

CONDICIONES GENERALES DE USO Y CONTRATACIÓN DE HEARINIT

Lea detenidamente estas condiciones antes de utilizar la plataforma Hearinit. El acceso, navegación o uso de nuestro sitio web **Hearinit.com** (en adelante, la “Plataforma”) implica la aceptación plena y sin reservas de las presentes Condiciones Generales de Uso y Contratación. Si usted (en adelante, el **Usuario**) no está de acuerdo con **todas** estas condiciones, debe abstenerse de utilizar la Plataforma.

1. Identificación de la Empresa

El presente sitio web es gestionado por **Hearinit S.L.** (en adelante, “**Hearinit**” o “la Empresa”), sociedad registrada en España.
CIF/NIF:

Domicilio Social:

Inscrita en el Registro Mercantil de **[provincia]**, al Tomo **[]**, Folio **[]**, Hoja **[]**, Inscripción **[]**.

Puede contactar con Hearinit en el correo electrónico **[email]** para cualquier consulta general, y en **[email]** para cuestiones de privacidad, o en el teléfono **[]** de atención al usuario.

2. Objeto del Servicio

Hearinit pone a disposición de los Usuarios una Plataforma tecnológica cuyo **propósito** es facilitar el acceso a soluciones auditivas. A través de Hearinit, los Usuarios que presentan problemas de audición pueden **conectarse con centros auditivos y profesionales especializados independientes** (en adelante, “**Centros Auditivos**” o “**Especialistas**”) para obtener diagnóstico y tratamiento.

Nuestros **Servicios** incluyen: un asesoramiento inicial personalizado y gratuito por parte de audiólogos cualificados, la **derivación** o recomendación del Usuario al Centro Auditivo más adecuado según su caso, y la facilitación de la comunicación posterior a la cita (confirmaciones de cita, recordatorios, encuestas de satisfacción y transmisión de comentarios del paciente al centro, entre otros). Hearinit **no presta servicios sanitarios** por sí misma ni realiza diagnósticos médicos o ajustes clínicos de audífonos; cualquier actuación de carácter sanitario o clínico se llevará a cabo exclusivamente por los Especialistas del centro asignado, bajo su propia responsabilidad profesional.

En resumen, Hearinit actúa como **intermediario tecnológico** que agiliza y mejora la comunicación entre los Usuarios y los profesionales de la salud auditiva. La relación contractual para la prestación de servicios de salud auditiva **se establece directamente**

entre el Usuario y el Centro Auditivo o Especialista al que sea derivado, sin que Hearinit forme parte de dicho contrato asistencial.

Nota: Los servicios ofrecidos en la Plataforma no deben utilizarse en caso de emergencia médica. Si el Usuario se encuentra ante una urgencia sanitaria relacionada con su audición (p. ej., dolor agudo repentino, pérdida auditiva súbita, etc.) u otro problema grave de salud, debe acudir inmediatamente a los servicios médicos de urgencias o llamar a los números de emergencia (como el 112 en España), en lugar de esperar una respuesta a través de Hearinit.

3. Acceso y Registro de Usuarios

3.1 Edad Mínima: La Plataforma está dirigida a Usuarios **mayores de 18 años**. Los menores de edad no podrán utilizar los servicios de Hearinit sin la supervisión y el consentimiento expreso de su padre, madre o tutor legal. Si un menor de 18 años necesita soluciones auditivas, deberá ser su representante legal quien registre la solicitud y gestione el servicio en su nombre.

3.2 Registro de Cuenta: Para disfrutar de determinados servicios de la Plataforma (como solicitar la asignación de un centro o hacer seguimiento de una petición), el Usuario puede registrarse y crear una **cuenta personal**. El registro requerirá proporcionar información veraz, exacta y actualizada (por ejemplo, nombre, datos de contacto y cualquier información necesaria sobre su estado auditivo). El Usuario se compromete a mantener sus datos actualizados en todo momento.

Al completar el registro, se le pedirá que cree una contraseña. Las **credenciales de acceso** (correo y contraseña) son personales e intransferibles. El Usuario es responsable de guardar confidencialmente sus credenciales y de no compartirlas con terceros. Cualquier actividad realizada desde su cuenta personal se presumirá realizada por el propio Usuario, quien asumirá la responsabilidad por dichas acciones. Si el Usuario detecta un uso no autorizado de su cuenta o cualquier violación de seguridad, deberá **notificarlo de inmediato** a Hearinit para tomar las medidas oportunas.

3.3 Veracidad de la Información: El Usuario garantiza que toda la información proporcionada a Hearinit, tanto durante el registro como en cualquier momento posterior (por ejemplo, al completar formularios de evaluación auditiva o al solicitar una cita), es **auténtica, veraz y está actualizada**. Hearinit no se hace responsable de los problemas o perjuicios que pudieran derivarse de la inexactitud de los datos suministrados por el Usuario. Si Hearinit tiene indicios razonables de que la información proporcionada es falsa, inexacta o desactualizada, podrá suspender o cancelar la cuenta del Usuario, previa comunicación al mismo.

3.4 Cuenta Personal e Intransferible: Cada Usuario debe crear **una única cuenta** en la Plataforma. No está permitido registrar múltiples cuentas para un mismo individuo ni compartir una cuenta entre varias personas. Asimismo, el Usuario se compromete a **no suplantar la identidad** de terceros ni a registrar o proporcionar datos personales de otra persona sin la autorización legal correspondiente.

