

Términos y condiciones de uso de DoctoRelación

Última actualización: 2026

1. Introducción

Bienvenido a DoctoRelación.

DoctoRelación es una plataforma digital que permite conectar pacientes y profesionales de la salud, facilitando la búsqueda de médicos especialistas, la gestión de perfiles profesionales y la organización de citas médicas.

Al crear una cuenta, acceder o utilizar la plataforma, el usuario declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente los presentes Términos y Condiciones de Uso. Si el usuario no está de acuerdo con alguno de estos términos, deberá abstenerse de utilizar la plataforma y sus servicios.

Estos Términos constituyen un acuerdo legal entre DoctoRelación y el usuario.

2. Naturaleza del servicio

DoctoRelación es exclusivamente una plataforma tecnológica que facilita el contacto entre pacientes y profesionales de la salud.

DoctoRelación:

- no presta servicios médicos;
- no realiza diagnósticos;
- no prescribe tratamientos;
- no sustituye una consulta médica;
- no interviene en la relación médico-paciente.

Toda decisión médica corresponde exclusivamente al profesional de la salud que atiende al paciente.

Cada médico es el único responsable de:

- sus diagnósticos;
- sus tratamientos;
- sus recomendaciones;
- la calidad de la atención prestada;
- el cumplimiento de la legislación y de las normas profesionales aplicables en su país.

DoctoRelación no garantiza el resultado de ninguna consulta médica ni asume responsabilidad por los actos profesionales realizados por los médicos registrados en la plataforma.

3. Creación de cuentas

Para acceder a determinadas funcionalidades de la plataforma, el usuario deberá crear una cuenta proporcionando información completa, exacta y actualizada.

Durante el registro, el usuario se compromete a:

- proporcionar información verdadera y verificable;
- mantener sus datos permanentemente actualizados;
- proteger la confidencialidad de su contraseña;
- no compartir sus credenciales con terceros;
- no crear cuentas utilizando información falsa o perteneciente a otra persona;
- informar inmediatamente a DoctoRelación de cualquier acceso no autorizado a su cuenta.

Cada usuario es responsable de todas las actividades realizadas desde su cuenta.

DoctoRelación podrá suspender temporalmente o eliminar definitivamente cualquier cuenta cuando existan indicios razonables de fraude, suplantación de identidad, utilización abusiva de la plataforma o incumplimiento de los presentes Términos.

4. Cuenta de pacientes

Los pacientes pueden utilizar DoctoRelación para:

- buscar profesionales de la salud;
- consultar perfiles médicos;
- reservar citas disponibles;
- modificar o cancelar citas cuando la plataforma lo permita.

El paciente se compromete a:

- proporcionar información exacta;
- utilizar la plataforma únicamente para fines personales y legítimos;
- respetar las citas reservadas;
- cancelar las citas cuando no pueda asistir, respetando las condiciones establecidas por el profesional de la salud.

DoctoRelación no garantiza:

- la disponibilidad permanente de un médico determinado;
- la aceptación de una solicitud de cita;
- la obtención de un diagnóstico;
- el éxito de un tratamiento médico.

5. Cuenta de médicos

Los profesionales de la salud pueden crear un perfil profesional para presentar sus servicios y gestionar su agenda mediante las herramientas proporcionadas por DoctoRelación.

El médico declara que posee todas las autorizaciones, licencias, títulos y habilitaciones profesionales necesarias para ejercer legalmente su actividad conforme a la legislación vigente en su país.

Cada profesional es exclusivamente responsable de:

- la información publicada en su perfil;
- la exactitud de sus datos profesionales;
- sus horarios de disponibilidad;
- sus tarifas;
- la atención prestada a los pacientes;
- el cumplimiento de sus obligaciones legales y deontológicas.

Los perfiles profesionales no podrán contener información:

- falsa;
- engañosa;
- ofensiva;
- discriminatoria;
- difamatoria;
- obscena;
- contraria a la ley;
- que pueda perjudicar la confianza de los usuarios o la reputación de DoctoRelación.

DoctoRelación podrá solicitar documentos destinados a verificar la identidad o la condición profesional del médico antes o después de la activación de su cuenta.

La negativa injustificada a proporcionar dicha documentación podrá dar lugar a la suspensión o eliminación de la cuenta.

6. Suscripción de los médicos

Determinadas funcionalidades destinadas a los profesionales de la salud requieren una suscripción de pago.

El precio aplicable será el indicado en la plataforma en el momento de la contratación.

La suscripción se renueva automáticamente al finalizar cada período de facturación, salvo cancelación por parte del médico antes de la siguiente renovación.

Los pagos son procesados de forma segura por el proveedor de servicios de pago utilizado por DoctoRelación.

DoctoRelación no almacena los datos completos de las tarjetas bancarias de los usuarios.

El médico puede cancelar su suscripción en cualquier momento desde su cuenta mediante la funcionalidad habilitada para tal fin.

