Términos y condiciones del servicio

Versión 1.1.0, publicada el 24 de noviembre de 2026

Versión 1.1.0. En vigor desde su publicación el 24 de noviembre de 2026.

1. Quién presta el servicio y a quién se dirige

1.1. Prestador. El servicio Fisio.OS lo presta **FISIOOS LLC**, sociedad de responsabilidad limitada (limited liability company) constituida conforme a las leyes del estado de New Mexico (Estados Unidos).

- Domicilio: 1209 Mountain Road Pl NE, Ste R, Albuquerque, New Mexico 87110, Estados Unidos.
- Registro: inscrita en el registro de entidades del New Mexico Secretary of State.
- Número de identificación fiscal: EIN 39-5093651.
- Email: info@fisioos.io.

1.2. Representante en la Unión Europea. A efectos del artículo 27 del Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD): Prighter EU Rep GmbH, Schellinggasse 3/10, 1010 Viena, Austria. Los clientes, los interesados y las autoridades de control pueden dirigirse a FISIOOS LLC directamente o a través de su representante.

1.3. Definiciones. En estos términos:

- "Fisio.OS" es la marca y el servicio.
- "FISIOOS LLC" es la sociedad que lo presta.
- "el Cliente" es la clínica, empresa o profesional que contrata el servicio.
- "la aplicación" es el software accesible en app.fisioos.io.
- "el responsable de la cuenta" es la persona con el rol de administración principal de la cuenta (rol CEO en la aplicación).
- "el Contrato de Encargado del Tratamiento" es el contrato del artículo 28 del RGPD descrito en la sección 10.

1.4. Uso profesional. Fisio.OS es un software para clínicas de fisioterapia y otros centros y profesionales sanitarios. Solo se contrata para una actividad empresarial o profesional, actual o en preparación. No se ofrece a consumidores, es decir, a quien actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Quien crea la cuenta declara que es mayor de edad, que actúa en nombre de una clínica o como profesional sanitario y que tiene poder suficiente para aceptar estos términos en nombre del Cliente. Si no tiene ese poder, no debe crear la cuenta. La clínica o el profesional quedan obligados por esa aceptación. FISIOOS LLC puede rechazar o cerrar una cuenta que no cumpla estas condiciones, avisando antes y permitiendo exportar los datos. Todo ello sin perjuicio de las normas imperativas que resulten aplicables.

1.5. Sector público. Si el Cliente es una entidad del sector público, debe comunicarlo antes de contratar. El servicio estándar no incluye la conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad ni

otros requisitos propios de la contratación pública, que solo se aplicarán si se pactan por escrito.

2. Cómo se celebra el contrato

2.1. Documentos que forman el contrato. El contrato entre el Cliente y FISIOOS LLC lo forman, por este orden de prioridad:

1. Las condiciones particulares pactadas por escrito con un Cliente concreto, sean anteriores o posteriores a estos términos.
2. El Contrato de Encargado del Tratamiento, en materia de protección de datos.
3. Estos términos.
4. La descripción de los planes publicada en la fecha de contratación o de cada cambio de plan, con los cambios de precio y de contenido que se comuniquen según las secciones 5 y 22.

Si hay contradicción entre ellos, prevalecen en ese orden, salvo que la ley disponga otra cosa. Este contrato sustituye a cualquier acuerdo o comunicación anterior sobre el mismo objeto, con dos salvedades: las condiciones particulares ya pactadas y los contratos de encargado del tratamiento ya firmados siguen vigentes.

2.2. Información previa. La información de este apartado está disponible de forma permanente y gratuita en https://www.fisioos.io/terminos antes de iniciar la contratación.

2.3. Cómo se contrata el plan Gratis (alta pública).

1. El Cliente abre el formulario de alta en https://app.fisioos.io/crear-cuenta.
2. Introduce su nombre, su email, una contraseña, el nombre de la clínica y la zona horaria, y otros datos opcionales como el teléfono o el programa que usa hoy.
3. Antes de aceptar, puede leer, descargar e imprimir estos términos, la política de privacidad y el Contrato de Encargado del Tratamiento, enlazados en el formulario.
4. Marca la casilla con la que declara su uso profesional y acepta los tres documentos. En una casilla aparte, no marcada de antemano, puede oponerse a recibir comunicaciones comerciales.
5. Pulsa "Crear cuenta". En ese momento se celebra el contrato del plan Gratis.
6. Recibe un email para verificar su dirección y la confirmación descrita en el apartado 2.7.
7. Antes de importar datos de otro programa o de emitir el primer ticket, firma dentro de la aplicación el Contrato de Encargado del Tratamiento con la razón social, el NIF y el domicilio de la clínica (apartado 10.2).

2.4. Cómo se contrata un plan de pago.

1. Desde "Plan y facturas", el Cliente elige el plan y, en su caso, las clínicas adicionales.
2. Se abre la página de pago de Stripe, que muestra el plan, el importe, la periodicidad y los datos de facturación antes de pagar.
3. El Cliente introduce la tarjeta, la dirección de facturación y su NIF, y confirma el pago. La suscripción empieza en ese momento y la página de pago recuerda que se rige por estos términos.

4. Recibe el recibo del pago y una confirmación de la suscripción con el plan, el precio, la fecha de inicio y la fecha de la próxima renovación.

2.5. Cuentas creadas por el equipo de Fisio.OS y cuentas anteriores a estos términos. Si la cuenta la crea el equipo de Fisio.OS, o si ya existía al publicarse esta versión, FISIOOS LLC avisará por email al responsable de la cuenta con al menos 30 días naturales de antelación, con enlace a estos términos y al Contrato de Encargado del Tratamiento, y le pedirá que los acepte en la aplicación, después de poder leerlos y descargarlos. En la misma pantalla acepta la versión vigente del Contrato de Encargado del Tratamiento, que sustituye a la anterior (apartado 10.3). Hasta que acepte, la relación se rige por lo pactado antes. Si al terminar el primer periodo pagado posterior a ese plazo (en el plan Gratis, 30 días después de ese plazo) no los ha aceptado, la relación terminará en esa fecha y FISIOOS LLC le permitirá recuperar sus datos conforme a la sección 8. No aceptar nunca bloquea el acceso a los datos. Las versiones posteriores de estos términos se rigen por el apartado 22.1.

2.6. Corrección de errores. Antes de enviar el formulario, el Cliente puede revisar y cambiar cualquier dato; el formulario señala los campos vacíos o incorrectos. En la página de pago puede revisar el resumen, corregir los datos o volver atrás sin pagar. Después, puede corregir sus datos en la configuración de la cuenta o pedirlo a soporte. El email de verificación permite detectar una dirección mal escrita.

2.7. Archivo del contrato y confirmación. FISIOOS LLC archiva cada aceptación con la versión de estos términos y de la política de privacidad, la fecha, la hora, la dirección IP y el navegador usado. La aceptación del Contrato de Encargado del Tratamiento se registra con su versión al aceptarlo y al firmarlo en la aplicación. Cada versión de estos términos queda publicada de forma permanente en una dirección propia, en un formato que se puede guardar e imprimir. Al completar el alta, la aplicación muestra una confirmación de la contratación que el Cliente puede guardar o imprimir, y FISIOOS LLC envía además, en las 24 horas siguientes, un email de confirmación con la versión de los documentos aceptados y el enlace para descargarlos. Lo mismo ocurre al contratar o cambiar un plan de pago. Si el Cliente no recibe ese email, puede pedir en cualquier momento a info@fisioos.io una copia de los documentos que aceptó y de su registro de aceptación; la falta de recepción no afecta a la validez del contrato.

2.8. Lengua y lugar de celebración. El contrato se formaliza en español. Las partes acuerdan que el contrato se entiende celebrado en España.

2.9. Validez de las ofertas. Los precios y planes publicados son válidos mientras estén accesibles en la página de planes. Al Cliente se le aplica el precio vigente en el momento de contratar, hasta que cambie según el apartado 5.9.

2.10. Prueba. Las partes aceptan como prueba de la celebración y del contenido del contrato los registros electrónicos de aceptación descritos en esta sección y en la sección 11.

3. Qué es Fisio.OS

3.1. Funciones. Fisio.OS es un software de gestión que se usa desde el navegador, por suscripción (modelo SaaS). Según el plan contratado, incluye, entre otras, estas funciones:

- Agenda de citas, profesionales, salas y equipos.

- Pacientes, ficha e historia clínica, documentos y consentimientos con firma electrónica simple en la pantalla de la clínica (sección 11).
- Tickets, facturas, rectificativas, series de facturación, facturas a empresas, aseguradoras y mutuas (sección 13).
- Cobros, deudas, bonos y packs.
- Reserva online para pacientes y, en los planes de pago, cobro online al reservar.
- Portal del paciente (citas, clases y bonos; no da acceso a la historia clínica), grupos y cursos, asistencia y lista de espera.
- Recordatorios de cita por email y enlaces para enviar recordatorios por WhatsApp desde el teléfono de la clínica.
- Métricas, fichaje del equipo, tareas internas y exportaciones a Excel y CSV.
- Funciones de inteligencia artificial (sección 16), marketing, wiki de protocolos y stock.
- Academia Fisio.OS (formación).

3.2. Detalle de cada plan. El detalle de lo que incluye cada plan es el publicado en la página de planes en la fecha en que el Cliente lo contrata o cambia de plan. FISIOOS LLC conserva una copia fechada de cada versión de esa página y la facilita al Cliente que la pida. Ese contenido solo puede reducirse según la sección 6 (plan Gratis) y la sección 22 (cambios en el servicio), y el precio solo cambia según el apartado 5.9.

3.3. Facturación de la clínica a sus pacientes. Fisio.OS incluye herramientas para que el Cliente emita tickets (facturas simplificadas), facturas y facturas rectificativas a sus pacientes y a otros pagadores. La sección 13 explica qué hacen hoy esas herramientas, su situación respecto del Reglamento Verifactu y las obligaciones de cada parte.

3.4. Cobro online al reservar. Cuando el Cliente activa el cobro online en la reserva, el pago del paciente se procesa en la cuenta de Stripe del propio Cliente, que el Cliente abre y gestiona con Stripe bajo sus propias condiciones. Fisio.OS solo transmite a Stripe el importe, el concepto de la reserva y una referencia interna de la cita, y no conoce ni guarda los datos de la tarjeta del paciente.

3.5. Funciones en pruebas. Algunas funciones pueden ofrecerse marcadas como "beta" o "en pruebas", a todas las clínicas o solo a algunas. Su uso es voluntario. Pueden cambiar o retirarse en cualquier momento y no tienen compromiso de disponibilidad. No deben usarse como único registro de información que el Cliente esté obligado a conservar. Lo previsto en estos términos sobre protección de datos, confidencialidad y exportación de datos se aplica también a estas funciones.

4. Cuenta y alta

4.1. Registro. La cuenta se crea desde el formulario público o la crea el equipo de Fisio.OS. En el primer caso, el Cliente acepta estos términos, la política de privacidad y el Contrato de Encargado del Tratamiento al crearla, como describe la sección 2. En el segundo caso, y en las cuentas anteriores a estos términos, se aplica el apartado 2.5.

4.2. Verificación del email. Tras el alta se envía un email con un enlace de verificación. Mientras no se verifique, la cuenta funciona hacia dentro (agenda, pacientes, cobros), pero no envía emails en nombre de la clínica: ni avisos de cita, ni invitaciones al equipo, ni mensajes del portal del paciente, ni campañas.

4.3. Credenciales y equipo. El Cliente es responsable de custodiar las contraseñas, de dar de alta solo a las personas autorizadas, de asignar a cada una los permisos adecuados y de dar de baja a quien deje de trabajar en la clínica. Se presume que lo hecho con las credenciales de la cuenta lo ha hecho el Cliente, salvo que se demuestre un acceso indebido que no se deba a su falta de diligencia. Si el Cliente sospecha de un acceso indebido, debe cambiar las contraseñas y avisar a FISIOOS LLC cuanto antes. Si FISIOOS LLC tiene indicios razonables de que las credenciales de un usuario se han visto comprometidas, puede bloquear temporalmente su acceso y avisará al responsable de la cuenta para restablecerlo cuanto antes.

El Cliente debe usar contraseñas robustas y distintas para cada usuario, no reutilizarlas en otros servicios y no compartir credenciales entre miembros del equipo. Esta obligación del Cliente no sustituye las medidas de seguridad que FISIOOS LLC aplica como encargado del tratamiento conforme al artículo 32 del RGPD, descritas en el Contrato de Encargado del Tratamiento.

La historia clínica solo debe estar al alcance de los profesionales que atienden al paciente. El personal de administración y recepción solo puede acceder a los datos relacionados con sus funciones (artículo 16.4 de la Ley 41/2002). La aplicación permite limitar el acceso a la historia clínica por usuario; configurarlo es responsabilidad del Cliente.