4. Reglas de Uso de la Plataforma

El Usuario se compromete a utilizar Hearinit y todos sus servicios de forma **diligente, correcta y lícita**, respetando en todo momento la legislación vigente, la buena fe y el orden público. En particular, al acceder o utilizar la Plataforma, **queda estrictamente prohibido** por parte del Usuario:

- **Usos ilícitos o no autorizados:** No emplear la Plataforma con fines ilegales, fraudulentos, difamatorios, ofensivos o contrarios a la moral y al orden público. El Usuario debe abstenerse de introducir o difundir a través de Hearinit cualquier contenido que sea ilícito, violento, amenazante, abusivo, difamatorio, obsceno o que de otro modo resulte objetable o contravenga estas Condiciones.
- **Propagación de código malicioso:** No introducir ni difundir virus, malware, gusanos, troyanos, spyware o cualquier otro código malicioso destinado a dañar, interferir o interrumpir el funcionamiento de la Plataforma, de los sistemas informáticos de Hearinit o de otros Usuarios.
- **Extracción no autorizada de datos:** No utilizar robots, spiders, herramientas de **scraping**, técnicas de rastreo/crawling o cualquier medio automatizado para acceder, copiar o extraer datos o contenidos de la Plataforma sin la previa autorización por escrito de Hearinit. Cualquier intento de **recolección masiva de información** (por ejemplo, listados de centros o datos de Usuarios) sin permiso está prohibido.
- **Explotación comercial no permitida:** No reproducir, duplicar, copiar, vender, revender ni explotar de forma no autorizada el uso de la Plataforma, el acceso a la misma o cualquier contenido en ella con fines comerciales o lucrativos sin consentimiento expreso y por escrito de Hearinit. La Plataforma se ofrece exclusivamente para uso personal del Usuario en búsqueda de soluciones auditivas, por lo que queda prohibido su empleo para prestar servicios a terceros, hacer competencia desleal o cualquier otra finalidad comercial ajena a Hearinit.
- **Interferencia en la funcionalidad:** No realizar acciones que dañen, inutilicen, sobrecarguen o deterioren la infraestructura de la Plataforma o que dificulten su normal funcionamiento. Esto incluye abstenerse de realizar **ingeniería inversa**,

descompilar el código fuente, probar la vulnerabilidad del sistema o eludir las medidas de seguridad o autenticación de Hearinit.

- **Respeto a terceros y a Hearinit:** No acosar, amenazar ni molestar a otros Usuarios, audiólogos, centros colaboradores ni al personal de Hearinit en las comunicaciones que se realicen mediante la Plataforma. Igualmente, no publicar comentarios o contenidos que infrinjan derechos de terceros (derechos de autor, marcas registradas, secretos empresariales, derecho a la intimidad y protección de datos personales, etc.) ni que perjudiquen la imagen o reputación de Hearinit o de los Centros Auditivos asociados.

El Usuario es el único **responsable** del uso que haga de la Plataforma y de sus propias conductas y aportaciones dentro de ella. Hearinit podrá, a su sola discreción, **suspender, bloquear o cancelar la cuenta** de cualquier Usuario que incumpla estas Condiciones o realice actividades que puedan perjudicar a otros Usuarios, a terceros o la imagen de la Empresa. Dicha suspensión o cancelación no dará derecho a ninguna indemnización, sin perjuicio de las acciones legales que puedan corresponder a Hearinit por los daños y perjuicios causados por el incumplimiento.

5. Proceso de Derivación a Centros Auditivos

Hearinit ofrece al Usuario un proceso estructurado y transparente para facilitar su acceso a la atención auditiva profesional. A continuación se describen las **etapas principales** del proceso de derivación:

1. **Solicitud Inicial:** El Usuario interesado en recibir asesoramiento o una evaluación auditiva inicia el proceso completando un **formulario de contacto** en la Plataforma o a través de otros medios habilitados (por ejemplo, teléfono o chat). En esta fase deberá proporcionar información básica de contacto y describir, en la medida de lo posible, su problema auditivo o consulta (por ejemplo, dificultad para oír en entornos ruidosos, existencia de acúfenos, uso previo de audífonos, etc.). Hearinit confirma la recepción de la solicitud y puede requerir datos adicionales para una mejor orientación.
2. **Asesoramiento Personalizado por Audiólogo:** Una vez recibida la solicitud, un **audiólogo** del equipo de Hearinit se pondrá en contacto con el Usuario (vía telefónica, videollamada o mensajería) para realizar una **evaluación inicial gratuita** y personalizada. En esta consulta inicial, el especialista recopilará información más detallada sobre la situación auditiva del Usuario, resolverá dudas y orientará sobre posibles soluciones. Este asesoramiento tiene carácter **orientativo** y no constituye un diagnóstico médico definitivo; su finalidad es

comprender las necesidades del Usuario y prepararlo para la siguiente fase asistencial.

3. **Derivación a un Centro Auditivo Especializado:** Tras el asesoramiento inicial, Hearinit identificará el **Centro Auditivo o Especialista** más adecuado para el caso del Usuario, teniendo en cuenta criterios como la ubicación geográfica, la naturaleza del problema auditivo, las preferencias expresadas y la disponibilidad de centros colaboradores. Hearinit colabora únicamente con **centros y profesionales auditivos de reconocido prestigio y experiencia**, que cumplen estándares de calidad verificados por la Empresa (por ejemplo, titulación oficial en audiología, colegiación vigente, equipamiento tecnológico avanzado y altos niveles de satisfacción de pacientes). Una vez seleccionado el centro idóneo, Hearinit **conecta al Usuario con dicho centro**: esto puede implicar proporcionar al Usuario los datos de contacto del centro para que concierte la cita, **o bien** gestionar directamente la reserva de cita en nombre del Usuario a una fecha y hora determinadas, con la confirmación previa del interesado. En todo caso, al Usuario se le facilitará la información del centro (nombre, dirección, profesional asignado, etc.) y las instrucciones para su visita.
4. **Consulta y Evaluación Audiológica en el Centro:** El Usuario acudirá al **centro auditivo asignado** en la fecha y hora convenidas para realizar su evaluación audiológica o cita con el especialista. En esta etapa, la relación profesional-sanitaria se establece **exclusivamente** entre el Usuario (paciente) y el Centro Auditivo o Especialista. El profesional realizará las pruebas, diagnóstico o recomendaciones que estime pertinentes (p. ej., audiometría, revisión del oído, ajuste o selección de audífonos). Hearinit **no interviene** en la prestación del servicio sanitario en sí, más allá de haber facilitado el contacto inicial. Es posible que, tras la cita, el Centro Auditivo genere un **informe audiológico** o resultados de la evaluación. En muchos casos, dicho informe se incorporará a la Plataforma de Hearinit de forma segura, de modo que el equipo de audiólogos de Hearinit pueda consultarlo para brindar un mejor seguimiento al Usuario. *Nota:* Cualquier coste económico asociado a la consulta presencial, pruebas diagnósticas o tratamientos (por ejemplo, precio de audífonos) será informado **previamente** al Usuario por el propio Centro Auditivo, y en su caso, abonado directamente por el Usuario al centro según las condiciones que acuerden entre ellos. Hearinit no cobra al Usuario por la consulta inicial ni por el servicio de derivación, y no forma parte de las transacciones económicas posteriores que puedan producirse entre

Usuario y Centro (ver también la **Cláusula de Responsabilidad** en la sección 6).