La cancelación impide la renovación automática de la suscripción, pero el acceso a las funcionalidades de pago permanecerá activo hasta el final del período ya abonado.

Salvo disposición legal en contrario, las cantidades abonadas no son reembolsables. No obstante, DoctoRelación podrá conceder un reembolso, total o parcial, en aquellos casos en los que lo considere justificado o cuando así lo exija la legislación aplicable. En caso de fallo en el cobro de una renovación, DoctoRelación podrá conceder un período de gracia antes de suspender las funcionalidades asociadas a la suscripción.

Una vez regularizado el pago, la cuenta podrá reactivarse conforme a las condiciones aplicables.

7. Gestión de citas

DoctoRelación permite a los pacientes solicitar y reservar citas con los profesionales de la salud disponibles en la plataforma.

La plataforma únicamente facilita la organización de dichas citas y no garantiza que una consulta llegue efectivamente a celebrarse.

Las citas pueden verse afectadas por circunstancias ajenas a DoctoRelación, incluyendo, entre otras:

- cancelaciones del paciente;
- cancelaciones del médico;
- indisponibilidad del profesional;
- problemas técnicos;
- casos de fuerza mayor.

Cada usuario es responsable de mantener actualizada la información relacionada con sus citas.

Cuando una cita sea cancelada, DoctoRelación podrá enviar las notificaciones correspondientes a las partes implicadas.

8. Uso adecuado de la plataforma

Los usuarios se comprometen a utilizar DoctoRelación de forma responsable, ética y conforme a la legislación aplicable.

Está estrictamente prohibido:

- crear cuentas falsas;
- utilizar identidades de terceros;
- proporcionar información engañosa;
- intentar acceder sin autorización a sistemas o datos;
- utilizar programas automatizados para acceder a la plataforma;
- introducir virus o software malicioso;
- alterar el funcionamiento normal del servicio;
- utilizar la plataforma con fines fraudulentos o ilegales;
- acosar, amenazar o insultar a otros usuarios.

DoctoRelación podrá adoptar cualquier medida necesaria para preservar la seguridad, estabilidad y confianza de la plataforma.

9. Disponibilidad del servicio

DoctoRelación realiza esfuerzos razonables para mantener la plataforma disponible de forma continua.

Sin embargo, el usuario reconoce que podrán producirse interrupciones debidas a:

- mantenimiento programado;
- actualizaciones técnicas;
- incidencias de infraestructura;
- fallos de proveedores externos;
- ataques informáticos;
- acontecimientos de fuerza mayor.

DoctoRelación no garantiza una disponibilidad permanente ni ininterrumpida del servicio.

10. Protección de datos personales

El tratamiento de los datos personales se realiza conforme a la Política de Privacidad de DoctoRelación.

Al utilizar la plataforma, el usuario reconoce haber leído dicha política.

DoctoRelación aplica medidas técnicas y organizativas razonables destinadas a proteger los datos personales frente al acceso no autorizado, pérdida, alteración o destrucción.

11. Propiedad intelectual

Todos los derechos relativos a DoctoRelación pertenecen a sus respectivos titulares.

Esto incluye, entre otros:

- el nombre DoctorRelación;
- el logotipo;
- el diseño de la plataforma;
- la interfaz de usuario;
- el código fuente;
- las bases de datos;
- los textos;
- las imágenes;
- los elementos gráficos;
- las funcionalidades desarrolladas.

Queda prohibida cualquier reproducción, copia, modificación, distribución, ingeniería inversa o utilización de dichos elementos sin autorización previa y por escrito.

El incumplimiento de esta disposición podrá dar lugar a las acciones legales correspondientes.

12. Limitación de responsabilidad

DoctoRelación actúa exclusivamente como intermediario tecnológico.

En consecuencia, DoctoRelación no será responsable de:

- la calidad de la atención médica;
- los diagnósticos realizados;
- los tratamientos prescritos;
- las decisiones adoptadas por los profesionales sanitarios;
- la veracidad de la información proporcionada por los usuarios;
- los daños derivados de actuaciones médicas;
- los conflictos surgidos entre pacientes y profesionales.

Cada usuario utiliza la plataforma bajo su propia responsabilidad.

13. Fuerza mayor

DoctoRelación no será responsable por el incumplimiento o retraso en la prestación del servicio cuando dicho incumplimiento sea consecuencia de circunstancias imprevisibles o inevitables, incluyendo, entre otras:

- desastres naturales;
- guerras;
- conflictos sociales;
- interrupciones generales de Internet;
- fallos de infraestructuras;
- decisiones gubernamentales;
- ciberataques de gran magnitud.

14. Suspensión y eliminación de cuentas

DoctoRelación podrá suspender temporalmente o eliminar definitivamente una cuenta cuando:

- el usuario incumpla los presentes Términos;
- exista fraude o intento de fraude;
- se detecte actividad ilegal;
- la cuenta represente un riesgo para la seguridad de la plataforma;
- sea necesario para proteger a otros usuarios.