4.4. Datos veraces, condición profesional y datos fiscales. El Cliente debe facilitar datos correctos y mantenerlos al día, en particular la razón social o el nombre completo, el NIF y el domicilio fiscal, que se usan en el Contrato de Encargado del Tratamiento, en las facturas de la suscripción y en los tickets y facturas que emita a sus pacientes. Al contratar un plan de pago, el Cliente declara que actúa como empresario o profesional, en el ejercicio de su actividad, y que tiene su sede, su establecimiento o su domicilio profesional en España. Antes del primer cobro debe facilitar esos datos. Facilitará su número de identificación a efectos del IVA (NIF-IVA) cuando disponga de él, y FISIOOS LLC podrá comprobar su validez en el sistema VIES. Si el Cliente no está dado de alta en el registro de operadores intracomunitarios, aportará, a petición de FISIOOS LLC, un documento que acredite su alta como empresario o profesional (por ejemplo, el certificado de situación censal de la Agencia Tributaria). FISIOOS LLC puede comprobar estos datos con sus medidas habituales de control de identidad y de pago. Si el Cliente deja de cumplir estas condiciones o cambia sus datos fiscales, debe comunicarlo de inmediato.

4.5. Importación de datos desde otro programa. A petición del Cliente, FISIOOS LLC puede importar en Fisio.OS los datos que el Cliente aporte desde otro programa o archivo.

- Antes de importar, el Cliente debe haber firmado el Contrato de Encargado del Tratamiento en la aplicación.
- La importación se hace según las instrucciones documentadas del Cliente (su solicitud por escrito o desde la aplicación, y el Contrato de Encargado del Tratamiento). El Cliente garantiza que tiene derecho a aportar esos datos y que proceden de su propia actividad.

- FISIOOS LLC pone los medios razonables para que la importación sea completa y fiel, pero no puede garantizarlo, porque depende del formato y de la calidad del archivo de origen. FISIOOS LLC corregirá sin coste los errores de traslado que le sean imputables y que el Cliente le comunique en los 30 días siguientes a la importación.
- El Cliente revisará que el resultado es completo y correcto. Debe conservar su propia copia de los datos de origen durante todo el plazo de conservación de la historia clínica, porque es la fuente de esos datos. FISIOOS LLC no responde del contenido de origen ni de la información que el programa anterior no entregó.
- FISIOOS LLC suprimirá los archivos de origen y las copias de trabajo de sus sistemas, incluidas las de los equipos del personal que hizo la importación, en un plazo de 30 días desde que el Cliente dé por buena la importación. Si en la importación interviene un tercero, figurará como subencargado en el Anexo II del Contrato de Encargado del Tratamiento.

5. Planes, precios y pagos

5.1. Planes vigentes. La tabla resume los planes. El detalle de cada plan es el del apartado 3.2. Los precios se indican sin IVA (apartado 5.3).

Plan	Precio, sin IVA, por centro	Qué incluye, en resumen
Gratis	0 euros	Agenda, pacientes y ficha clínica, tickets y facturas, cobros, bonos, reserva online sin cobro anticipado, recordatorios por email, consentimientos, métricas básicas, fichaje, exportaciones, Academia. Una clínica.
PLAN CEO	49 euros al mes	Todo lo anterior, más grupos y cursos, asistencia y lista de espera, tareas, métricas avanzadas, portal del paciente, cobro online al reservar, recordatorios por WhatsApp en un clic, facturación a aseguradoras y mutuas.
PLAN CEO X10 IA	89 euros al mes	Todo el PLAN CEO, más informes clínicos y transcripción con IA, chat IA con las cifras de la clínica, contenido para redes con IA, marketing, seguimientos, wiki de protocolos, stock y venta de productos.

5.2. Clínicas adicionales. Cada centro adicional dentro de la misma cuenta tiene un suplemento mensual de la mitad del precio del plan: 24,50 euros al mes en el PLAN CEO y 44,50 euros al mes en el PLAN CEO X10 IA, sin IVA. La clínica adicional sigue el mismo periodo de facturación que el plan.

5.3. Impuestos. Los precios de los planes, de las clínicas adicionales y de las recargas se indican sin impuestos indirectos. Se aplicará el impuesto que proceda según la ley.

Fisio.OS es un servicio prestado por vía electrónica. Cuando FISIOOS LLC no esté establecida en el territorio de aplicación del IVA español y el Cliente sea un empresario o profesional establecido en España, el sujeto pasivo del IVA es el propio Cliente, por inversión del sujeto pasivo (artículos 69.Uno.1.º y 84.Uno.2.º.a) de la Ley 37/1992, del IVA). En ese caso FISIOOS LLC no repercute el IVA en su factura, la factura lo indica y el Cliente debe autoliquidar ese IVA ante la Agencia Tributaria. La inversión del sujeto pasivo se aplica también si la actividad del Cliente está exenta de IVA por ser asistencia sanitaria (artículo 20.Uno.3.º de la Ley del IVA); en ese caso, por regla general, el Cliente no puede deducir ese IVA, o solo puede deducir una parte si aplica la regla de prorrata. Recomendamos al Cliente que lo consulte con su asesor fiscal.

Si el Cliente tiene su sede o su establecimiento en Canarias, Ceuta o Melilla, no se aplica el IVA, sino el impuesto indirecto propio de ese territorio, según su normativa.

Cuando proceda que FISIOOS LLC repercuta el IVA u otro impuesto indirecto, por un cambio de normativa, de criterio administrativo o de sus propias circunstancias, lo consignará en sus facturas sobre el precio vigente conforme al artículo 88 de la Ley del IVA y el Cliente lo soportará. FISIOOS LLC lo avisará por email antes del primer cobro afectado. Los cambios en los impuestos se aplican desde su entrada en vigor, sin necesidad del preaviso del apartado 5.9.

Las cuotas retribuyen el acceso a un servicio en línea. No incluyen la cesión de derechos de explotación sobre el software (sección 15).

5.4. Forma de pago. El cobro se hace con tarjeta a través de Stripe, que actúa como procesador de pagos. FISIOOS LLC no almacena los datos completos de la tarjeta. El Cliente puede cambiar la tarjeta desde la sección "Plan y facturas" de la aplicación.

5.5. Facturas de la suscripción. FISIOOS LLC expide una factura por cada cobro y la pone a disposición del Cliente en la sección "Plan y facturas" de la aplicación. La factura recoge los datos que exija la normativa fiscal aplicable a la operación. Cuando el impuesto corresponda al Cliente por inversión del sujeto pasivo, la factura lo indicará. El Cliente debe facilitar su razón social, su NIF y su domicilio correctos para que consten en la factura, y conservarla como justificante de la operación.

5.6. Duración, renovación y permanencia. El plan Gratis dura por tiempo indefinido, sin perjuicio de la baja por inactividad prevista en el apartado 6.4. Los planes de pago, incluidas las clínicas adicionales, son mensuales: cada periodo empieza el día del primer pago y se renueva automáticamente por otro mes, con cargo a la tarjeta registrada, salvo que el Cliente solicite la cancelación antes de la fecha de renovación (sección 7). La cancelación surte efecto al final del periodo ya pagado. No hay permanencia ni penalización por cancelar. Cambiar a otro proveedor, exportar los datos o pedir su supresión no tiene ningún coste por cambio; durante el periodo transitorio solo se devenga la cuota ordinaria del plan (apartado 9.4; secciones 8 y 9).

5.7. Cambios de plan. Si el Cliente está en el plan Gratis o en un periodo de prueba, contrata un plan de pago desde "Plan y facturas" (apartado 2.4). Si ya tiene un plan de pago, pide la subida o la bajada por los canales de soporte (apartado 14.5), y FISIOOS LLC le indicará por escrito el importe antes de aplicarla. La subida se aplica cuando FISIOOS LLC la tramita: en ese momento Stripe cobra la diferencia proporcional a los días que quedan del periodo en curso. La bajada surte efecto al final del periodo ya pagado, y hasta entonces se mantienen las funciones del plan superior. Después, lo creado con funciones del plan superior se conserva y se puede seguir consultando y cobrando, pero no se pueden crear elementos nuevos con esas funciones.

5.8. Impagos. Si un cobro falla, Stripe lo reintenta y FISIOOS LLC avisa al Cliente por email y en la aplicación. Durante 15 días naturales desde el primer cobro fallido se mantiene el acceso completo. Pasado ese plazo sin pago, la suscripción se cancela y la cuenta deja de estar operativa para el uso ordinario hasta que el Cliente regularice el pago.

La cancelación por impago no impide al Cliente recuperar sus datos ni condiciona esa recuperación al pago de lo pendiente: durante la cancelación, el Cliente puede pedir a info@fisioos.io la exportación completa de la historia clínica y del resto de sus datos, que FISIOOS

LLC entregará por un canal seguro en un plazo máximo de 10 días hábiles, y puede pedir el cambio de proveedor según la sección 9. Si en 30 días desde la cancelación no se regulariza el pago, el servicio termina y se aplican los plazos de exportación, devolución y supresión de la sección 8, contados desde la cancelación.

Las cantidades vencidas y no pagadas siguen siendo exigibles y devengan, conforme a los artículos 5, 7 y 8 de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, el interés de demora y la indemnización por costes de cobro que esa ley prevé, salvo que el retraso no sea imputable al Cliente.

5.9. Precios futuros. FISIOOS LLC puede cambiar los precios, incluido el de la clínica adicional, avisando por email y en la aplicación con al menos 30 días naturales de antelación. El nuevo precio se aplica desde la primera renovación posterior a ese plazo, nunca dentro de un periodo ya pagado. Si el Cliente no está de acuerdo, puede cancelar sin coste antes de que se aplique, escribiendo a info@fisioos.io. En el plan Gratis no hay precio que cambiar; sus cambios se rigen por el apartado 6.3.

5.10. Periodos de prueba y condiciones especiales. El equipo de Fisio.OS puede ofrecer periodos de prueba gratuitos de un plan de pago, o condiciones especiales, que se comunican por escrito al Cliente con su duración y alcance. La prueba no requiere tarjeta y nunca se cobra sin que el Cliente haya contratado antes un plan de pago. Al terminar la prueba, si el Cliente no ha contratado un plan de pago, FISIOOS LLC pasará la cuenta al plan Gratis en un plazo máximo de dos días hábiles, conservando todos sus datos; mientras tanto, el Cliente puede pedir la exportación de sus datos según el apartado 8.1. Las funciones del plan de pago quedan como se describe para la bajada de plan en el apartado 5.7. Las secciones 8 y 9 se aplican también a las cuentas de prueba.

5.11. Descuentos y códigos. FISIOOS LLC puede ofrecer descuentos o códigos promocionales. Sus condiciones (quién puede usarlos, cuánto duran, si se pueden acumular y qué pasa si se dejan de cumplir sus requisitos) se publican donde se ofrecen y se comunican por escrito al Cliente al aplicarlos. Un descuento no cambia el resto de estos términos y se aplica solo mientras se cumplan sus condiciones.

5.12. Recargas y bolsas de créditos. El Cliente puede comprar desde la aplicación bolsas de créditos de email para sus campañas y, cuando la aplicación las ofrezca, recargas de minutos de transcripción, al precio sin IVA que se muestra antes de pagar. Cada email enviado en una campaña consume un crédito. Las bolsas de email se asignan a la clínica activa en el momento de la compra; los minutos de transcripción se abonan a la cuenta. Los créditos y minutos comprados no caducan mientras la cuenta esté activa y se pierden al terminar el contrato. No se devuelven, salvo en los casos de los apartados 7.3, 7.4, 13.8, 16.10 y 22.3 y de la sección 20, en los que se devuelve la parte no consumida.

6. Plan Gratis

6.1. Contenido. El plan Gratis no requiere tarjeta ni tiene fecha de caducidad. Incluye una clínica, sin límite de profesionales ni de pacientes, con las funciones descritas en la página de planes en la fecha de contratación (apartado 3.2).

6.2. Límites de uso. Una cuenta Gratis puede enviar hasta 50 emails al día en nombre de la clínica, sumando avisos de cita, invitaciones, mensajes del portal y campañas. Para proteger el servicio, FISIOOS LLC puede aplicar también límites razonables de almacenamiento y medidas contra el abuso, que se indicarán en la aplicación. Ningún límite impide ni retrasa la exportación de los datos.

6.3. Cambios en el plan Gratis. FISIOOS LLC puede modificar el contenido o los límites del plan Gratis, o dejar de ofrecerlo, con un preaviso mínimo de 30 días naturales por email y en la aplicación. En ese caso el Cliente podrá exportar sus datos, pedir el cambio de proveedor o pasar a un plan de pago.

6.4. Cuentas Gratis sin actividad. Cuenta como actividad cualquier acceso de un usuario de la cuenta a la aplicación, tanto si inicia sesión como si usa una sesión ya abierta. Cualquier acceso hace que los plazos vuelvan a empezar.

a) Cuentas sin datos. Si la cuenta no tiene ningún paciente, ninguna cita ni ninguna factura emitida y nadie accede durante 90 días seguidos, FISIOOS LLC la dará de baja y suprimirá sus datos. Lo avisará por email al responsable de la cuenta a los 75 días sin acceso.

b) Cuentas con datos. Si nadie accede:

1. A los 180 días, FISIOOS LLC avisará por email al responsable de la cuenta.
2. A los 270 días, la cuenta pasará a solo lectura (se puede consultar y exportar, pero no crear ni modificar) y FISIOOS LLC volverá a avisar.
3. A los 335 días, FISIOOS LLC avisará de que la baja se producirá a los 365 días.
4. A los 365 días sin acceso, la cuenta se dará de baja.