5. **Seguimiento y Orientación Posterior:** En esta fase de seguimiento, Hearinit explica al Usuario los hallazgos de su evaluación audiológica en términos comprensibles, responde a las preguntas que pueda tener y le asesora sobre los **próximos pasos** recomendados. Esto puede incluir consejos sobre la **elección de audífonos** más adecuados a su caso (en función de la prescripción del especialista), información sobre cómo adaptarse a los nuevos dispositivos, pautas de rehabilitación auditiva, o incluso la **derivación multidisciplinar** a otros profesionales de salud (por ejemplo, otorrinolaringólogos, logopedas, etc.) si el caso lo requiere. Todo este acompañamiento posterior se realiza sin coste adicional para el Usuario y con un enfoque educativo, buscando que el Usuario tome decisiones informadas y se sienta respaldado durante todo el proceso.

En cualquier momento del proceso, el Usuario puede plantear sus dudas a Hearinit o al Centro Auditivo asignado. Hearinit se esfuerza por que la experiencia sea ágil y satisfactoria, actuando como guía en cada paso. Sin perjuicio de ello, **la decisión final sobre diagnósticos, tratamientos o adquisición de audífonos corresponde siempre al Usuario y al profesional sanitario** que lo atiende en el Centro Auditivo. Hearinit no impone la elección de un centro o producto en particular, limitándose a recomendar opciones basadas en criterios clínicos y de calidad, con total independencia y transparencia. El Usuario es libre de aceptar o rechazar la recomendación o de buscar una segunda opinión médica si lo desea.

6. Responsabilidades de Hearinit y Limitación de Responsabilidad

6.1 Rol de Intermediario Tecnológico

Hearinit actúa en todo momento como un **mero intermediario tecnológico** entre los Usuarios y los profesionales o centros sanitarios especializados en audición. Esto significa que Hearinit **no es proveedor de servicios sanitarios**: no presta directamente atención médica, diagnósticos, tratamientos ni venta de productos sanitarios. Nuestra función se limita a proveer la Plataforma y servicios técnicos que permiten la interacción y comunicación entre el Usuario y los Centros Auditivos. En virtud de este rol de intermediación, a Hearinit le resultan de aplicación las exenciones de responsabilidad previstas legalmente para los prestadores de servicios de la sociedad de la información (por ejemplo, en la **Ley 34/2002, de Servicios de la Sociedad de la Información y Comercio Electrónico** y en el **Reglamento (UE) 2022/2065, Reglamento de Servicios Digitales**). En términos prácticos, Hearinit **no será responsable** de los

contenidos o informaciones proporcionados por terceros (Usuarios o profesionales) a través de la Plataforma, siempre que no tengamos conocimiento efectivo de su ilicitud, y en tal caso actuaríamos diligentemente para eliminarlos o bloquearlos.

6.2 Independencia de los Centros Auditivos

Los Centros Auditivos y Especialistas a los que el Usuario puede acceder mediante la Plataforma son **terceros independientes**, ajenos a Hearinit. Hearinit no es empleador, representante ni agente de dichos profesionales sanitarios. La inclusión de un Centro o profesional en nuestra red colaboradora no implica que Hearinit garantice sus servicios ni asuma responsabilidad alguna por su actuación, más allá de verificar que cumplen con los estándares mínimos de calidad al momento de su adhesión (como se menciona en el apartado 5). Aunque Hearinit realiza esfuerzos para seleccionar colaboradores confiables y revisa periódicamente sus acreditaciones y desempeño, la **prestación efectiva de los servicios sanitarios auditivos depende única y exclusivamente del Centro Auditivo o Especialista** que atienda al Usuario.

Consecuentemente, **cualquier acuerdo, conversación, reserva de cita o contrato para la prestación de servicios sanitarios auditivos (asesoramiento médico, pruebas diagnósticas, tratamientos, ajustes de audífonos, etc.) que el Usuario lleve a cabo con un Centro Auditivo se entenderá realizado exclusivamente entre el Usuario y dicho Centro/Especialista, sin que Hearinit sea parte en el mismo.** El Usuario reconoce y acepta que cualquier queja, reclamación, disconformidad o incidencia relacionada con la atención sanitaria recibida por parte de un Centro Auditivo o con los resultados de dicha atención (incluyendo, a título informativo, cuestiones sobre el diagnóstico, el trato recibido, la eficacia de un audífono, resultados clínicos, posibles negligencias o malas prácticas, o el cobro de honorarios) **deberá dirigirse y exigirse directamente frente al Centro Auditivo o profesional sanitario responsable, y no frente a Hearinit.** Hearinit queda eximida de cualquier responsabilidad por los actos u omisiones en que incurra el Especialista o Centro Auditivo y su personal en el marco de la relación asistencial con el Usuario.

6.3 Cláusula de Exención de Responsabilidad

En virtud de lo anterior, y **salvo disposición legal imperativa en contrario**, Hearinit **no asume responsabilidad alguna** por:

- **Decisiones clínicas y resultados sanitarios:** Cualquier diagnóstico, recomendación médica, tratamiento, procedimiento, acto clínico o consejo de salud auditiva proporcionado al Usuario por un Centro Auditivo o Especialista. Hearinit no garantiza la exactitud ni la calidad de las evaluaciones médicas que

realicen los profesionales, ni los resultados de los tratamientos o dispositivos (ej. audífonos) que pudieran prescribirse o dispensarse.