En caso de finalización de una suscripción o de impago, la cuenta podrá quedar desactivada total o parcialmente conforme a las condiciones de la suscripción.

La suspensión de una cuenta no implica necesariamente la eliminación inmediata de los datos cuando exista una obligación legal de conservación o cuando sea necesario para la gestión de la relación contractual.

15. Pago de la suscripción

El pago de la suscripción se realiza a través de la plataforma de pago segura utilizada por DoctoRelación.

En función del país y de la disponibilidad, los médicos podrán utilizar uno o varios de los siguientes métodos de pago:

- tarjetas de crédito;
- tarjetas de débito;
- Link;
- Amazon Pay;
- Kakao Pay;
- Naver Pay;
- Pix;
- Satispay;
- Apple Pay.

DoctoRelación podrá añadir, eliminar o modificar los métodos de pago disponibles en cualquier momento, en función de la evolución de los servicios ofrecidos por su proveedor de pagos o de las necesidades de la plataforma.

La suscripción se renueva automáticamente al final de cada período de facturación, salvo cancelación por parte del médico antes de la fecha de renovación.

16. Cancelación de la suscripción

Los médicos pueden cancelar su suscripción en cualquier momento desde la funcionalidad «Cancelar suscripción» disponible en su cuenta.

La cancelación pone fin a la renovación automática de la suscripción, pero no afecta al período ya abonado.

El médico conservará el acceso a todas las funcionalidades incluidas en su suscripción hasta la finalización del período de facturación correspondiente.

Una vez finalizado dicho período:

- la suscripción dejará de estar activa;
- las funcionalidades reservadas a los suscriptores dejarán de estar disponibles;
- el perfil profesional podrá dejar de aparecer públicamente en la plataforma;
- la cuenta podrá permanecer registrada para permitir una futura reactivación.

El médico podrá contratar una nueva suscripción posteriormente, de conformidad con las condiciones vigentes en ese momento.

Las suscripciones se facturan mediante el proveedor de pago utilizado por DoctoRelación y se renuevan automáticamente al final de cada período de facturación, salvo que el médico cancele su suscripción antes de la fecha de renovación.

La cancelación de la suscripción es gratuita y puede realizarse íntegramente por vía electrónica desde la cuenta del médico, sin necesidad de realizar ninguna otra gestión adicional.

Una vez recibida la solicitud de cancelación, DoctoRelación confirmará la cancelación y la fecha efectiva de finalización de la suscripción.

17. Impago

En caso de que un pago no pueda efectuarse correctamente, DoctoRelación podrá intentar nuevamente el cobro conforme a la configuración del proveedor de pago utilizado.

Durante un período de gracia, el acceso a determinadas funcionalidades podrá mantenerse temporalmente.

Si el pago no se regulariza dentro del plazo previsto, DoctoRelación podrá suspender la suscripción y limitar el acceso a los servicios asociados.

La regularización del pago podrá permitir la reactivación de la suscripción.

18. Modificación de la plataforma

DoctoRelación podrá modificar, actualizar, añadir o eliminar funcionalidades de la plataforma cuando resulte necesario por motivos técnicos, legales, comerciales o de seguridad.

Estas modificaciones no generarán derecho a indemnización para los usuarios.

19. Modificación de los presentes Términos

DoctoRelación podrá modificar los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento para adaptarlos a:

- cambios legislativos;
- nuevas funcionalidades;
- evolución de los servicios;
- mejoras técnicas;
- requisitos de seguridad.

Cuando las modificaciones sean importantes, los usuarios podrán ser informados por los medios que DoctoRelación considere adecuados.

El uso continuado de la plataforma tras la entrada en vigor de las modificaciones implicará la aceptación de los nuevos Términos.

20. Nulidad parcial

Si alguna disposición de los presentes Términos fuese declarada inválida, ilegal o inaplicable por una autoridad competente, dicha disposición se interpretará en la medida necesaria para respetar la legislación aplicable, sin afectar a la validez del resto del documento.

Las demás disposiciones permanecerán plenamente vigentes.

21. Renuncia

El hecho de que DoctoRelación no ejerza temporalmente alguno de los derechos previstos en estos Términos no constituirá una renuncia a dichos derechos.

22. Legislación aplicable y resolución de conflictos

Los presentes Términos y Condiciones se regirán por la legislación aplicable determinada conforme a las normas de derecho internacional privado y a las disposiciones legales imperativas que resulten aplicables.

Antes de iniciar cualquier procedimiento judicial, las partes se comprometen a intentar resolver de buena fe cualquier desacuerdo mediante una solución amistosa.

Cuando resulte competente, los litigios serán sometidos a los tribunales competentes conforme a la legislación aplicable.

23. Contacto

Para cualquier consulta relacionada con estos Términos y Condiciones, los usuarios pueden ponerse en contacto con DoctoRelación a través de:

contacto@doctorelacion.com

Teléfono: +33 7 66 15 77 52