Antes de la baja, el Cliente puede exportar todos sus datos o pedir el cambio de proveedor según la sección 9. Al terminar el servicio por inactividad se aplica íntegro el régimen de devolución y supresión de la sección 8: antes de suprimir nada, FISIOOS LLC pone a disposición de la clínica titular, mediante un enlace de descarga seguro enviado al email del responsable de la cuenta, el archivo con todos sus datos, y la historia clínica y las facturas no se suprimen sin haberlas devuelto conforme al apartado 8.4.

FISIOOS LLC no anonimiza, modifica ni destruye por su cuenta los datos de los pacientes. Las decisiones sobre la historia clínica corresponden al Cliente, como responsable del tratamiento, y la baja por inactividad no afecta a su obligación de conservarla (artículo 17 de la Ley 41/2002).

7. Cancelación, resolución y baja

7.1. Cómo cancelar. El responsable de la cuenta puede cancelar la suscripción en cualquier momento, sin preaviso, por dos vías:

- escribiendo a info@fisioos.io desde el email de la cuenta, o desde otro medio que permita verificar su identidad;
- por WhatsApp, desde el botón de soporte de la aplicación y de la web.

Basta con pedirlo antes de la fecha de renovación para que esa renovación no se cobre. FISIOOS LLC confirmará la cancelación por email, con la fecha en que surte efecto. Si por causa de

FISIOOS LLC se cobrara una renovación cuya cancelación se pidió a tiempo, FISIOOS LLC devolverá ese cobro.

7.2. Efectos. La cancelación surte efecto al final del periodo ya pagado. Hasta esa fecha el Cliente mantiene el acceso completo y no se cobra ninguna renovación posterior. No se devuelven las cuotas ya pagadas, salvo que la ley lo exija o en los casos previstos en los apartados 7.1, 7.3, 7.4, 13.8, 16.10 y 22.3 y en la sección 20. Tras la fecha de efecto se aplica la sección 8 y, si el Cliente lo pide, la sección 9. La bajada de plan se solicita por los mismos canales y surte efecto también al final del periodo ya pagado (apartado 5.7).

7.3. Resolución por incumplimiento. Cualquiera de las partes puede resolver el contrato si la otra incumple de forma grave una obligación esencial y no lo corrige en los 15 días naturales siguientes a recibir un aviso por escrito que describa el incumplimiento. Si resuelve el Cliente por un incumplimiento de FISIOOS LLC, FISIOOS LLC le devolverá la parte de la cuota ya pagada que corresponda al periodo no disfrutado.

7.4. Baja por parte de FISIOOS LLC. FISIOOS LLC puede suspender o cerrar una cuenta si hay un incumplimiento grave de estos términos (sección 12), un impago no regularizado (apartado 5.8) o un uso abusivo del servicio. Salvo urgencia (riesgo de seguridad o uso ilícito), avisará antes y dará un plazo razonable para corregirlo y exportar los datos. FISIOOS LLC también puede terminar el contrato sin causa avisando con al menos 90 días naturales de antelación, o con 30 días en el plan Gratis (apartado 6.3); en ese caso devolverá la parte de las cuotas pagadas que corresponda al periodo no prestado y facilitará la exportación de los datos.

7.5. La suspensión nunca impide recuperar los datos. Ninguna suspensión ni cierre de cuenta impide al Cliente recuperar sus datos: se aplica en todo caso la sección 8. Si por razones de seguridad hay que cortar el acceso a la aplicación, FISIOOS LLC entregará la exportación al responsable de la cuenta por un canal seguro.

8. Datos tras la baja: exportación, devolución y supresión

8.1. Durante el contrato. Mientras la cuenta esté activa, el Cliente puede exportar sus datos en cualquier momento con las herramientas de la aplicación, sin coste. Si alguna parte de la historia clínica no se puede exportar desde la aplicación, el Cliente puede pedirla a soporte y FISIOOS LLC la entregará por un medio seguro en un plazo máximo de 10 días hábiles, para que el Cliente pueda responder en plazo a sus pacientes.

8.2. Periodo de exportación. Desde que termine el servicio por cualquier causa, el Cliente dispone de 30 días naturales para obtener sus datos. Durante ese plazo puede pedir a info@fisioos.io la exportación completa, que FISIOOS LLC entregará por un canal seguro en un plazo máximo de 10 días hábiles. Si la entrega llega después del día 30, el plazo se prorroga hasta que el Cliente la haya recibido. En la cancelación por impago, el plazo se cuenta desde la cancelación (apartado 5.8). Si el Cliente quiere cambiar de proveedor con un periodo transitorio con el servicio completo, puede pedirlo según la sección 9, que en ese caso prevalece.

8.3. Qué incluye la copia. El Cliente puede descargar, en formatos de uso común que se pueden abrir sin Fisio.OS:

a) los datos de los pacientes y la historia clínica (notas de valoración y de sesión, con su fecha y el profesional que figura como autor), en Excel o CSV;

b) los documentos subidos, en su formato original;

c) los consentimientos firmados, en el PDF generado al firmar, que recoge la fecha y la dirección IP de la firma;

d) las facturas, tickets y rectificativas emitidos, en datos estructurados y en PDF;

e) el resto de datos de la cuenta enumerados en el apartado 9.8.

Si el Cliente lo pide por escrito dentro del plazo de exportación, FISIOOS LLC le entregará también el registro técnico de las firmas (firmante, fecha y hora, dirección IP y navegador) y, cuando la aplicación no permita la descarga conjunta de los documentos y consentimientos, una copia agrupada de ellos. Si el Cliente lo pide, FISIOOS LLC entregará la copia directamente al nuevo proveedor que el Cliente designe por escrito. El Cliente debe guardar esa copia de forma que mantenga su integridad, su confidencialidad y la posibilidad de consultarla durante todo el plazo de conservación (artículos 14.2 y 17.1 de la Ley 41/2002).

8.4. Devolución de la historia clínica y de las facturas antes de suprimir. La historia clínica (Ley 41/2002) y las facturas emitidas están sujetas a obligaciones legales de conservación que recaen en el Cliente. Por eso, al terminar el servicio, FISIOOS LLC no las suprime sin haberlas devuelto antes al Cliente (artículo 28.3.g) del RGPD y artículo 33.3 de la Ley Orgánica 3/2018):

a) Entre el día 31 y el día 90 desde el fin del servicio, los datos quedan bloqueados: nadie puede consultarlos ni modificarlos, salvo para preparar su devolución.

b) Si al llegar el día 60 el Cliente no ha descargado una exportación completa ni ha indicado otra cosa, FISIOOS LLC pondrá a su disposición de oficio, mediante un enlace de descarga seguro y personal enviado al email del responsable de la cuenta, un archivo con la historia clínica, los consentimientos y las facturas emitidas, en formato estructurado. El enlace estará disponible hasta el día 90. FISIOOS LLC avisará por email al enviar el enlace y de nuevo al menos 15 días antes de la supresión, y conservará prueba de esos envíos. Esa entrega tiene el valor de devolución de los datos al Cliente.

c) Si el email de entrega no se puede entregar, o si el Cliente comunica antes del día 90 que no ha podido descargar el archivo, FISIOOS LLC no suprimirá la historia clínica ni las facturas: las conservará bloqueadas, sin otro uso, hasta que la entrega se complete por un medio seguro que acuerde con el Cliente.

d) Si el Cliente pide por escrito la supresión de datos que esté obligado a conservar (historia clínica, consentimientos o facturas), FISIOOS LLC le recordará esa obligación y, antes de suprimirlos, se los devolverá mediante el enlace seguro de la letra b). FISIOOS LLC no los destruirá sin esa devolución (artículo 33.3 de la Ley Orgánica 3/2018). Una vez devueltos, los suprimirá en el plazo que indique el Cliente.

Desde la devolución, la conservación de la historia clínica durante el plazo legal es responsabilidad exclusiva del Cliente.

8.5. Supresión. A los 90 días naturales desde el fin del servicio o, si el Cliente pidió el cambio de proveedor, en el plazo del apartado 9.12, FISIOOS LLC suprimirá de forma segura todos los datos y contenidos que el Cliente haya introducido o generado en la aplicación, incluidas la historia clínica y las facturas emitidas a sus pacientes, de sus sistemas y de los de sus subencargados, salvo en el supuesto del apartado 8.4 c), si está en curso un proceso de cambio de proveedor no finalizado (sección 9) o si se ha pactado por escrito la custodia del apartado 8.7. Lo confirmará por email si el Cliente lo pide. Si el Cliente lo pide por escrito una vez descargados sus datos, la supresión se hará antes. Las copias de seguridad se eliminan en su ciclo ordinario de rotación, como máximo 7 días después; hasta entonces están cifradas y no se usan salvo para recuperar el servicio ante un incidente.

8.6. Datos que FISIOOS LLC conserva bloqueados. FISIOOS LLC conservará, bloqueados y sin otro uso, solo los datos necesarios para acreditar la relación con el Cliente y atender posibles responsabilidades: el Contrato de Encargado del Tratamiento firmado, los registros de aceptación de la sección 11, las facturas de la suscripción, que FISIOOS LLC trata como responsable y debe conservar por obligación fiscal y mercantil, y los registros de auditoría de la cuenta que no contengan datos clínicos de pacientes. Los conservará durante el plazo de prescripción de esas responsabilidades y solo los pondrá a disposición de jueces y tribunales, del Ministerio Fiscal o de las autoridades competentes (artículos 32 y 33.4 de la Ley Orgánica 3/2018).

8.7. Custodia tras la baja (servicio opcional). Si el Cliente lo pide antes de la supresión, FISIOOS LLC puede seguir conservando su historia clínica después de la baja durante el tiempo que dure la obligación de conservarla. Este servicio solo existe si se acuerda por escrito, con su precio, su duración y su medio de entrega. Durante la custodia, FISIOOS LLC conserva la historia clínica como encargado del tratamiento, con acceso restringido y las garantías del Contrato de Encargado del Tratamiento, y solo la trata siguiendo las instrucciones documentadas del Cliente (por ejemplo, para entregar una copia a un paciente o devolverla al Cliente) o para atender el requerimiento de un juez o de una autoridad competente. El Cliente sigue siendo el responsable de la historia clínica y de atender el acceso de sus pacientes (artículos 17, 18 y 19 de la Ley 41/2002). Al terminar la custodia se aplican los apartados 8.4 y 8.5. Sin ese acuerdo expreso no hay custodia.

8.8. Cierre de la clínica o fallecimiento del profesional. El cierre del centro o el cese de la actividad no extingue la obligación del Cliente de conservar la historia clínica durante el plazo legal (artículo 17.1 de la Ley 41/2002 y normativa autonómica aplicable). FISIOOS LLC no asume esa obligación salvo que se contrate la custodia del apartado 8.7. Si el Cliente es un profesional individual y fallece, FISIOOS LLC atenderá las instrucciones de quien acredite ser su sucesor o representante legal, o de la autoridad o entidad que la normativa aplicable designe, y aplicará los apartados 8.4 y 8.5.

9. Cambio de proveedor y portabilidad de los datos

Esta sección aplica los artículos 23 a 31 del Reglamento (UE) 2023/2854 (Reglamento de Datos). Si otra cláusula de estos términos la contradice, prevalece esta sección. Nada de lo que aquí se dice limita los derechos de los pacientes ni las instrucciones del Cliente como responsable del tratamiento: en caso de conflicto prevalece la normativa de protección de datos.

9.1. Derecho del Cliente. El Cliente puede pedir en cualquier momento, en cualquier plan (incluidos el plan Gratis y los periodos de prueba), una de estas tres opciones:

a) cambiar a otro proveedor de software;

b) llevarse todos sus datos exportables a sus propios sistemas; o

c) que FISIOOS LLC suprima sus datos exportables, sin cambiar de proveedor.

9.2. Cómo se pide. La solicitud la hace el responsable de la cuenta por email a info@fisioos.io. Debe indicar qué opción elige y, si cambia a otro proveedor, el nombre y los datos de contacto de ese proveedor. FISIOOS LLC confirmará la recepción por email en un plazo de tres días hábiles. Para proteger los datos de los pacientes, FISIOOS LLC puede comprobar que quien lo pide actúa en nombre del Cliente. Esta solicitud es distinta de la simple cancelación de la suscripción, que se regula en la sección 7.

9.3. Preaviso. El preaviso empieza el día en que FISIOOS LLC recibe la solicitud. Termina en la fecha que indique el Cliente o, si no indica ninguna, al final del periodo de facturación en curso (en el plan Gratis, 30 días después de la solicitud). En ningún caso supera dos meses. Durante el preaviso el servicio sigue funcionando con normalidad y el Cliente puede empezar a exportar.

9.4. Periodo transitorio. Al terminar el preaviso empieza un periodo transitorio de hasta 30 días naturales. Durante ese periodo el contrato sigue vigente, la cuenta mantiene todas las funciones de su plan y FISIOOS LLC presta la asistencia del apartado 9.7. Durante el periodo transitorio y su prórroga se devenga la cuota ordinaria del plan, prorrateada por los días que duren; no hay ningún otro coste. En el plan Gratis no se devenga nada.