- **Actos, errores o negligencias de terceros:** Cualquier negligencia, error profesional, imprudencia, mala praxis o falta de idoneidad en la atención brindada por los Especialistas o Centros Auditivos, así como cualquier comunicación incorrecta, información inexacta o engañosa proporcionada por ellos o por su personal al Usuario. Asimismo, Hearinit no se responsabiliza de la **identidad, habilitación o titulación** de los profesionales sanitarios, siendo obligación de cada Centro y profesional contar con las licencias y certificaciones exigidas por la ley para ejercer (no obstante, Hearinit realiza verificaciones en este aspecto al adherir colaboradores).
- **Hechos imputables al Centro o su personal:** Cualquier acto u omisión ocurrido en las instalaciones del Centro Auditivo durante la atención del Usuario, o en el curso del seguimiento posterior a cargo del Centro, que pudiera causar un daño o perjuicio al Usuario (por ejemplo, daños derivados de pruebas, ajustes de dispositivos, etc.). La responsabilidad civil por tales actos corresponderá, en su caso, al profesional o al titular del centro sanitario conforme a la normativa sanitaria y de consumidores aplicable, sin que Hearinit deba responder por ello.
- **Transacciones económicas con el Centro:** Cualquier pago, cargo, coste o contrato económico que el Usuario acuerde con el Centro Auditivo o Especialista como remuneración por sus servicios sanitarios o por la adquisición de productos (p. ej., el precio de unos audífonos, consultas de pago, etc.). Hearinit no interviene en la fijación de tarifas ni en el procesamiento de pagos entre Usuario y Centro, por lo que no es responsable de reembolsos, facturación, financiación ni, en general, de ningún aspecto económico derivado de la relación entre el Usuario y el Especialista.

En ningún caso Hearinit, ni sus directivos, empleados o colaboradores, serán responsables frente al Usuario por pérdidas, daños o perjuicios indirectos, especiales o consecuenciales que surjan de la utilización de la Plataforma o de los servicios prestados a través de ella. Esto incluye, a título enunciativo, la pérdida de oportunidades, lucro cesante, pérdida de datos, daño emergente por demoras o interrupciones del servicio, o cualquier daño moral derivado de expectativas no cumplidas. La responsabilidad total acumulada de Hearinit frente al Usuario, por todas las reclamaciones que pudieran surgir relacionadas con la Plataforma o estas Condiciones, quedará limitada, en la medida máxima permitida por la ley, o al importe directamente

abonado por el Usuario por el uso de la Plataforma (teniendo en cuenta que el servicio de Hearinit es gratuito para los pacientes), escogiendo el mayor de ambos valores. Esta limitación no excluye ni limita la responsabilidad de Hearinit en supuestos en los que legalmente no pueda limitarse, como daños personales causados por negligencia grave o dolo, o cualquier responsabilidad que no pueda excluirse bajo la normativa aplicable.

6.4 Disponibilidad y Seguridad de la Plataforma

Hearinit se compromete a emplear medidas técnicas y organizativas razonables para mantener la **disponibilidad continua** de la Plataforma y la calidad de sus servicios digitales. No obstante, Hearinit no garantiza que el funcionamiento del sitio web será ininterrumpido o libre de errores. En determinados momentos, el acceso al sitio o a algunas funcionalidades podría verse temporalmente limitado o suspendido debido, por ejemplo, a tareas de mantenimiento, actualizaciones de software, fallos en las redes de comunicaciones, casos fortuitos o eventos de **fuerza mayor** (tales como cortes eléctricos, ciberataques, conflictos laborales, etc.). Hearinit **no será responsable** por las interrupciones puntuales del servicio o errores técnicos que se produzcan por causas ajenas a su control razonable, ni por los eventuales perjuicios que ello pudiera ocasionar al Usuario.

Asimismo, si bien Hearinit pone el máximo celo en la seguridad de la Plataforma (p.ej., cifrado de datos, protocolos seguros, firewalls, etc.), no puede garantizar la ausencia absoluta de vulnerabilidades o la inviolabilidad de las medidas de seguridad. El Usuario es responsable de utilizar herramientas de protección adecuadas en sus propios dispositivos (por ejemplo, antivirus actualizado) y de acceder a la Plataforma a través de conexiones seguras. Hearinit no será responsable de ningún daño o pérdida en los sistemas informáticos del Usuario, ni de la pérdida de datos, que sea consecuencia de la presencia de virus u otros elementos dañinos introducidos por terceros en la Plataforma sin autorización.

6.5 Contenidos de Terceros en la Plataforma

La Plataforma puede alojar contenidos proporcionados directamente por Usuarios, profesionales o terceros ajenos a Hearinit (por ejemplo, **opiniones de Usuarios, respuestas de especialistas en foros, testimonios, publicaciones de blog invitados**, etc.). Hearinit **no ejerce un control absoluto** sobre dichos contenidos de terceros y, por tanto, **no garantiza su veracidad, exactitud o idoneidad**. Cualquier información, consejo, opinión o manifestación realizada por terceros en la Plataforma (incluidos los Especialistas) **no representa necesariamente la opinión de Hearinit ni**

cuenta con su respaldo, y en ningún caso Hearinit asumirá responsabilidad por dichos contenidos.

No obstante, Hearinit se reserva el derecho a moderar, editar o eliminar aquellos contenidos de terceros (p. ej. comentarios o publicaciones de usuarios) que, a su juicio, resulten inadecuados o contrarios a estas Condiciones, a la ley, o que hayan sido denunciados como ilícitos (véase el apartado 13 sobre procedimientos de reclamación de contenidos ilegales). Esta facultad de moderación no implica la asunción por parte de Hearinit de responsabilidad editorial sobre los contenidos ajenos, sino un compromiso con el cumplimiento de la normativa y la calidad del entorno en línea.

7. Valoraciones y Reseñas de Usuarios

Hearinit puede permitir que los Usuarios compartan sus **opiniones, comentarios, valoraciones o reseñas** acerca de su experiencia con los Centros Auditivos o sobre los servicios recibidos a través de la Plataforma. Estas reseñas tienen por objeto orientar a otros pacientes y contribuir a la transparencia en la calidad del servicio de los centros colaboradores. Para garantizar la utilidad y fiabilidad de este apartado, se establecen las siguientes reglas y consideraciones:

