que la información personal de los usuarios sea segura.

Como parte de la prestación de nuestros servicios, es posible que tengamos que dirigirle al usuario ciertas comunicaciones, como recordatorios de citas, anuncios de servicio o mensajes administrativos. Estas comunicaciones se consideran parte de los servicios prestados y se realizarán a través del sistema de mensajería electrónica segura habilitado al efecto en la plataforma.

## V.- CONDICIONES ECONÓMICAS.

El coste del servicio ha sido publicado por HM HOSPITALES, así como explicado por las personas encargadas del call center, pudiendo el usuario solicitar toda la información con carácter previo. HM HOSPITALES puede cambiar los servicios ofrecidos por medio de [www.hmhospitales.com](http://www.hmhospitales.com) cancelarlos, modificarlos o alterar su precio cuando lo considere oportuno. A continuación, se estipulan el precio del servicio CITA +, servicio exclusivo de HM Hospitales con el que podrás disfrutar, tengas o no seguro médico y dentro del funcionamiento normal del Hospital, no alterado por supuestos extraordinarios, de los siguientes servicios:

- Atención rápida y preferencial, reservándole cita tan pronto sea posible.
- Servicio de parking gratuito.
- Asesoramiento personalizado en sus próximas gestiones.

Modalidades del servicio CITA PLUS:

CONTRATA	¿CÓMO QUIERES SOLICITAR LA CITA?	PRECIO	SERVICIO CITA PLUS	ESPECIALIDADES CUBIERTAS
CITA PLUS	TENGO SEGURO MÉDICO	40 €	CITA PLUS CONSULTA	Consulta médica en todas las principales especialidades médicas*
			CITA PLUS RADIOLOGIA	Solicitud prueba Radiología para determinados tipos de pruebas*
	NO TENGO SEGURO (PRIVADO)	126 €	CITA PLUS PRIVADO	Consulta médica para asistencia clínica por equipo médico de HM Hospitales*
			CITA PLUS PREMIUM	Consulta médica para asistencia clínica con el jefe de servicio de la unidad de HM Hospitales*

\* HM PlusCare le informará por teléfono del cuadro médico y pruebas radiológicas de nuestro exclusivo servicio CITA PLUS, atendiendo a disponibilidad de agenda.

Actualmente el servicio CITA PLUS está disponible en HM Sanchinarro, HM Puerta del Sur y HM Montepíncipe.

\*En HM Nuevo Belén hay disponibilidad de servicio CITA PLUS para las principales especialidades médicas, precio a consultar según cuadro médico.

Con carácter previo a la contratación de los servicios de CITA PLUS, le informamos de que estos servicios no son reembolsables por las compañías aseguradoras concertadas en nuestros centros. El paciente deberá abonar la correspondiente factura emitida por HM HOSPITALES

**Forma de pago.** Los precios serán mostrados en euros (€). El pago del Servicio Asistencial se efectúa a través de tarjeta de crédito o débito y se cargará en la cuenta del Cliente en el momento de realizar la compra. -Para proceder al pago, el Cliente deberá seguir todas y cada una de las instrucciones que se indiquen en el momento de la compra, proporcionando la siguiente información:

**Nombre del titular, tipo de tarjeta, número de tarjeta, fecha de caducidad de la tarjeta y Código verificación segura (CVC).**

El email de confirmación del pago será el que previamente se ha verificado y registrado por el usuario paciente durante el proceso de reserva de cita y será el que debe indicar automáticamente en el proceso de compra.

El usuario paciente se compromete a no proporcionar datos falsos, incluyendo nombres, detalles de contacto o pago, así como a no iniciar alguna actividad ilegal en conexión con la compra y a no permitir que nadie lo haga.

Para efectuar el pago, el usuario será redireccionado a la página web de la entidad bancaria encargada de procesar el pago, donde podrá pagar con su tarjeta de débito o crédito de manera segura.

Una vez realizada la compra por usuario paciente, se enviará un email al paciente con los datos de la cita confirmada y el número de operación de pago, así como los importes del mismo. Dicho email sirve como comprobante de pago.

Si el usuario necesita una factura física, deberá solicitarla, poniéndose en contacto a través del correo electrónico [hpluscare@hmhospitales.com](mailto:hpluscare@hmhospitales.com) o través del teléfono de Atención paciente/Info. general: 800 088 050.

HM HOSPITALES manifiesta que no tiene acceso ni almacena datos sensibles relativos al medio de pago utilizado por el usuario. Únicamente la entidad correspondiente procesadora del pago tiene acceso a estos datos a modo de gestión de los pagos y cobros. Todos los datos proporcionados a estos efectos son encriptados para garantizar la máxima seguridad de los mismos.

## **VI.- DERECHO DE DESISTIMIENTO.**

Cuando este derecho sea de aplicación, de conformidad con la legislación vigente, el Usuario podrá resolver el contrato durante los primeros 14 días naturales desde la celebración del mismo sin necesidad de indicar motivo alguno ni incurrir en ningún coste, a excepción de los previstos en el artículo 107.2 y 108 del Real Decreto 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Este derecho de desistimiento no es aplicable a prestación de servicios ya realizados o comenzados.