9.5. Prórroga e inviabilidad técnica.

a) El Cliente puede prorrogar el periodo transitorio una vez, por el plazo que considere adecuado, avisando por email antes de que termine.

b) Si por razones técnicas no fuera posible completar el cambio en 30 días, FISIOOS LLC se lo comunicará al Cliente en un plazo de 14 días hábiles desde su solicitud, explicando el motivo, y le indicará un periodo transitorio alternativo, que no superará siete meses. Durante ese periodo se mantiene el servicio.

9.6. Elección del Cliente y fin del contrato. El Cliente puede comunicar o cambiar su elección entre las opciones del apartado 9.1 en cualquier momento hasta el final del periodo transitorio. El contrato se resuelve:

a) si el Cliente cambia de proveedor o se lleva sus datos, cuando el cambio termine con éxito. El Cliente lo confirmará por email. Si al final del periodo transitorio el Cliente no ha comunicado que el cambio no ha terminado con éxito, FISIOOS LLC le pedirá confirmación por email y el contrato se resolverá en la fecha que le notifique, sin perjuicio del periodo de extracción del apartado 9.11 y del derecho del apartado 9.12;

b) si el Cliente solo quiere suprimir sus datos, al final del preaviso.

En los dos casos FISIOOS LLC comunicará por email la fecha de resolución.

9.7. Asistencia durante el cambio. Durante el preaviso y el periodo transitorio, FISIOOS LLC:

a) presta una asistencia razonable al Cliente y a los terceros que este autorice, incluido su nuevo proveedor: explica la estructura y el contenido de los ficheros y resuelve los problemas de exportación;

b) actúa con la diligencia debida para mantener la continuidad del servicio;

c) informa con claridad de los riesgos conocidos para la continuidad. Por ejemplo: al cerrarse la cuenta dejan de funcionar el enlace de reserva online, los recordatorios de cita, el portal del paciente y los enlaces de pago, y las facturas ya emitidas no se trasladan por sí solas al programa de destino. La lista actualizada está en https://www.fisioos.io/portabilidad;

d) mantiene un alto nivel de seguridad durante todo el proceso, también durante la transferencia y el periodo de extracción: conexiones cifradas, acceso solo con las credenciales de la cuenta y enlaces de descarga personales;

e) apoya la estrategia de salida del Cliente con toda la información pertinente.

FISIOOS LLC no está obligada a reconstruir el servicio en los sistemas del nuevo proveedor, a desarrollar nuevas tecnologías ni a revelar su código, sus secretos comerciales o información que comprometa la seguridad. La importación de los datos en el sistema de destino corresponde al Cliente y a su nuevo proveedor. Si el Cliente pide un trabajo adicional que vaya más allá de lo que exige la ley (por ejemplo, convertir los datos al formato propio de otro programa), FISIOOS LLC lo presupuestará antes y solo lo hará si el Cliente acepta el precio por escrito. Todas las partes, incluido el nuevo proveedor, cooperarán de buena fe para que el cambio sea eficaz y rápido.

9.8. Datos que se pueden exportar. Son exportables todos los datos que el Cliente y su equipo introducen o generan al usar Fisio.OS, con sus metadatos (fechas de creación y modificación, autor, estado e identificadores internos que relacionan unos datos con otros), incluidos los creados con funciones de un plan superior y los de pacientes anonimizados. En concreto:

a) datos de la clínica y de sus centros: razón social, NIF, domicilios, horarios, series de facturación y configuración del plan;

b) equipo: profesionales, usuarios, roles y permisos, horarios, turnos, vacaciones y fichajes, incluidos los descartados y sus correcciones;

c) pacientes: ficha, datos de contacto, tutores y titulares de facturación, número de paciente, marcas de consentimiento de comunicaciones y exclusión de IA;

d) historia clínica: notas, valoraciones, informes, evoluciones, notas de cita, modelos y plantillas de historia creados o modificados por el Cliente, y los borradores generados con IA que se hayan guardado;

e) documentos y adjuntos: ficheros subidos (PDF, imágenes y otros) en su formato original;

f) consentimientos informados: texto firmado, PDF y evidencias de la firma (fecha y hora, dirección IP y navegador);

g) agenda: citas pasadas y futuras, incluidas las canceladas, con profesional, servicio, sala y equipo; bloqueos de agenda; lista de espera;

h) facturación: tickets, facturas, facturas rectificativas y facturas a empresas, aseguradoras y mutuas, con su número, serie, fecha, importes e impuestos, en datos estructurados y en PDF;

i) cobros, deudas, pagos aplazados, cierres de caja, bonos, packs y sus consumos;

j) servicios, tarifas, salas, equipos, grupos y cursos, alumnos, sesiones y asistencia;

k) tareas internas, wiki de protocolos (textos y ficheros), stock y ventas de productos;

l) campañas y comunicaciones enviadas desde la cuenta, con sus destinatarios y su estado de envío;

m) reservas online recibidas y datos del portal del paciente vinculados a la cuenta;

n) métricas e informes generados por la aplicación, como listados;

o) registros de actividad de la cuenta del Cliente que la aplicación conserva;

p) facturas de la suscripción de Fisio.OS al Cliente, disponibles en "Plan y facturas".

El audio de las transcripciones con IA no se conserva tras procesarse, por lo que no forma parte de los datos exportables.

9.9. Datos excluidos de la exportación. Quedan excluidos, y solo estos, los datos propios del funcionamiento interno del servicio cuya entrega revelaría secretos comerciales o propiedad intelectual de FISIOOS LLC o de terceros, o crearía riesgos de seguridad:

a) el código fuente, el diseño de la aplicación y los algoritmos;

b) las instrucciones, configuraciones y modelos internos de las funciones de IA;

c) contraseñas, resúmenes cifrados de contraseñas, claves, tokens y secretos de acceso;

d) la configuración de seguridad e infraestructura y los registros técnicos de los servidores que no se refieran a la actividad del Cliente;

e) los contenidos propiedad de FISIOOS LLC, como la Academia, la documentación y las plantillas y textos por defecto que el Cliente no haya modificado;

f) los datos de otros clientes.

Estas exclusiones no impiden ni retrasan el cambio.

9.10. Formatos, medios e interfaz. Desde la aplicación, el Cliente puede exportar sus datos en formatos estructurados, de uso común y de lectura mecánica: CSV y Excel (XLSX) para los datos, con codificación UTF-8, y el formato original para los documentos. En los listados que se exportan desde la aplicación, el formato de las fechas es el que indica el registro de portabilidad (https://www.fisioos.io/portabilidad). A petición del Cliente, y sin coste, FISIOOS LLC le entregará en un plazo máximo de 10 días hábiles una exportación completa de todos los datos exportables en CSV o JSON, con todas las fechas en formato ISO 8601, los documentos en su formato original y un diccionario de datos, mediante un enlace de descarga seguro, o la enviará directamente a su nuevo proveedor si el Cliente lo autoriza por escrito. FISIOOS LLC pondrá a disposición del Cliente y de su nuevo proveedor, sin coste, una interfaz abierta documentada para obtener los datos, conforme al artículo 30.2 del Reglamento de Datos; mientras no esté disponible, la exportación completa descrita en este apartado cumple esa función. Los procedimientos, métodos, formatos,

estructuras de datos, normas aplicables y limitaciones técnicas conocidas se describen en el registro en línea https://www.fisioos.io/portabilidad, que FISIOOS LLC mantiene actualizado. Cuando la Unión Europea publique especificaciones o normas de interoperabilidad para este tipo de servicio, FISIOOS LLC adaptará el servicio en los plazos legales y lo reflejará en ese registro.

9.11. Periodo de extracción. Al terminar el periodo transitorio, el Cliente dispone de al menos 30 días naturales más para obtener sus datos. Durante ese periodo FISIOOS LLC entrega la exportación completa a petición del Cliente en un máximo de 10 días hábiles, con las mismas medidas de seguridad, y el periodo se prorroga hasta que la entrega se complete.

9.12. Supresión. FISIOOS LLC suprimirá todos los datos exportables del Cliente y los datos directamente relacionados con él 30 días después de terminar el periodo de extracción. Si el Cliente lo pide, los suprimirá antes. Si el Cliente eligió la opción c) del apartado 9.1, los suprimirá dentro de los 30 días siguientes al fin del preaviso, una vez cumplido el apartado 8.4. En todos los casos le confirmará la supresión por email. Las copias de seguridad se borran en el plazo del apartado 8.5. FISIOOS LLC no suprimirá los datos si, antes de esa fecha, el Cliente comunica que el cambio no ha terminado con éxito: en ese caso cooperará para completarlo y ampliará el periodo de extracción el tiempo razonablemente necesario. Se aplican en todo caso los apartados 8.4 y 8.6.

9.13. Historia clínica y facturas. La obligación de conservar la historia clínica y las facturas corresponde al Cliente. Por eso el Cliente debe descargarlas antes de la supresión, con las garantías de devolución del apartado 8.4. FISIOOS LLC solo conservará esos datos más allá de los plazos anteriores si lo pacta expresamente por escrito con el Cliente (apartado 8.7).

9.14. Costes. El cambio de proveedor, la exportación, la extracción y la supresión de los datos no tienen coste para el Cliente. No hay penalización por resolución anticipada, porque no hay permanencia. Los únicos costes del servicio son las cuotas del plan publicadas en la sección 5, que se devengan durante el periodo transitorio y su prórroga según el apartado 9.4, y, en su caso, los trabajos adicionales que el Cliente acepte por escrito según el apartado 9.7. Esta información se publica también en la página de planes.

9.15. Ubicación de la infraestructura y jurisdicción. FISIOOS LLC publica y mantiene actualizada en https://www.fisioos.io/infraestructura la jurisdicción a la que está sujeta la infraestructura del servicio. En esa página describe también las medidas técnicas, organizativas y contractuales con las que impide que administraciones de terceros países accedan a datos no personales, o los transfieran, cuando eso pueda entrar en conflicto con el Derecho de la Unión o con el Derecho español. Esa página forma parte de la información contractual. En resumen: los datos se alojan en la Unión Europea (Irlanda); FISIOOS LLC es una sociedad de Estados Unidos sujeta a la jurisdicción de ese país, y los proveedores que operan la infraestructura y algunos subencargados están establecidos también en Estados Unidos. Si una autoridad de un tercer país pidiera a FISIOOS LLC acceso a datos del Cliente, FISIOOS LLC evaluará jurídicamente la petición, entregará solo el mínimo de datos necesario y se lo comunicará al Cliente antes de atenderla, salvo que la petición tenga fines de aplicación de la ley y solo durante el tiempo necesario para no perjudicar su eficacia (artículo 32 del Reglamento de Datos).

9.16. Protección de datos. La solicitud de cambio, exportación o supresión es una instrucción documentada del Cliente como responsable del tratamiento. FISIOOS LLC entregará los datos a

un tercero solo con esa instrucción. El Cliente es responsable de tener con su nuevo proveedor el contrato de encargo que exige el artículo 28 del RGPD.

10. Datos personales y datos de salud

10.1. Reparto de papeles. Respecto de todo lo que el Cliente registra en la aplicación para su actividad (pacientes, historias clínicas, citas, facturas, fichajes y demás datos de su personal), el Cliente es el responsable del tratamiento y FISIOOS LLC actúa como encargado del tratamiento (artículo 28 del RGPD). FISIOOS LLC trata esos datos solo para prestar el servicio, según las instrucciones documentadas del Cliente, y no los usa para fines propios ni para entrenar modelos de inteligencia artificial.

FISIOOS LLC es responsable solo de los datos que usa para sus propios fines: los de los usuarios de la cuenta, para darles acceso, autenticarlos y proteger la cuenta; el cobro de la suscripción; la relación con el Cliente y el soporte; los registros de aceptación de estos términos; y las métricas técnicas de uso de la cuenta (qué funciones se usan y con qué frecuencia), que no contienen datos de pacientes y que el Contrato de Encargado del Tratamiento autoriza expresamente.

10.2. Contrato de Encargado del Tratamiento. Las condiciones en que FISIOOS LLC trata los datos por cuenta del Cliente (instrucciones, confidencialidad, seguridad, subencargados, asistencia, notificación de brechas, auditoría, transferencias internacionales, devolución y supresión) están en el Contrato de Encargado del Tratamiento, publicado en https://www.fisioos.io/encargado en su versión vigente, cuyo número y fecha constan en el propio contrato. Ese contrato forma parte de estos términos. El Cliente lo acepta al crear la cuenta y queda en vigor desde ese momento, antes de que se introduzca ningún dato de pacientes. Después, dentro de la aplicación, el Cliente completa su razón social, su NIF y su domicilio y firma el ejemplar con sus datos; esa firma completa los datos de las partes y confirma la aceptación, sin sustituirla ni condicionar su validez. Hasta completarla, la aplicación no permite importar datos de otros programas ni emitir el primer ticket. El texto publicado es idéntico al que se firma en la aplicación, con los datos de la clínica tomados de la cuenta. Si hubiera contradicción entre estos términos y ese contrato en materia de protección de datos, prevalece el contrato. Mientras un Cliente no haya aceptado la versión que sustituye a la 1.0.0 de ese contrato, en materia de devolución y supresión de datos y de lugar del tratamiento prevalecen los apartados 8.4, 8.5 y 10.5 de estos términos sobre las cláusulas 11 y 13 de la versión 1.0.0.