- **Experiencia real y veracidad:** El Usuario solo debe publicar una valoración o comentario si ha tenido una **experiencia real** con el Centro Auditivo o profesional en cuestión (por ejemplo, tras haber asistido a una cita o haber recibido asesoramiento). El contenido de la reseña debe ser **veraz y exacto**, reflejando fielmente la experiencia personal del Usuario. No se permiten reseñas basadas en oídas, suposiciones o información de terceros.
- **Respeto y contenido apropiado:** Las opiniones deben expresarse en tono **respetuoso y constructivo**, incluso si la experiencia no ha sido satisfactoria. No se admitirán contenidos ofensivos, insultantes, difamatorios, discriminatorios ni que contengan lenguaje inapropiado. Asimismo, queda prohibido revelar datos personales sensibles (propios o de terceros) en las reseñas, como nombres completos de personas físicas, diagnósticos médicos privados, direcciones, números de teléfono, etc., respetando la privacidad de pacientes y profesionales.
- **Prohibición de información falsa o malintencionada:** Está terminantemente prohibido publicar **reseñas falsas**, exageradas de forma maliciosa, o que contengan afirmaciones infundadas con la intención de engañar a otros Usuarios o perjudicar la reputación de un centro o profesional. Hearinit podrá requerir al autor de una reseña información adicional o prueba de que recibió efectivamente

la atención sobre la que opina, como mecanismo para garantizar la autenticidad de las valoraciones publicadas.

- **Moderación de contenido:** Hearinit **se reserva el derecho de moderar** las valoraciones enviadas por los Usuarios antes o después de su publicación. Esto incluye la facultad de **no publicar o de eliminar** cualquier comentario o reseña que, a criterio de Hearinit, vulnere las presentes Condiciones o resulte inadecuado. Por ejemplo, se podrán retirar (o no llegar a publicar) opiniones que contengan lenguaje ofensivo, acusaciones de gravedad que no puedan verificarse, contenido ilegal, spam o publicidad encubierta, o cualquier elemento que contravenga la normativa aplicable (como comentarios que inciten al odio, que vulnere derechos de terceros o que infrinjan normas de protección de datos). En caso de eliminar o editar una reseña, Hearinit informará al Usuario autor de la misma sobre los motivos de dicha decisión, salvo que la ley no lo exija o la comunicación pueda comprometer derechos de terceros.
- **Licencia sobre el contenido:** Al escribir y enviar una valoración en la Plataforma, el Usuario concede a Hearinit una **licencia no exclusiva, gratuita, de ámbito territorial mundial y por el máximo tiempo permitido por la ley**, para reproducir, traducir, difundir, publicar, distribuir, transmitir, exhibir, y comunicar al público dicho comentario/reseña dentro de la Plataforma y en las comunicaciones o materiales que Hearinit considere oportunos en relación con sus servicios. Esto permite, por ejemplo, que Hearinit pueda mostrar la opinión en la página del centro al que se refiere, incluir extractos en materiales promocionales o responder públicamente a la misma. Hearinit, en todo caso, **respetará el anonimato** del Usuario en la medida deseada por éste (por ejemplo, mostrando solo su nombre de pila o iniciales) y cumplirá con su Política de Privacidad en el tratamiento de estos datos. El Usuario entiende que sus opiniones podrán ser leídas por otros usuarios de la Plataforma e incluso por el público en general si se muestran como testimonios, por lo que debe escribirlas con responsabilidad.
- **No aprobación por parte de Hearinit:** Las reseñas publicadas son **opiniones subjetivas de los Usuarios** y no representan ninguna valoración oficial ni consejo por parte de Hearinit. Hearinit no corrige ni verifica la veracidad de cada opinión (más allá de los filtros de moderación mencionados), por lo que los Usuarios deben considerar las reseñas como referencias personales y **no como afirmaciones de hechos comprobados**. Hearinit se exime de cualquier

responsabilidad por las manifestaciones vertidas en las opiniones de los Usuarios, siendo el autor de cada reseña el responsable de su contenido.

Hearinit agradece la participación activa de los Usuarios a través de sus valoraciones, ya que aportan una visión plural y enriquecedora de los servicios. En caso de que un Usuario considere que una reseña publicada por otra persona es inapropiada, falsa o vulnera derechos (por ejemplo, contiene datos personales no autorizados), podrá comunicarlo a Hearinit mediante los canales de contacto indicados, para que se analice su retirada conforme al **procedimiento de notificación y retirada**.

8. Protección de Datos y Privacidad

La **protección de los datos personales** de nuestros Usuarios es una prioridad para Hearinit. El tratamiento de la información personal que los Usuarios aportan en la Plataforma se rige por lo dispuesto en la normativa vigente, en particular por el **Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos (RGPD)**, la **Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD)**, así como por las políticas internas de privacidad de Hearinit.

8.1 Responsable del Tratamiento: El responsable del tratamiento de los datos personales recabados a través de la Plataforma es Hearinit S.L. (datos de contacto indicados en la sección 1). Hearinit tratará los datos con las finalidades y base de legitimación descritas en su **Política de Privacidad**, la cual se considera parte integrante de estas Condiciones y que recomendamos encarecidamente leer en detalle. En la Política de Privacidad se explica qué datos recopilamos, cómo los utilizamos, con quién los compartimos, cuánto tiempo los conservamos y cuáles son los derechos de los Usuarios en materia de protección de datos.

8.2 Finalidad del Tratamiento: En términos generales, Hearinit recaba los datos personales del Usuario con la finalidad de **prestar el servicio de intermediación auditiva** ofrecido a través de la Plataforma. Esto incluye, por ejemplo: poder contactar al Usuario para el asesoramiento inicial, **transmitir sus datos de contacto e información relevante sobre su caso al Centro Auditivo designado** (con el objetivo de gestionar la cita y que el profesional esté informado de antemano), hacer seguimiento de la evolución del caso, enviar recordatorios de citas o encuestas de satisfacción, así como atender las consultas o solicitudes que el Usuario dirija a nuestro equipo de atención. En ningún caso Hearinit utilizará los datos de salud u otra información personal del Usuario para fines distintos a los consentidos, ni los cederá a terceros fuera de los supuestos permitidos por la normativa (por ejemplo, requerimientos legales de autoridades, o compartir con el centro sanitario elegido, como ya se ha indicado).