El Usuario ha de comunicar su deseo de ejercitar este derecho. HM HOSPITALES comunicará al Usuario el acuse de recibo de su desistimiento y devolverá, en el plazo máximo de 14 días

desde la fecha de desistimiento, el importe recibido del Usuario utilizando el mismo medio de pago, siempre que el servicio contratado no esté dentro de las excepciones indicadas a continuación. <sup>[OBJ]</sup>

En relación con la **anulación o cambios de citas**:

- Hasta las 24 horas previas a la cita, se permite anular la cita y recibir el reembolso con los siguientes gastos de penalización:

Producto/servicio	Precio final venta	Gastos gestión cita	Gastos procesamiento del pago y reembolso	Importe final devolución
CITA PLUS RADIOLOGIA	40,00 €	5,00 €	1,62 €	33,38 €
CITA PLUS CONSULTAS	40,00 €	5,00 €	1,62 €	33,38 €
CITA PLUS PRIVADO	126,00 €	5,00 €	4,03 €	116,97 €
CITA PLUS PREMIUM	240,00 €	5,00 €	7,22 €	227,78 €

- En las 24 horas previas a la cita, si la cita fuera anulada no tendría derecho de devolución de cantidad alguna.

Para cualquier cambio o cancelación puede realizarse a través del teléfono de call center (91 937 00 00) en horario de:

- Lunes a viernes de 8.00 a 21:00.
- Sábados de 9.00 a 14.00.

Recuerde que también puede gestionar sus citas a través de **hmhospitales.com** o en la **APP de HM Hospitales** en Android o iOS.

**Formulario de desistimiento:** [Enlace](#)

## VII.- CAMBIOS EN LAS CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN.

HM HOSPITALES se reserva el derecho a realizar modificaciones en el Aviso legal y en las presentes Condiciones Generales de Contratación en cualquier momento, bien sea para adaptarlos a un cambio de ley o normativa, o por cambios en las funcionalidades ofrecidas a través del mencionado servicio. Por tal motivo, el Usuario deberá revisar el Aviso legal y las Condiciones Generales de Contratación regularmente para comprobar si existen modificaciones. Si el Usuario no estuviera de acuerdo, podrá darse de baja directamente en nuestra página web, en su apartado de "Perfil de Usuario", o remitiendo una solicitud expresa,

junto a una copia de su DNI, a través del correo electrónico [hpluscare@hmhospitales.com](mailto:hpluscare@hmhospitales.com) o través del teléfono de Atención paciente / Info. general: [800 088 050](tel:800088050).

Del mismo modo, el Usuario podrá darse de baja de los comunicados que se envían por correo electrónico siguiendo las instrucciones al efecto incluidas en dichos correos electrónicos. Una vez modificados los textos referidos, será la aceptación de estos, la continuación en el uso del servicio.

## **IX.- EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS.**

Nada de lo estipulado en las presentes Condiciones Generales de Contratación afectará a los derechos que asisten al Usuario en todo momento como consumidor y con respecto a los cuales no podrá pactar contractualmente ninguna modificación o renuncia.

En particular, HM HOSPITALES no manifiesta ni garantiza que:

- ✓ La utilización del servicio cumplirá los requerimientos y expectativas del Usuario.
- ✓ La utilización del servicio será ininterrumpida, puntual, segura o libre de errores.

No será de aplicación al servicio ninguna condición o garantía (incluyendo cualesquiera garantías implícitas de calidad satisfactoria y adecuación a un fin concreto o a una descripción) excepto en la medida de lo expresamente estipulado en las presentes Condiciones Generales de Contratación.

HM HOSPITALES se excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieran ser causados por la falta de veracidad, exactitud, exhaustividad y/o autenticidad de la información que proporcione el/la paciente para la correcta prestación del servicio y en particular, por los daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieran estar motivados por la suplantación de personalidad de un tercero efectuada en su nombre durante la prestación del servicio.

## **X.- RESPONSABILIDAD.**

HM HOSPITALES garantiza que los contenidos, datos o informaciones relativos a los productos y/o servicios ofrecidos en su Sitio Web son fiables, veraces y exactos. No obstante, HM HOSPITALES no se hará responsable de aquellos contenidos, datos o informaciones, que hubieran sido introducidos, mostrados o modificados por terceros ajenos a HM HOSPITALES. El TPV Virtual de Banco STRIPE (<https://stripe.com/es>) ofrece un Comercio Electrónico Seguro, que aporta seguridad y protección de pagos y cobros.

## **XI.- CONSULTAS O RECLAMACIONES.**

Cualquier queja o comentario respecto a la ejecución del Servicio Asistencial, deberá presentar ponerse en contacto con CITA PLUS CARE a través del correo electrónico [hpluscare@hmhospitales.com](mailto:hpluscare@hmhospitales.com) o través del teléfono de Atención paciente / Info. general: [800 088 050](tel:800088050).

## **XII.- DISPOSICIONES GENERALES.**

Si un tribunal con jurisdicción competente determinase que cualquiera de las disposiciones de las presentes Condiciones Generales de Contratación es inválida, dicha disposición será eliminada de las mismas, sin que ello afecte al resto y permaneciendo las demás disposiciones plenamente vigentes en todos sus aspectos.

Las presentes Condiciones Generales de Contratación conforme a lo aquí previsto, se regirán por las leyes de España.

Salvo disposición contraria de la legislación aplicable, para toda cuestión litigiosa o que incumba al Sitio Web o a la contratación de productos y/o servicios regulada en los presentes Términos de Contratación, será de aplicación la legislación española, sometiendo la resolución de todos los conflictos derivados o relacionados con el uso del Sitio Web a los Juzgados y Tribunales del domicilio del consumidor.