10.3. Cambios del Contrato de Encargado del Tratamiento. Los cambios de ese contrato siguen una regla propia, distinta de la sección 22. FISIOOS LLC notificará cada nueva versión al email del responsable de la cuenta y dentro de la aplicación, con al menos 30 días de antelación, explicando qué cambia. La nueva versión solo se aplica cuando el Cliente la acepta expresamente en la aplicación. Mientras no la acepte, sigue vigente la versión anterior. Los cambios de detalle técnico que no rebajen las garantías del Cliente se notifican sin necesidad de nueva aceptación. Si el cambio es necesario para cumplir la ley o una resolución de una autoridad y el Cliente no lo acepta, cualquiera de las partes podrá resolver el contrato sin penalización, con el régimen de devolución de datos de la sección 8 y la cláusula 11 de ese contrato.

10.4. Subencargados. La lista actualizada de subencargados, con su función, su ubicación y la garantía de transferencia internacional que se aplica a cada uno, está en el Anexo II del Contrato

de Encargado del Tratamiento, accesible en la aplicación y en la dirección del apartado 10.2. FISIOOS LLC avisará al Cliente por email de cualquier alta o sustitución con al menos 30 días naturales de antelación. En ese plazo el Cliente puede oponerse por motivos razonables de protección de datos y, si no se encuentra una solución, resolver sin penalización la parte del servicio afectada, como prevé la cláusula 8 de ese contrato (artículo 28.2 del RGPD). FISIOOS LLC responde frente al Cliente del cumplimiento de sus subencargados (artículo 28.4 del RGPD).

10.5. Lugar del tratamiento y transferencias internacionales. Los datos del Cliente se alojan en la Unión Europea (Irlanda). El tratamiento que FISIOOS LLC hace como encargado está sujeto directamente al RGPD (artículo 3). Como regla, FISIOOS LLC no accede a los datos del Cliente desde fuera del Espacio Económico Europeo ni permite ese acceso, salvo el tratamiento de los subencargados del Anexo II para las funciones que el Cliente active. Si fuera necesario un acceso puntual desde fuera del Espacio Económico Europeo (por ejemplo, durante un desplazamiento), se hará solo con las medidas técnicas del Contrato de Encargado del Tratamiento. Como garantías adicionales frente al riesgo de acceso de autoridades de terceros países, FISIOOS LLC se compromete a avisar al Cliente de cualquier petición de una autoridad de un tercer país salvo que la ley se lo prohíba, a impugnar las peticiones desproporcionadas, a entregar solo el mínimo necesario y a aplicar el cifrado y la seudonimización descritos en ese contrato. Si la Comisión Europea adopta cláusulas contractuales tipo para importadores sujetos al artículo 3 del RGPD, o si una autoridad de control considera que el acceso de FISIOOS LLC constituye una transferencia internacional, las partes incorporarán esas cláusulas al Contrato de Encargado del Tratamiento sin necesidad de nuevo consentimiento.

Las transferencias a subencargados situados en Estados Unidos se amparan en el Marco de Privacidad de Datos UE-EE. UU. (Decisión de Ejecución (UE) 2023/1795) cuando el subencargado figura certificado en la lista oficial y, en todo caso, en las cláusulas contractuales tipo de la Decisión de Ejecución (UE) 2021/914 (módulo tres) firmadas con cada uno, junto con las medidas adicionales descritas en el Contrato de Encargado del Tratamiento. El Cliente puede pedir copia de esas garantías y un resumen de la evaluación de las transferencias en info@fisioos.io.

10.6. Consultas de protección de datos. Las consultas sobre el tratamiento que hace FISIOOS LLC se atienden en info@fisioos.io y, para los interesados situados en la Unión Europea, también a través de su representante (apartado 1.2). Si FISIOOS LLC designa un delegado de protección de datos, publicará su contacto en este apartado y en la política de privacidad.

10.7. Datos de los usuarios de la cuenta. FISIOOS LLC trata como responsable los datos de las personas que usan Fisio.OS en nombre del Cliente (nombre, email, teléfono, credenciales y registros de acceso y seguridad) solo para estas finalidades propias: dar acceso a la cuenta y protegerla, enviar los avisos del servicio, atender el soporte, cobrar la suscripción, acreditar la aceptación de estos términos y mantener la relación comercial con el titular de la cuenta. Todo lo demás que se registre sobre esas personas dentro de la gestión de la clínica (agenda, fichajes, permisos, actividad clínica) lo trata FISIOOS LLC como encargado, por cuenta del Cliente. FISIOOS LLC informa directamente a cada persona invitada, en el email de invitación y en su primer acceso, de que sus datos los ha aportado el Cliente y de cómo los trata, con enlace a la política de privacidad (https://www.fisioos.io/privacidad). El Cliente, por su parte, informará a su personal de que usa Fisio.OS y de que comunica sus datos a FISIOOS LLC para darles acceso. Las

comunicaciones comerciales de FISIOOS LLC solo se dirigen al titular de la cuenta (apartado 24.2).

10.8. Legitimación del Cliente e indemnidad. El Cliente garantiza que tiene una base jurídica válida para tratar los datos que introduce o importa en Fisio.OS, incluidos los que traiga de otro programa; que ha informado a sus pacientes; que ha obtenido los consentimientos informados que exige la Ley 41/2002 para las actuaciones sanitarias que lo requieren; y que, para los usos que no sean asistenciales (por ejemplo, comunicaciones comerciales), cuenta con el consentimiento u otra base que lo permita.

El Cliente mantendrá indemne a FISIOOS LLC frente a las reclamaciones de terceros, incluidos pacientes y autoridades, que se deban a dos causas: que el Cliente introdujera o importara datos sin base jurídica, sin informar a los interesados o sin los consentimientos necesarios; o que usara el servicio incumpliendo la sección 12. El Cliente abonará las indemnizaciones que FISIOOS LLC deba pagar a terceros y los gastos razonables de defensa que resulten de esas reclamaciones. Las sanciones administrativas las asume cada parte conforme al apartado 17.4. Por su parte, FISIOOS LLC avisará al Cliente de la reclamación sin dilación, le permitirá participar en la defensa y no llegará a ningún acuerdo que le perjudique sin su conformidad.

10.9. Historia clínica: obligaciones del Cliente y papel de FISIOOS LLC. El Cliente, como centro o profesional sanitario, es el titular de las obligaciones que la ley impone sobre la historia clínica de sus pacientes. En particular:

a) Contenido. Decide qué se anota y responde de que la historia recoja la información que exige la ley (artículos 2.6 y 15 de la Ley 41/2002).

b) Conservación. Debe conservarla como mínimo cinco años desde el alta de cada proceso asistencial (artículo 17.1 de la Ley 41/2002) y durante más tiempo si lo exige la norma de la comunidad autónoma donde está el centro. Varias comunidades amplían ese plazo o exigen conservar sin límite de tiempo algunos documentos, como el consentimiento informado. El Cliente debe comprobar el plazo que le corresponde.

c) Custodia y acceso. Responde de su custodia y gestión (artículo 17.5 de la Ley 41/2002 si ejerce por cuenta propia) y de atender el acceso de cada paciente a su historia (artículos 18 y 19 de la misma ley).

d) Confidencialidad. Debe asegurarse de que solo acceden a la historia las personas que lo necesitan para su función (artículos 16.4 y 16.6 de la Ley 41/2002).

FISIOOS LLC presta las herramientas y aloja los datos como encargado del tratamiento. No fija plazos de conservación ni suprime por su cuenta la historia clínica mientras la cuenta esté activa. Solo se suprimirá al terminar el servicio, en los casos y plazos de los apartados 6.4 y 8.4 a 8.6, tras avisar al Cliente y devolverle sus datos, salvo que se acuerde la custodia del apartado 8.7. FISIOOS LLC y su personal guardan secreto sobre la información clínica a la que accedan para prestar el servicio, también después de terminar el contrato (artículo 2.7 de la Ley 41/2002 y artículo 5 de la Ley Orgánica 3/2018).

10.10. Derechos de los pacientes. Los pacientes ejercen sus derechos ante la clínica, que debe responder en el plazo de un mes (artículo 12.3 del RGPD). FISIOOS LLC ayuda al Cliente con las

herramientas de la aplicación y, cuando haga falta, a través de soporte (artículo 28.3.e) del RGPD).

El derecho de supresión no obliga a borrar la historia clínica mientras dure el plazo legal de conservación, porque ese tratamiento es necesario para cumplir una obligación legal (artículo 17.3.b) del RGPD y artículo 17 de la Ley 41/2002). Durante ese plazo se conservan los datos limitando su acceso a lo necesario; cuando dejen de ser necesarios para la asistencia, se bloquean (artículo 32 de la Ley Orgánica 3/2018) hasta que se suprimen o anonimizan al terminar el plazo. Lo que no esté sujeto a una obligación de conservación (por ejemplo, datos de contacto usados solo para publicidad) sí debe suprimirse cuando concurra alguna de las causas del artículo 17.1 del RGPD. Otras obligaciones de conservación, como la de las facturas por normativa fiscal y mercantil, también limitan la supresión.

La aplicación ofrece la función "Anonimizar paciente". Esta función borra de la ficha los datos identificativos y de contacto, cancela las citas y clases futuras y desactiva el acceso al portal. Conserva las sesiones y notas clínicas pasadas, ya sin el nombre del paciente. No modifica las facturas emitidas ni los consentimientos firmados, que mantienen los datos que contenían al emitirse o firmarse. No se puede deshacer. Si se usa antes de que termine el plazo legal de conservación, la historia deja de servir para la asistencia del paciente y como prueba, lo que puede impedir al Cliente cumplir el artículo 17.1 de la Ley 41/2002 en cualquier comunidad. Algunas normas exigen además conservar ciertos documentos junto con la identificación del paciente (por ejemplo, el artículo 12.4 de la Ley catalana 21/2000 o el artículo 72.2 de la Ley de Cantabria 7/2002). Tampoco es una anonimización completa: las facturas y los consentimientos firmados conservan los datos del paciente. Decidir si se anonimiza, se bloquea o se conserva corresponde al Cliente. La aplicación no ofrece hoy una función de bloqueo distinta de la anonimización; si el Cliente necesita bloquear una ficha, puede pedirlo a soporte.

El portal del paciente permite gestionar citas, clases y bonos. No da acceso a la historia clínica. Cuando un paciente pida acceso o copia de su historia, el Cliente la entrega con las herramientas de exportación. Antes de entregarla, debe revisar que no incluya datos de terceros ni anotaciones subjetivas que el profesional quiera reservarse (artículo 18.3 de la Ley 41/2002).

10.11. Requisitos de cada comunidad autónoma sobre la historia clínica electrónica. Algunas comunidades autónomas imponen a los centros requisitos propios sobre la historia clínica electrónica, como registrar cada acceso a la historia, incluidos los intentos denegados, o dejar constancia de cada modificación y de quién la hace (por ejemplo, Castilla y León y Asturias). Hoy Fisio.OS registra el autor y la fecha de creación de cada nota clínica y los cambios en citas y asistencia, pero no registra cada consulta de lectura de la historia clínica ni conserva un historial de versiones de las notas de sesión. El Cliente debe comprobar si las funciones del servicio se ajustan a las normas de su comunidad y completar con sus propias medidas lo que haga falta. FISIOOS LLC informará de las mejoras en este ámbito cuando estén disponibles.

10.12. Obligaciones del Cliente como responsable del tratamiento. El Cliente debe:

a) Informar a sus pacientes y a su personal del tratamiento de sus datos, incluido el uso de Fisio.OS como proveedor, de las funciones de inteligencia artificial que active y de las transferencias que conllevan. FISIOOS LLC pone a su disposición la información necesaria.

b) Designar un delegado de protección de datos cuando la ley se lo exija. Los centros sanitarios obligados a mantener historias clínicas deben designarlo, salvo los profesionales sanitarios que ejerzan a título individual (artículo 34.1.l) de la Ley Orgánica 3/2018), y comunicar el nombramiento a la Agencia Española de Protección de Datos en diez días (artículo 34.3 de la misma ley).

c) Notificar a la Agencia Española de Protección de Datos, en el plazo de 72 horas, las brechas de seguridad que puedan suponer un riesgo para las personas, y comunicarlas a los pacientes cuando el riesgo sea alto (artículos 33 y 34 del RGPD). FISIOOS LLC le avisará sin dilación indebida y le ayudará según el Contrato de Encargado del Tratamiento (artículo 33.2 del RGPD).

d) Dar a cada usuario solo los permisos que necesite (apartado 4.3).

10.13. Acceso del equipo de FISIOOS LLC. El equipo de FISIOOS LLC solo accede a los datos tratados por encargo cuando hace falta para atender una solicitud de soporte del Cliente, resolver una incidencia, hacer una migración que el Cliente haya encargado o cumplir una obligación legal. Accede solo a lo necesario y queda sujeto al deber de secreto (artículo 5 de la Ley Orgánica 3/2018 y artículo 2.7 de la Ley 41/2002). FISIOOS LLC pide al Cliente que no le envíe datos de pacientes por WhatsApp ni por email; si para resolver una incidencia hace falta ver datos de pacientes, se hace dentro de la aplicación.