8.3 Comunicación de Datos a Centros Auditivos: Para poder cumplir con la esencia del servicio (que es poner al Usuario en contacto con un profesional que atienda su problema auditivo), resulta necesario que Hearinit **comunique ciertos datos personales del Usuario al Centro Auditivo o Especialista que vaya a encargarse de su atención**. Estos datos suelen incluir el nombre, edad, datos de contacto (teléfono, correo electrónico) y una descripción básica del problema o motivo de consulta, así como cualquier información adicional que el Usuario haya facilitado para este fin (por ejemplo, si ya utiliza audífonos, antecedentes relevantes, etc.). Dicha comunicación se realiza **con el consentimiento del Usuario**, que se entiende otorgado al solicitar la derivación, pues sin ella el centro no podría agendar la cita ni preparar adecuadamente la consulta. El Centro Auditivo receptor de los datos queda obligado a usarlos únicamente para la gestión de la cita y la atención sanitaria, y a tratarlos con confidencialidad y de acuerdo con las leyes de protección de datos (el Centro actúa como **corresponsable** o como responsable independiente del tratamiento de esos datos a efectos de la atención sanitaria). Hearinit exige contractualmente a sus centros colaboradores el cumplimiento de la normativa de privacidad respecto a los datos de los Usuarios que les sean remitidos.

8.4 Seguridad y Confidencialidad: Hearinit implementa medidas de seguridad de nivel adecuado para proteger la información personal de los Usuarios frente a accesos no autorizados, alteración, pérdida, o destrucción. En particular, los datos de salud (por considerarse categoría especial) son tratados con un nivel alto de protección, incluyendo técnicas de cifrado y acceso restringido únicamente al personal y colaboradores sanitarios que necesiten conocerlos para las finalidades descritas. Todo el personal de Hearinit, así como sus audiólogos colaboradores, están sujetos a deberes de **secreto profesional** y confidencialidad sobre la información de los pacientes. No obstante, a pesar de nuestras medidas de seguridad, ningún sistema es infalible; Hearinit no puede garantizar una seguridad absoluta, pero sí asegura que continuamente revisamos y mejoramos nuestros protocolos para minimizar cualquier riesgo.

8.5 Derechos de los Usuarios: En calidad de titular de sus datos personales, el Usuario puede **ejercer sus derechos** de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, oposición y portabilidad, en los términos y con las excepciones establecidas en la normativa vigente. Para ello, podrá dirigir una solicitud expresa, adjuntando fotocopia de su DNI u otro documento válido que acredite su identidad, a la dirección de correo electrónico indicada para privacidad o a la dirección postal del domicilio social de Hearinit. En la Política de Privacidad se detallan los procedimientos para estos ejercicios de derechos y los plazos de respuesta. Adicionalmente, si el Usuario considera que sus

datos no han sido tratados adecuadamente conforme a la ley, tiene derecho a presentar una reclamación ante la **Agencia Española de Protección de Datos (AEPD)** u otra autoridad de control competente en la UE.

Para más detalles sobre el tratamiento de datos personales en Hearinit (incluyendo el uso de **cookies** u otras tecnologías de seguimiento en la web), consulte la documentación legal específica disponible en la Plataforma: la [Política de Privacidad] y la [Política de Cookies].

9. Publicidad y Enlaces Externos

9.1 Contenidos Publicitarios: La Plataforma podría contener espacios de **publicidad** o comunicación comercial, propia o de terceros. En caso de incluirse contenido publicitario (por ejemplo, banners, promociones de productos auditivos, o información sobre servicios de centros patrocinados), Hearinit se compromete a que dicho contenido esté claramente **identificado** como publicitario, de modo que el Usuario pueda distinguirlo del contenido editorial o informativo. Cualquier oferta específica o contenido promocional de terceros se proporciona con fines informativos; Hearinit no avala ni garantiza características, condiciones o resultados de productos o servicios anunciados por terceros ajenos a nuestra organización. Si el Usuario decide adquirir un producto o servicio de un anunciante externo encontrado a través de la Plataforma, lo hará bajo su propia decisión y responsabilidad, quedando Hearinit al margen de la relación entre el Usuario y el anunciante. En todo caso, Hearinit procurará que los anuncios mostrados sean relevantes y respetuosos, y cumplirá con las obligaciones legales en materia de publicidad, incluyendo aquellas relativas a publicidad sanitaria, protección de consumidores y comunicaciones comerciales electrónicas.

9.2 Ausencia de Conflicto de Interés: Hearinit declara que **no recibe comisiones encubiertas** ni incentivos económicos por parte de fabricantes de audífonos u otros proveedores que pudieran comprometer la independencia de nuestras recomendaciones. Nuestra política de independencia y transparencia implica que, si existiera algún contenido patrocinado o acuerdo comercial que influya en el orden de presentación de centros auditivos o productos, esto se le comunicará claramente al Usuario. El objetivo es garantizar que cualquier publicidad o patrocinio presente en la Plataforma **no induzca a confusión** sobre su naturaleza comercial y no interfiera con la confianza en nuestro asesoramiento clínico imparcial.

9.3 Enlaces a Sitios de Terceros: La Plataforma puede incluir **enlaces o hipervínculos** a sitios web de terceros que no son operados ni controlados por Hearinit (por ejemplo, páginas web de Centros Auditivos colaboradores, blogs de interés,

recursos de salud auditiva, redes sociales, etc.). Estos enlaces se facilitan únicamente para comodidad del Usuario o con finalidad informativa, pero ello **no implica** que Hearinit apruebe, controle o recomiende los contenidos o información que puedan encontrarse en esos sitios externos. Hearinit **no es responsable** del contenido, exactitud, legalidad o funcionamiento de páginas webs de terceros ajenos. El Usuario accede a dichas páginas bajo su propia responsabilidad, y deberá tener en cuenta que quedan sujetas a sus propias condiciones de uso y políticas de privacidad. Se aconseja al Usuario que, al abandonar nuestra Plataforma mediante un enlace, lea cuidadosamente las condiciones y políticas aplicables en el destino. En ningún caso la existencia de enlaces externos supone la existencia de relación comercial, societaria o contractual entre Hearinit y los titulares de los sitios enlazados, ni la aceptación por parte de Hearinit de posibles responsabilidades por daños o pérdidas derivados del acceso o uso de tales sitios.