11. Consentimientos informados, firmas y aceptaciones electrónicas

11.1. Firma de documentos de pacientes. Fisio.OS permite que el paciente, o su representante, firme en la pantalla de un dispositivo de la clínica los consentimientos informados y otros documentos que prepara el Cliente. Es una firma electrónica en el sentido del artículo 3.10 del Reglamento (UE) 910/2014 (eIDAS). No es una firma electrónica avanzada ni cualificada, no equivale por sí sola a una firma manuscrita (artículo 25.2 de ese reglamento) y FISIOOS LLC no presta un servicio de confianza. Conforme al artículo 25.1 del mismo reglamento, no se le pueden negar efectos jurídicos ni admisibilidad como prueba por el mero hecho de ser electrónica.

11.2. Qué guarda la aplicación. Por cada firma, la aplicación guarda: el texto exacto del documento firmado; el documento PDF; la imagen de la firma; el nombre del firmante y, si se indica, su documento de identidad; si firma el paciente o su representante y, en este caso, el parentesco o la relación; la fecha y la hora; la dirección IP y el navegador del dispositivo; y el usuario de la clínica que estaba presente. Un consentimiento firmado no se puede modificar ni borrar. Si se firmó por error, la clínica puede marcarlo como anulado, una sola vez y con motivo; la anulación queda registrada con su autor y no modifica el documento, la firma ni sus evidencias. El Cliente puede descargar el PDF y enviarlo al paciente por email.

11.3. Responsabilidades del Cliente. El Cliente decide qué documentos se firman y redacta su contenido. Las plantillas que Fisio.OS incluye son modelos orientativos que el Cliente debe revisar y adaptar a cada técnica que aplica y a sus riesgos. En particular, el Cliente es responsable de:

a) que el contenido de cada consentimiento cumpla la Ley 41/2002 y la normativa autonómica aplicable, incluida la información básica que exige su artículo 10;

b) recabar el consentimiento por escrito, y para cada actuación, en los procedimientos invasores o que suponen riesgos o inconvenientes de notoria y previsible repercusión negativa sobre la

salud (artículos 8.2 y 8.3 de la Ley 41/2002), y aplicar las reglas sobre menores y representantes (artículo 9 de la misma ley);

c) comprobar la identidad del firmante y, si firma un representante, que puede representar al paciente;

d) entregar copia al paciente cuando la pida o cuando la ley lo exija;

e) valorar si, para un procedimiento concreto, necesita un sistema de firma con mayores garantías, como una firma avanzada o cualificada;

f) registrar en la historia clínica la revocación del consentimiento cuando el paciente la haga (artículo 8.5 de la Ley 41/2002), por ejemplo adjuntando el documento de revocación firmado; y

g) conservar los documentos firmados con la historia clínica durante el plazo legal.

11.4. Prueba. Si se discute la autenticidad o la integridad de un documento firmado, se aplican el artículo 3 de la Ley 6/2020 y el artículo 326 de la Ley de Enjuiciamiento Civil: quien presente el documento podrá aportar las evidencias que guarda la aplicación y cualquier otra prueba útil. FISIOOS LLC facilitará al Cliente, si lo pide y en un plazo razonable, las evidencias técnicas que conserve de esa firma.

11.5. Aceptación de estos términos y del Contrato de Encargado del Tratamiento. El Cliente acepta estos términos, la política de privacidad y el Contrato de Encargado del Tratamiento marcando la casilla del formulario de alta, como describe la sección 2. Esa aceptación forma un contrato celebrado por vía electrónica (artículo 23 de la Ley 34/2002) y cumple la forma escrita que exige el artículo 28.9 del RGPD para el contrato de encargado. Quien acepta declara que puede obligar al Cliente. La firma posterior del Contrato de Encargado del Tratamiento en la aplicación completa los datos de las partes y confirma la aceptación, sin sustituirla.

11.6. Evidencias de aceptación. FISIOOS LLC registra, sin que se pueda modificar: la versión de cada documento aceptado y su huella digital, la fecha y la hora, el usuario que aceptó, la dirección IP y el navegador. Archiva además cada versión publicada de estos documentos. Conserva estos registros durante el contrato y los cinco años siguientes a su terminación, o hasta que se resuelva cualquier reclamación pendiente, aunque se hayan borrado los demás datos de la cuenta, con el único fin de acreditar lo aceptado (artículo 1964.2 del Código Civil). El Cliente puede pedir en cualquier momento copia de la versión que aceptó y de su registro de aceptación.

12. Obligaciones del Cliente y usos prohibidos

12.1. Usos prohibidos. El Cliente se compromete a usar Fisio.OS de forma lícita y conforme a su finalidad. En particular, no está permitido:

- Introducir datos sin base legal o de personas que no sean pacientes, personal o contactos de la clínica.
- Enviar comunicaciones comerciales sin consentimiento o sin la base legal que exige la normativa (Ley 34/2002 y RGPD).
- Intentar acceder a datos de otras clínicas, eludir los controles de acceso, los límites de uso o los bloqueos de plan.

- Hacer ingeniería inversa, copiar o revender el servicio, o usarlo para crear un producto competidor.
- Automatizar el acceso de forma masiva (bots, extracción de datos) fuera de las exportaciones y de la interfaz previstas en la sección 9.
- Subir programas maliciosos o contenido ilícito.
- Compartir una misma cuenta de usuario entre varias personas.

12.2. Campañas y comunicaciones a pacientes. Cuando el Cliente envía campañas, recordatorios o comunicaciones a sus pacientes desde Fisio.OS, el remitente es el Cliente. Es responsable de identificarse como tal, de contar con el consentimiento o la base legal necesaria y de respetar las bajas (artículos 20 y 21 de la Ley 34/2002). Fisio.OS incluye un enlace de baja en las campañas, que el Cliente no debe eliminar. La medición de aperturas y clics de las campañas está desactivada por defecto. Si el Cliente la activa, debe contar antes con el consentimiento de cada destinatario, porque esa medición accede a su dispositivo (artículo 22.2 de la Ley 34/2002).

12.3. Obligaciones profesionales y sanitarias. El Cliente es responsable de cumplir sus obligaciones profesionales y sanitarias, en particular:

a) Tener la autorización sanitaria de funcionamiento del centro y de cada servicio que ofrece, antes de empezar la actividad, y mantenerla vigente (artículo 3.2 del Real Decreto 1277/2003).

b) Incluir en la publicidad de sus servicios el número de registro sanitario o, en su caso, la autorización de publicidad sanitaria que corresponda, también en la página de reserva online, en las campañas y en el contenido que genere con Fisio.OS (artículo 6.2 del Real Decreto 1277/2003).

c) Que cada profesional tenga el título oficial que le habilita y esté colegiado cuando una ley estatal lo exija (artículos 4.2 y 4.8.a) de la Ley 44/2003), y que el centro y sus profesionales tengan el seguro de responsabilidad, aval u otra garantía financiera exigidos en la sanidad privada (artículos 4.8.e) y 46 de la Ley 44/2003).

d) Guardar el secreto profesional.

e) Cumplir sus obligaciones fiscales (sección 13) y revisar la información que registra.

FISIOOS LLC no comprueba estos requisitos.

13. Facturación de la clínica y Verifactu

13.1. El Cliente es el obligado tributario. El Cliente expide sus tickets y facturas en su propio nombre. Es responsable de su contenido, de sus datos fiscales, de sus series, de sus declaraciones y del tratamiento fiscal de cada servicio que factura. En particular, decide si un servicio está exento de IVA como asistencia sanitaria (artículo 20.Uno.3.º de la Ley 37/1992) o si tributa. La aplicación ofrece textos y valores por defecto, como la mención de la exención sanitaria, que el Cliente debe revisar. FISIOOS LLC no presta asesoramiento fiscal.

13.2. Qué hace hoy Fisio.OS. Numera las facturas de forma correlativa dentro de cada serie. Impide modificar o borrar una factura emitida. Solo permite corregirla mediante una factura rectificativa o una anulación, que quedan registradas. Incluye la mención de la exención cuando el

Cliente la aplica. Incluye un control de ayuda sobre el límite legal de pagos en efectivo (apartado 13.10).

13.3. Situación respecto del Reglamento Verifactu. Fisio.OS es un sistema informático de facturación según el Reglamento aprobado por el Real Decreto 1007/2023 (en adelante, el Reglamento Verifactu). FISIOOS LLC es su productora. En la fecha de esta versión de los términos, Fisio.OS todavía no está adaptado al Reglamento Verifactu: no genera registros de facturación encadenados con huella, no incluye el código QR en las facturas y no remite los registros a la Agencia Tributaria. Por eso FISIOOS LLC todavía no ha emitido la declaración responsable prevista en el artículo 13 del Reglamento Verifactu ni usa la leyenda VERI*FACTU.

13.4. Fechas que afectan al Cliente. Según la normativa publicada en el Boletín Oficial del Estado en la fecha de esta versión (disposición final cuarta del Real Decreto 1007/2023, en la redacción del Real Decreto-ley 15/2025), si el Cliente usa un sistema informático para facturar debe usar uno adaptado antes del 1 de enero de 2027 si es contribuyente del Impuesto sobre Sociedades (por ejemplo, una sociedad limitada o una sociedad limitada profesional), y antes del 1 de julio de 2027 en los demás casos (por ejemplo, un profesional autónomo, una sociedad civil sin objeto mercantil o una comunidad de bienes). Quedan fuera quienes lleven sus libros registro por el Suministro Inmediato de Información. El 5 de octubre de 2026 el Ministerio de Hacienda comunicó una previsión de ampliar esos plazos. Esa previsión no es una norma y no cambia las fechas mientras no se publique en el Boletín Oficial del Estado. Si se publica una norma que cambie las fechas, se aplicarán las nuevas y FISIOOS LLC lo comunicará al Cliente por email y en la aplicación.

13.5. Compromiso de adaptación. FISIOOS LLC pondrá a disposición del Cliente, sin coste adicional, una versión de Fisio.OS adaptada al Reglamento Verifactu y a su normativa de desarrollo, acompañada de la declaración responsable del apartado 13.6, antes de la fecha en que el Reglamento Verifactu obligue al Cliente según la normativa publicada en el Boletín Oficial del Estado en cada momento. En la fecha de esta versión, esa fecha es el 1 de enero de 2027 para los contribuyentes del Impuesto sobre Sociedades y el 1 de julio de 2027 para los demás. Si una norma publicada aplaza esas fechas, el compromiso se refiere a la nueva fecha. FISIOOS LLC comunicará al Cliente la disponibilidad de la versión adaptada por email y en la aplicación. La versión adaptada funcionará en la modalidad VERI*FACTU: remitirá a la Agencia Tributaria, de forma automática, cada registro de facturación. Si la versión adaptada no está disponible a tiempo, se aplica el apartado 13.8.

13.6. Declaración responsable. Cuando la versión adaptada esté disponible, FISIOOS LLC pondrá la declaración responsable de cada versión a disposición de todos los Clientes en la propia aplicación (menú de ayuda, junto a "Acerca de") y en un documento PDF descargable, desde el momento en que la versión esté disponible. La facilitará de nuevo a quien la pida y conservará las de todas las versiones.

13.7. Remisión de los registros en nombre del Cliente. Para que Fisio.OS remita los registros de facturación a la Agencia Tributaria, el Cliente otorgará la representación necesaria a FISIOOS LLC o a la entidad que esta indique, o aportará el medio de identificación que la aplicación le pida, conforme al artículo 5 de la Orden HAC/1177/2024 y a los artículos 79 a 81 del Real Decreto

1065/2007. Sin ese paso, la aplicación no podrá remitir los registros y el Cliente no podrá emitir facturas desde la fecha en que esté obligado.

13.8. Si la adaptación no llega a tiempo. Si 30 días antes de la fecha en que el Reglamento Verifactu obligue al Cliente, según la normativa publicada en ese momento en el Boletín Oficial del Estado, la versión adaptada no está disponible y FISIOOS LLC no ha comunicado al Cliente una fecha de disponibilidad anterior a esa obligación, el Cliente podrá cancelar su suscripción con efecto inmediato y sin penalización. Podrá hacerlo también, en cualquier caso, si llegada la fecha en que esté obligado la versión adaptada no está disponible. FISIOOS LLC le devolverá la parte de la cuota ya pagada que corresponda al periodo no disfrutado. El Cliente podrá exportar sus datos conforme a las secciones 8 y 9. Si después de ejercer este derecho una norma aplaza la fecha, la cancelación sigue siendo válida.

13.9. Uso correcto. Desde la fecha en que el Reglamento Verifactu le obligue, el Cliente no debe emitir facturas con una versión de Fisio.OS que no esté adaptada. El Cliente no debe usar Fisio.OS para ocultar, alterar o duplicar operaciones, ni emitir las mismas facturas a la vez con otro sistema.

13.10. Pagos en efectivo. El Cliente es responsable de respetar la limitación de pagos en efectivo. No pueden pagarse en efectivo, en todo ni en parte, las operaciones de importe igual o superior a 1.000 euros en las que alguna de las partes actúe como empresario o profesional. Para calcular ese importe se suman todos los pagos en que se haya fraccionado la operación. El límite es de 10.000 euros cuando paga una persona física que justifique que no tiene su domicilio fiscal en España y no actúa como empresario o profesional. La limitación no se aplica a los pagos e ingresos realizados en entidades de crédito (artículo 7 de la Ley 7/2012, en la redacción de la Ley 11/2021). La aplicación incluye un control de ayuda que no sustituye esa responsabilidad.

13.11. Factura electrónica entre empresas. La Ley 18/2022 y el Real Decreto 238/2026 obligarán a emitir en formato electrónico las facturas dirigidas a empresarios y profesionales, por ejemplo a aseguradoras, mutuas o empresas. Según la normativa vigente en la fecha de esta versión, la obligación se aplicará desde el 6 de octubre de 2027 a quienes tengan un volumen de operaciones superior a 8 millones de euros y desde el 6 de octubre de 2028 al resto. No afecta a los tickets (facturas simplificadas no cualificadas) ni a las facturas a pacientes particulares. FISIOOS LLC informará con antelación de cómo podrá el Cliente cumplir esta obligación con Fisio.OS.

13.12. Territorios con normativa propia. Si el Cliente tiene su domicilio fiscal en el País Vasco o en Navarra, el Reglamento Verifactu no se le aplica (artículo 1.3 del Real Decreto 1007/2023) y debe cumplir el sistema de facturación que exija su hacienda foral. Fisio.OS no está adaptado hoy a esos sistemas. En Canarias, Ceuta y Melilla el Reglamento Verifactu sí se aplica, pero el impuesto indirecto no es el IVA: es el IGIC en Canarias y el IPSI en Ceuta y Melilla. El Cliente debe comprobar que sus facturas reflejan el impuesto que le corresponde. En todos estos casos, el Cliente debe consultar con FISIOOS LLC antes de contratar.

13.13. Conservación de las facturas y de los registros de facturación. Mientras la cuenta esté activa, las facturas emitidas no se pueden borrar y el Cliente puede consultarlas y descargarlas en todo momento. El Cliente es el obligado a conservar sus facturas y, cuando existan, sus registros de facturación durante el plazo que fija la Ley 58/2003, General Tributaria (artículo 19

del Real Decreto 1619/2012). Tras la baja se aplican las secciones 8 y 9. Los datos se alojan en Irlanda y FISIOOS LLC es una sociedad de Estados Unidos: si el Cliente usa Fisio.OS como medio para conservar sus facturas, debe hacer las comunicaciones previas a la Agencia Tributaria que exigen los artículos 19.4 y 22.2 del Real Decreto 1619/2012, o conservar una copia por su cuenta. Fisio.OS no ofrece acceso directo en línea a la Agencia Tributaria; el Cliente debe poder entregar sus facturas cuando se las pidan, por ejemplo descargándolas desde la aplicación.

14. Disponibilidad, mantenimiento y soporte

14.1. Disponibilidad. FISIOOS LLC pone los medios razonables para que Fisio.OS esté disponible de forma continua, pero no garantiza una disponibilidad del 100 por cien ni la ausencia de errores.

14.2. Mantenimiento. El mantenimiento programado que pueda interrumpir el servicio se hará, siempre que sea posible, entre las 22:00 y las 7:00 (hora peninsular española) o en fin de semana, y se avisará en la aplicación con al menos 48 horas de antelación.

14.3. Incidencias. Si una incidencia impide usar el servicio, FISIOOS LLC lo informará en la aplicación o por email y trabajará para restablecerlo cuanto antes.

14.4. Copias de seguridad. Los datos se alojan en la Unión Europea. El proveedor de infraestructura de FISIOOS LLC hace una copia de seguridad diaria de la base de datos, que se conserva un máximo de 7 días y después se sobrescribe. Por eso, cuando FISIOOS LLC suprime los datos de un Cliente, desaparecen también de las copias como máximo 7 días después. Los documentos y ficheros subidos se almacenan en el mismo proveedor, en la Unión Europea, con redundancia, pero no forman parte de esas copias diarias: un fichero borrado desde la aplicación no se puede recuperar de una copia de seguridad. Las copias sirven para recuperar el servicio ante incidentes; no sustituyen a las exportaciones que el Cliente quiera guardar por su cuenta.

14.5. Soporte. Se presta en español, de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 (hora peninsular española), por dos canales:

- email, en info@fisioos.io;
- WhatsApp, desde el botón de soporte de la aplicación y de la web.

Los mensajes que lleguen fuera de ese horario se atienden el siguiente día laborable. La aplicación incluye también un buzón para comunicar incidencias. Estos canales son el punto único de contacto del Cliente con FISIOOS LLC a efectos del artículo 12 del Reglamento (UE) 2022/2065; los atienden personas, no solo herramientas automatizadas.

15. Propiedad intelectual y contenido del Cliente

15.1. Software. Fisio.OS, su código, diseño, marcas, textos, la Academia y la documentación son de FISIOOS LLC o de sus licenciantes. Mientras la suscripción esté vigente, FISIOOS LLC concede al Cliente un derecho de acceso y uso del servicio en línea, no exclusivo, intransferible y limitado a la gestión interna de su clínica. El Cliente no recibe ninguna copia del software ni ningún derecho de reproducción, distribución, transformación u otra explotación sobre él.

15.2. Contenido del Cliente. Los datos y documentos que el Cliente introduce (pacientes, historias, facturas, plantillas, protocolos, imágenes de marca) siguen siendo suyos. El Cliente concede a FISIOOS LLC solo el permiso necesario para alojarlos, procesarlos y mostrarlos con el

fin de prestar el servicio. Los textos que las funciones de IA generan a partir de los datos del Cliente forman parte de su contenido.

15.3. Estadísticas de uso. FISIOOS LLC puede elaborar estadísticas agregadas sobre el uso de las funciones de Fisio.OS (por ejemplo, cuántas cuentas usan la agenda o emiten facturas) para mejorar el servicio, a partir de las métricas técnicas de uso de la cuenta del apartado 10.1. Esas estadísticas no se elaboran con datos de pacientes ni permiten identificar a ninguna persona ni a ninguna clínica.

15.4. Referencias comerciales. FISIOOS LLC solo mencionará al Cliente como cliente de Fisio.OS, o usará su nombre o su logotipo en su web o en materiales comerciales, si el Cliente lo autoriza expresamente.

15.5. Sugerencias. Si el Cliente envía a FISIOOS LLC ideas o sugerencias de mejora, FISIOOS LLC puede usarlas libremente sin obligación de compensación.

16. Funciones de inteligencia artificial

16.1. Qué incluye. El PLAN CEO X10 IA incluye funciones de inteligencia artificial (IA) que ayudan a documentar y a gestionar la clínica:

a) Transcripción de la valoración: convierte en texto el audio de una sesión y prepara con él un borrador de nota clínica.

b) Borradores de documentos clínicos a partir de lo que el profesional ha registrado en la historia clínica: informe técnico para otro profesional sanitario, informe para el paciente y carta de alta.

c) Chat con las cifras de la clínica: responde preguntas sobre actividad, citas y facturación con los datos de la propia cuenta.

d) Textos de marketing para las redes sociales y las comunicaciones de la clínica.

16.2. Finalidad prevista. Las funciones de IA sirven para redactar, ordenar y resumir la información que registra el profesional y para consultar datos de gestión de la clínica. No están destinadas a diagnosticar, prevenir, predecir, tratar ni aliviar enfermedades, lesiones o discapacidades, ni a proponer, elegir o dosificar tratamientos o ejercicios para un paciente concreto. No son un producto sanitario en el sentido del Reglamento (UE) 2017/745 y no llevan marcado CE. El Cliente no las usará para esos fines. Si el Cliente usa una función para una finalidad distinta de la prevista, lo hace bajo su exclusiva responsabilidad.

El chat con las cifras de la clínica está destinado a la gestión del negocio. No está destinado a seleccionar, evaluar, promocionar, retribuir, sancionar ni despedir a trabajadores o colaboradores, ni a tomar otras decisiones sobre su relación laboral o profesional, y el Cliente no lo usará para ello. Si el Cliente usa sistemas de IA que inciden en las condiciones de trabajo, cumplirá sus propias obligaciones de información a los trabajadores y a sus representantes (artículo 64.4.d) del Estatuto de los Trabajadores).

16.3. Revisión humana obligatoria. Todo lo que genera la IA es un borrador. El profesional debe leerlo, corregirlo y validarlo antes de guardarlo en la historia clínica, de entregarlo al paciente o de publicarlo. Los borradores pueden guardarse automáticamente como borrador mientras se editan, sin formar parte de la historia clínica; un borrador no se incorpora a la historia clínica hasta

que el profesional lo guarda. Cuando lo guarda, el texto pasa a la historia clínica con su nombre como autor y queda sujeto a las mismas reglas de conservación. El diagnóstico, el tratamiento y el contenido de la historia clínica son responsabilidad exclusiva del profesional. Ninguna función de IA toma decisiones por sí sola.

16.4. Limitaciones. La IA puede equivocarse. Puede omitir información, entender mal el audio, atribuir una frase a quien no la dijo o redactar datos inexactos. El resultado depende de la calidad del audio y de lo registrado en la aplicación. FISIOOS LLC no garantiza que los resultados sean exactos, completos o adecuados para un caso concreto. Si el Cliente detecta un error en un texto ya guardado, debe corregirlo (artículo 16 del RGPD).

16.5. Transparencia y marcado. La aplicación identifica las funciones de IA y el chat se presenta como un asistente de IA. Los borradores generados se señalan como "generados por IA". Además, a partir del 2 de diciembre de 2026 como muy tarde, los documentos y textos generados llevan una marca legible por máquina que permite detectar que se han generado con IA, en la medida en que sea técnicamente viable, conforme al artículo 50.2 del Reglamento (UE) 2024/1689. Las transcripciones literales que no alteran el contenido de lo dictado pueden no llevar esa marca, conforme al último inciso de ese artículo. El Cliente no suprimirá deliberadamente las marcas técnicas de origen IA de los documentos que distribuya a terceros, salvo cuando haya revisado y asumido como propio el contenido final bajo su responsabilidad profesional.

Cuando el Cliente entregue a un paciente o publique un contenido generado con IA, es responsable de haberlo revisado y de indicar que se ha generado o manipulado con IA cuando la ley lo exija (artículo 50.4 del Reglamento (UE) 2024/1689). El Cliente decide si informa además a sus pacientes de que un documento se ha preparado con ayuda de IA.

16.6. Grabación de la valoración. La transcripción solo funciona si el Cliente la activa para su clínica. La clínica es responsable de decidir si graba una consulta y con qué base jurídica (artículos 9.2.h) y 9.3 del RGPD, o consentimiento). Antes de cada grabación, el profesional debe informar al paciente de cinco cosas: que la conversación se va a grabar y transcribir con IA; para qué; que el audio lo procesa un proveedor externo situado en Estados Unidos, con garantías adecuadas, y no se conserva en Fisio.OS; que la transcripción y la nota se incorporan a su historia clínica; y cuánto tiempo se conserva esa historia. Después confirma en la aplicación que lo ha hecho y, si la base es el consentimiento, que el paciente consiente. La aplicación registra esa confirmación con el usuario, el paciente y la fecha. La confirmación vale solo para esa sesión. El paciente puede negarse; en ese caso no se graba y su atención no cambia, y si no quiere que sus datos pasen por la IA, el Cliente activa la exclusión de IA en su ficha. Mientras se graba, la pantalla muestra un indicador visible y un cronómetro, y la grabación se detiene al pulsar parar o al llegar al tiempo máximo de 45 minutos. FISIOOS LLC no guarda el audio: lo envía cifrado al proveedor de transcripción y lo descarta al recibir el texto. FISIOOS LLC tampoco guarda la transcripción en bruto; solo se conserva la nota que el profesional revisa y guarda, que forma parte de la historia clínica. FISIOOS LLC facilita al Cliente la información que necesite para su evaluación de impacto sobre estas funciones (artículos 28.3.f) y 35 del RGPD).

16.7. Proveedores y datos. Las funciones de IA usan modelos de IA de uso general de terceros: hoy, Anthropic para el texto y OpenAI para la transcripción. Actúan como subencargados del

tratamiento en los términos del Contrato de Encargado del Tratamiento (Anexo II). Ni FISIOOS LLC ni esos proveedores usan los datos del Cliente para entrenar modelos. Los proveedores tratan los datos de entrada y de salida solo por cuenta del Cliente; según sus condiciones vigentes, el proveedor de transcripción no conserva el audio y el proveedor de texto puede conservar las peticiones durante un tiempo limitado por seguridad y control de abusos. FISIOOS LLC facilita al Cliente los plazos de conservación vigentes de cada proveedor para que informe a sus pacientes. Antes de enviar texto a la IA, FISIOOS LLC sustituye el nombre y los demás identificadores directos del paciente por un código; el audio no se puede seudonimizar. Si la ficha de un paciente tiene activada la exclusión de IA, sus datos no se envían a ninguna función de IA. FISIOOS LLC puede cambiar de proveedor con el preaviso que prevé el Contrato de Encargado del Tratamiento.