10. Propiedad Intelectual e Industrial

10.1 Derechos sobre la Plataforma: Todos los **contenidos** presentes en la Plataforma y la propia Plataforma en su conjunto (incluyendo, a título meramente enunciativo, el diseño gráfico, código fuente, estructura de navegación, bases de datos, textos, gráficos, imágenes, fotografías, logotipos, iconos, grabaciones de audio o vídeo, marcas, nombres comerciales, denominaciones, software, y cualquier otra creación protegida) están sujetos a **derechos de propiedad intelectual e industrial** titularidad de Hearinit S.L. o sobre los cuales Hearinit ostenta derechos de uso o licencia suficientes. Dichos contenidos se encuentran amparados por las leyes y tratados internacionales en materia de propiedad intelectual e industrial.

Queda estrictamente prohibida la **reproducción, distribución, comunicación pública, transformación, extracción o cualquier otra forma de explotación** (total o parcial) de la Plataforma, sus contenidos o el software subyacente, sin la previa autorización expresa y por escrito de Hearinit o del titular de los derechos correspondientes. En particular, el Usuario no está autorizado a copiar o reutilizar de manera masiva partes sustanciales del sitio web (por ejemplo, listados de centros o artículos informativos) sin consentimiento. Únicamente se permite al Usuario visualizar la web y sus contenidos en su dispositivo, **descargar temporalmente** e imprimir para su uso personal y **no comercial** algunos materiales cuando ello esté habilitado (por ejemplo, descargar un folleto informativo en PDF), siempre que no elimine los avisos de copyright u otras notificaciones de propiedad.

10.2 Uso de Marcas y Signos Distintivos: Las marcas, nombres comerciales, logotipos y demás signos distintivos de Hearinit, así como los de terceros que pudieran aparecer en la Plataforma, están protegidos por la ley. En ningún caso el acceso al sitio o su uso otorga al Usuario derecho alguno sobre dichas marcas o logos, por lo que **queda prohibido** su uso, reproducción, eliminación, ocultación o modificación sin autorización del titular. Queda igualmente prohibido registrar o usar un nombre de dominio, perfil de redes sociales, o denominación alguna que incluya la palabra "Hearinit" o variantes confundibles, salvo consentimiento previo.

10.3 Contenidos Generados por el Usuario: En caso de que el Usuario publique o comparta en la Plataforma contenidos sujetos a derechos de propiedad intelectual (por ejemplo, al aportar **comentarios, reseñas, preguntas, testimonios, fotografías**, etc.), el Usuario manifiesta y garantiza que es **titular legítimo** de esos contenidos o que cuenta con autorización para difundirlos, y que dicho contenido no infringe derechos de terceros. Al subir o enviar contenido a la Plataforma, el Usuario concede a Hearinit una **licencia gratuita, no exclusiva, de ámbito mundial y por todo el tiempo que la ley permita**, para usar, reproducir, distribuir, comunicar públicamente, traducir y transformar ese contenido dentro del marco de prestación de los servicios de Hearinit. Esta licencia tiene la única finalidad de que Hearinit pueda operar la Plataforma y ofrecer sus funcionalidades (por ejemplo, mostrar las reseñas de usuarios, republicar en redes sociales una consulta que el Usuario realizó en un foro público de la web, etc.). Hearinit no reivindica ningún derecho de propiedad sobre los contenidos generados por los Usuarios, y el Usuario sigue siendo titular de ellos; pero sí se le permite a Hearinit su utilización según lo aquí descrito.

El Usuario reconoce que Hearinit puede realizar pequeñas modificaciones de formato o presentación sobre su contenido, por motivos técnicos o de adaptación al diseño del sitio, siempre respetando la esencia del mensaje. Asimismo, si el Usuario decide eliminar un contenido propio de la Plataforma (y técnicamente tiene la opción de hacerlo o solicita a Hearinit que lo haga), cesará la exhibición pública del mismo, si bien Hearinit podría conservar copias de seguridad durante un tiempo razonable y, en contenidos publicados en secciones comunitarias, podría mantener versiones anonimizadas si otros usuarios interactuaron con ellas (por ejemplo, si un profesional respondió a una pregunta pública formulada por el Usuario, la pregunta podría permanecer sin datos personales).

10.4 Reserva de Acciones: Hearinit **se reserva el derecho de ejercer las acciones legales** que estime oportunas contra los Usuarios que violen o infrinjan sus derechos de propiedad intelectual o industrial. La utilización no autorizada de los contenidos de la

Plataforma, o la lesión de los derechos de propiedad intelectual e industrial de Hearinit o de terceros, puede dar lugar a responsabilidades civiles, administrativas e incluso penales. En caso de cualquier uso no permitido o incumplimiento de lo anterior, Hearinit podrá reclamar la oportuna indemnización por daños y perjuicios.

11. Legislación Aplicable y Jurisdicción

Las relaciones entre Hearinit y el Usuario derivadas del acceso y uso de la Plataforma se regirán íntegramente por la **legislación española** común (se aplicarán las normas del Derecho español). En la medida en que el Usuario tenga la condición legal de **consumidor**, cualquier disputa, controversia o reclamación relacionada con la aplicación o interpretación de estas Condiciones o con los servicios de Hearinit se someterá a la jurisdicción de los **Juzgados y Tribunales del domicilio del Usuario**.

En el caso de Usuarios que **no** tengan la condición de consumidores (por ejemplo, empresas o profesionales que pudieran usar la Plataforma), o en aquellos supuestos en que la ley aplicable permita a las partes pactar el fuero, Hearinit y el Usuario acuerdan someterse, con renuncia expresa a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, a la jurisdicción de los **Juzgados y Tribunales de la ciudad de Zamora** (España).

Esta cláusula de jurisdicción no afectará a los derechos que asistan al Usuario como consumidor de someter la disputa a los tribunales competentes de su domicilio, de acuerdo con la normativa de protección de consumidores y usuarios vigente, ni a la posibilidad de recurrir a mecanismos alternativos de resolución de conflictos que pudieran resultar aplicables.

12. Procedimiento de Reclamaciones y Notificación de Abusos

Hearinit pone a disposición de los Usuarios diversos **canales de comunicación** para atender eventuales reclamaciones, quejas o notificaciones relacionadas con el funcionamiento de la Plataforma o el incumplimiento de estas Condiciones:

- **Reclamaciones sobre el servicio de Hearinit:** Si el Usuario desea presentar una queja o reclamación relativa al servicio prestado por Hearinit (por ejemplo, por mal funcionamiento de la Plataforma, disconformidad con la atención recibida en el asesoramiento inicial, incidencias en la derivación, etc.), puede hacerlo dirigiendo una comunicación por escrito a la dirección de correo electrónico general o a la dirección postal del domicilio social de Hearinit (ver sección 1). En la reclamación debe indicarse el nombre y datos de contacto del Usuario, una descripción clara de los hechos y, si es posible, la solución o aclaración que se espera. Hearinit acusará recibo de la reclamación y la tramitará internamente, dando una respuesta motivada en un **plazo razonable** (no

superior a 30 días hábiles, salvo casos de especial complejidad). Nuestro equipo de soporte y atención al cliente es el encargado de resolver estas reclamaciones de manera individualizada. En caso de que el Usuario no quede satisfecho con la resolución propuesta, podrá recurrir a las instancias administrativas o judiciales que correspondan, según se indica al final de esta sección.

- **Notificación de contenido ilegal o inapropiado:** Si cualquier Usuario (o tercero) detecta en la Plataforma la presencia de un **contenido potencialmente ilícito, contrario a estas Condiciones o que vulnere derechos de terceros** (por ejemplo, datos personales publicados sin consentimiento, comentarios difamatorios, información que infrinja derechos de autor, etc.), puede notificarlo a Hearinit para que sea revisado y, si corresponde, retirado. Para ello, se recomienda enviar un correo electrónico indicando: (i) la identificación del contenido en cuestión (p. ej., URL o descripción del mismo), (ii) los motivos por los que considera que dicho contenido es ilícito o infringe derechos, aportando de ser posible sustento legal o documental de ello, y (iii) la identificación y datos de contacto del reclamante. Hearinit analizará con celeridad la comunicación recibida y decidirá, en función de su fundamento y de la normativa aplicable (Arts. 16 y 17 de la LSSI, y Reglamento de Servicios Digitales de la UE, entre otros), las medidas apropiadas: que pueden incluir la retirada o el bloqueo del contenido denunciado, la solicitud de aclaraciones al usuario que lo publicó, o la adopción de ninguna medida si se concluye que la denuncia es infundada. En cualquier caso, Hearinit informará al denunciante del resultado de su evaluación en un plazo razonable. Este procedimiento de notificación y acción se lleva a cabo de buena fe con el fin de **mantener la Plataforma libre de abusos** y no supone una asunción de responsabilidad por parte de Hearinit sobre los contenidos de terceros, sino el cumplimiento de sus obligaciones como intermediario según la normativa vigente.
- **Apelación de decisiones de moderación o suspensión:** En caso de que Hearinit, en el ejercicio de sus funciones de moderación y cumplimiento de estas Condiciones, **retire contenidos aportados por un Usuario o suspenda/elimine la cuenta de un Usuario**, éste será informado de dicha decisión y de las razones que la motivaron (por ejemplo, violación de normas de uso, contenido ilegal, etc.), salvo que concurra una circunstancia legal que lo impida. Si el Usuario afectado considera que la decisión es incorrecta o injustificada, tiene derecho a **solicitar una revisión** de la misma (apelación). Para ello, podrá enviar una reclamación interna al correo electrónico en el plazo

de **hasta 10 días hábiles** desde la notificación de la decisión, exponiendo los argumentos por los que solicita la revocación de la medida. Hearinit revisará de nuevo el asunto, pudiendo requerir al Usuario información adicional si fuera necesario, y emitirá una decisión definitiva que será comunicada al Usuario en un plazo no superior a **20 días** desde la recepción de la apelación (salvo situaciones complejas que requieran más tiempo, lo cual se informaría). Si tras la revisión Hearinit estima procedente mantener la medida (por ejemplo, mantener la cuenta cancelada por haber detectado efectivamente un abuso grave), lo notificará así motivadamente. En caso contrario, si se determina que la reclamación del Usuario estaba fundada, Hearinit restablecerá el contenido o reactivará la cuenta suspendida, según corresponda, sin demora injustificada. Este procedimiento interno de reclamación es **gratuito** para el Usuario.

- **Hojas de Reclamaciones:** En cumplimiento de la normativa de consumo, Hearinit tiene a disposición de los Usuarios **hojas oficiales de reclamación/denuncia** en el domicilio social de la empresa. El Usuario que lo desee puede solicitarlas para dejar constancia escrita de una queja formal. Alternativamente, el Usuario puede utilizar la Plataforma Europea de Resolución de Litigios en Línea (ODR) disponible en la web ec.europa.eu/consumers/odr, especialmente si reside en otro país de la UE, aunque Hearinit prefiere y recomienda agotar primero los canales directos de solución amistosa mencionados.

12.1 Resolución Extrajudicial y Sumisión a Autoridades: Si tras agotar el procedimiento interno de reclamaciones de Hearinit el Usuario no está satisfecho con la solución ofrecida, o en cualquier momento, éste podrá recurrir a otras vías de resolución de disputas. En particular, cuando el Usuario ostente condición de consumidor, podrá acudir a los **organismos oficiales de arbitraje de consumo** de su comunidad autónoma o país, o a las autoridades sanitarias competentes, para mediar en el conflicto de manera extrajudicial. Hearinit se compromete a valorar de buena fe las propuestas de solución que pudieran emanar de dichos organismos. Asimismo, nada en estas Condiciones limita el derecho del Usuario a presentar demandas civiles o administrativas ante los organismos o tribunales que correspondan conforme a la sección 11 de más arriba.

Última actualización: 01 de Julio de 2025.

Hearinit se reserva el derecho de **modificar o actualizar estas Condiciones Generales** en cualquier momento, por motivos legales, técnicos o operativos, o para adaptarlas a las mejoras del servicio. Cuando los cambios sean significativos, se publicarán claramente en la Plataforma (y podremos notificarlo por medios electrónicos al Usuario registrado, si fuera obligatorio por ley). La continuación en el uso de la Plataforma tras la entrada en vigor de las nuevas condiciones implicará la aceptación de las mismas por parte del Usuario. En caso de duda sobre la interpretación de estas Condiciones, prevalecerá el sentido más favorable al Usuario (especialmente si es consumidor). Hearinit agradece la confianza de los Usuarios y queda a su disposición para cualquier aclaración relativa a estas Condiciones o al servicio en general.

© 2025 Hearinit S.L. - Todos los derechos reservados.