16.8. Límites de uso. El PLAN CEO X10 IA incluye 600 minutos de transcripción al mes natural por cuenta, con un máximo de 45 minutos por grabación. Los minutos no usados no se acumulan al mes siguiente. Cuando la aplicación ofrezca recargas de minutos, se podrán comprar al precio y con las condiciones que indique antes de pagar. Para el resto de funciones de IA, FISIOOS LLC puede aplicar límites razonables de frecuencia para proteger el servicio.

16.9. Formación del equipo. Cada parte adoptará medidas para apoyar la alfabetización en IA de su personal (artículo 4 del Reglamento (UE) 2024/1689). FISIOOS LLC facilita instrucciones de uso y material formativo sobre sus funciones de IA en la aplicación y en la Academia Fisio.OS. El Cliente se asegurará de que quienes usen esas funciones conozcan estos términos, sus límites y la obligación de revisar cada resultado.

16.10. Cambios por motivos normativos. FISIOOS LLC puede modificar, limitar o retirar una función de IA cuando lo exija el Reglamento (UE) 2024/1689, la normativa de productos sanitarios (Reglamento (UE) 2017/745 y Real Decreto 192/2023), la de protección de datos u otra norma, o una indicación de una autoridad competente. Avisará al Cliente con la mayor antelación que permita la causa. Si la función retirada o limitada es esencial para el plan contratado, se aplica el apartado 22.3: el Cliente puede pasar a otro plan o cancelar con efecto inmediato y sin penalización, y se le devuelve la parte proporcional de la cuota del periodo no consumido.

16.11. Responsabilidad. FISIOOS LLC presta las funciones de IA conforme a esta sección, con los límites de la sección 17. No responde de las decisiones clínicas, profesionales o comerciales que el Cliente tome con los resultados, ni de los daños causados por usar un resultado sin revisarlo o para una finalidad distinta de la prevista. Estos términos no limitan los derechos que la ley reconoce a los pacientes ni a otras personas perjudicadas frente a cualquiera de las partes; solo regulan el reparto de responsabilidad entre FISIOOS LLC y el Cliente.

17. Responsabilidad

17.1. Diligencia. FISIOOS LLC responde de prestar el servicio con la diligencia profesional exigible a un proveedor de software de gestión (artículo 1104 del Código Civil).

17.2. De qué no responde. FISIOOS LLC no responde de:

a) el uso que el Cliente o su equipo hagan del software, de las decisiones clínicas, fiscales o comerciales que tomen, ni del contenido que introduzcan;

b) los daños causados por accesos con las credenciales del Cliente, salvo que se deban a un fallo de seguridad de FISIOOS LLC;

c) los fallos de redes, de proveedores o de terceros ajenos a su control razonable, cuando FISIOOS LLC haya actuado con diligencia para evitarlos y reducir sus efectos, sin perjuicio de la sección 21; ni de los casos de fuerza mayor (sección 20);

d) en los casos de negligencia leve, los daños indirectos, el lucro cesante ni la pérdida de negocio o de clientela.

17.3. Límite general. En los casos de negligencia leve, la responsabilidad total de FISIOOS LLC frente al Cliente, por los daños directos acreditados y por todos los conceptos, se limita al importe de las cuotas pagadas por el Cliente en los 12 meses anteriores al hecho que la origine. En el plan Gratis y durante los periodos de prueba, el límite es de 100 euros.

17.4. Protección de datos. Frente a los pacientes y a las demás personas cuyos datos se tratan, cada parte responde según el artículo 82 del RGPD. Estos términos no limitan los derechos de esas personas ni las facultades de las autoridades de control, y cada parte asume las sanciones que se le impongan por sus propios incumplimientos. Entre las partes, FISIOOS LLC responde de los daños que cause por incumplir las obligaciones que el RGPD impone específicamente a los encargados o por actuar al margen o en contra de las instrucciones lícitas del Cliente, y también del incumplimiento de sus subencargados (artículo 28.4 del RGPD). Si una parte paga a un interesado una indemnización que corresponde total o parcialmente a la otra, podrá reclamarle la parte que le corresponda (artículo 82.5 del RGPD). Para estas reclamaciones entre las partes se aplica el límite del apartado 17.3, sin perjuicio del apartado 17.6.

17.5. Obligaciones tributarias. Cada parte responde de sus propias obligaciones tributarias. FISIOOS LLC no responde de las sanciones, recargos o intereses que se impongan al Cliente por el contenido de sus facturas, por el tratamiento fiscal que haya elegido, por la inexactitud de sus datos, por no haber hecho las comunicaciones o autoliquidaciones que le corresponden, o por haber emitido facturas con una versión no adaptada después de que FISIOOS LLC le comunicara que la versión adaptada estaba disponible. Si la sanción se debe a que Fisio.OS no cumple lo que FISIOOS LLC ha declarado en su declaración responsable, FISIOOS LLC responderá conforme a esta sección.

17.6. Excepciones. Las exclusiones y los límites de esta sección no se aplican:

a) en caso de dolo o culpa grave de FISIOOS LLC (artículo 1102 del Código Civil);

b) a las responsabilidades que la ley no permita limitar o excluir, incluida la responsabilidad frente a las personas perjudicadas por un producto defectuoso, que no se puede limitar por contrato;

c) a la obligación del Cliente de pagar las cuotas, que estos límites tampoco reducen.

18. Confidencialidad

18.1. Qué es confidencial. Cada parte mantendrá en secreto la información de la otra que conozca por este contrato y que no sea pública. En particular: los datos de la clínica, de sus pacientes y de su actividad; las condiciones comerciales especiales; y la información técnica y de

seguridad de Fisio.OS. La información de negocio de cada parte queda protegida además por la Ley 1/2019, de Secretos Empresariales, con independencia de este contrato.

18.2. Uso permitido. Cada parte solo usará esa información para cumplir este contrato. Solo la comunicará a su personal y a sus proveedores que la necesiten y que estén sujetos a un deber de confidencialidad equivalente.

18.3. Excepciones. No es información confidencial la que ya era pública o lo sea después sin que nadie incumpla este contrato; la que la parte receptora ya conocía legítimamente, la que reciba legítimamente de un tercero sin deber de reserva o la que desarrolle de forma independiente; ni la que deba revelarse por obligación legal o por orden de una autoridad, en cuyo caso la parte obligada avisará antes a la otra cuando la ley lo permita y revelará solo lo imprescindible. Estas excepciones no se aplican a los datos personales, que se rigen siempre por el Contrato de Encargado del Tratamiento y por la normativa de protección de datos.

18.4. Duración. Esta obligación dura mientras esté vigente el contrato y cinco años después. El secreto sobre los datos de salud y la información clínica se rige además por el Contrato de Encargado del Tratamiento, por el artículo 2.7 de la Ley 41/2002 y por el artículo 5 de la Ley Orgánica 3/2018, y no tiene límite temporal. La información técnica y de seguridad de Fisio.OS se mantiene reservada mientras siga siendo secreta.

19. Cesión del contrato

19.1. Cesión por el Cliente. El Cliente no puede ceder este contrato, ni su posición en él, sin el consentimiento previo y por escrito de FISIOOS LLC. FISIOOS LLC no lo negará sin un motivo razonable cuando el cesionario continúe la actividad de la clínica (por ejemplo, en una venta o transformación del negocio).

19.2. Cesión por FISIOOS LLC. FISIOOS LLC puede ceder el contrato a una sociedad de su grupo, o a quien la suceda en la explotación de Fisio.OS por fusión, escisión, venta o aportación del negocio, siempre que el cesionario asuma todas las obligaciones de estos términos y del Contrato de Encargado del Tratamiento y mantenga, si trata datos fuera del Espacio Económico Europeo, las garantías de transferencia del capítulo V del RGPD. El Cliente da desde ahora su consentimiento a esa cesión (artículo 1205 del Código Civil).

19.3. Aviso y salida. FISIOOS LLC avisará al Cliente por email con al menos 30 días naturales de antelación. Si el Cliente no está de acuerdo, puede cancelar sin coste antes de que la cesión surta efecto, sin que se le cobre ningún periodo posterior a esa fecha, y con los derechos de las secciones 8 y 9.

20. Fuerza mayor

Ninguna parte responde de un incumplimiento causado por hechos que no pudo prever o que, previstos, fueron inevitables y ajenos a su control razonable (artículo 1105 del Código Civil), como catástrofes, epidemias, guerras, actos de autoridad, cortes generales de energía o de telecomunicaciones, o ataques informáticos que no se pudieron evitar con las medidas de seguridad exigibles. El fallo de un subencargado o proveedor elegido por FISIOOS LLC no es por sí solo fuerza mayor. La parte afectada avisará a la otra cuanto antes y hará lo razonable para reducir los efectos. Las obligaciones afectadas se suspenden mientras dure la causa. Si dura más

de 30 días, cualquiera de las partes puede terminar el contrato sin coste; en ese caso FISIOOS LLC devolverá la parte proporcional de la cuota ya pagada que no se haya prestado y el Cliente conserva los derechos de las secciones 8 y 9. La fuerza mayor no excusa el pago de cantidades ya vencidas ni exime de las obligaciones de protección de datos que sigan siendo posibles, en particular de notificar una violación de seguridad (artículos 33 y 34 del RGPD).

21. Proveedores y subcontratación

FISIOOS LLC puede apoyarse en proveedores para prestar el servicio (alojamiento, email, pagos, inteligencia artificial y otros). Responde frente al Cliente de lo que hagan sus proveedores en la prestación del servicio como si lo hiciera ella misma, con los límites de la sección 17. Los proveedores que traten datos personales del Cliente son subencargados y se rigen por el Contrato de Encargado del Tratamiento y por el apartado 10.4.

22. Cambios en los términos y en el servicio

22.1. Cambios en los términos. FISIOOS LLC puede actualizar estos términos por cambios legales, técnicos o del servicio. Avisará de los cambios sustanciales (precio, responsabilidad, protección de datos, ley aplicable o jurisdicción, y cualquier cambio significativo de las condiciones) por email y en la aplicación con al menos 30 días naturales de antelación, y pedirá al Cliente que acepte la nueva versión en la aplicación. Si el Cliente no la acepta, puede cancelar sin coste antes de que entre en vigor y, hasta que termine su periodo pagado, se le sigue aplicando la versión anterior. Si no cancela, la nueva versión se aplica desde su entrada en vigor; seguir usando el servicio después de esa fecha supone aceptarla. Los cambios menores (redacción, nuevas funciones, datos de contacto, erratas o cambios que solo mejoran la posición del Cliente) se aplican desde su publicación. Los cambios exigidos por una norma o por una autoridad, y los necesarios para corregir un riesgo de seguridad, pueden aplicarse antes, avisando en cuanto sea posible. Ningún cambio se aplica a hechos anteriores a su entrada en vigor. Cada versión queda numerada, fechada y publicada, y su aceptación se registra. Esta regla no se aplica al Contrato de Encargado del Tratamiento, que se rige por el apartado 10.3.

22.2. Cambios en el servicio. FISIOOS LLC mejora Fisio.OS de forma continua y puede añadir funciones o mejorar las existentes sin preaviso. Cualquier cambio que reduzca las funciones o los límites del plan contratado se avisará por email y en la aplicación con al menos 30 días naturales de antelación, y el Cliente podrá cancelar sin coste antes de que se aplique.

22.3. Retirada de una función esencial. Si FISIOOS LLC retira o limita de forma sustancial una función esencial del plan contratado, incluida una función de IA retirada por motivos normativos (apartado 16.10), el Cliente puede, sin penalización, pasar a otro plan o cancelar con efecto inmediato, y se le devuelve la parte proporcional de la cuota del periodo no consumido.

23. Contenidos alojados, restricciones y puntos de contacto

23.1. Restricciones. Fisio.OS almacena la información que el Cliente y su equipo introducen. FISIOOS LLC no revisa ese contenido de forma general ni usa herramientas automáticas para moderarlo. Solo restringirá el acceso a un contenido concreto, o suspenderá una función o la cuenta, cuando incumpla la sección 12 o la ley, o cuando lo ordene una autoridad. Lo hará de

forma proporcionada y avisará al Cliente con los motivos y las vías de reclamación, salvo que se trate de una orden de una autoridad que lo impida. El Cliente puede reclamar contra la restricción escribiendo a info@fisioos.io: una persona revisará la reclamación y le responderá, sin perjuicio de las vías extrajudiciales y judiciales que le correspondan.

23.2. Avisos de contenido ilícito. Cualquier persona puede avisar a FISIOOS LLC de un contenido accesible a través de Fisio.OS que considere ilícito (por ejemplo, en una página de reservas o en el portal del paciente), escribiendo a info@fisioos.io e indicando: por qué considera ilícito el contenido; la dirección o ubicación exacta del contenido; su nombre y su email, salvo que el aviso se refiera a delitos de abuso sexual, explotación sexual o pornografía infantil (artículos 3 a 7 de la Directiva 2011/93/UE); y una declaración de que actúa de buena fe y de que la información es exacta y completa. FISIOOS LLC acusará recibo, decidirá sin dilación indebida, de forma diligente, no arbitraria y objetiva, y comunicará la decisión y las vías de recurso (artículo 16 del Reglamento (UE) 2022/2065).

23.3. Puntos de contacto. El punto de contacto de FISIOOS LLC con las autoridades de los Estados miembros, la Comisión Europea y la Junta Europea de Servicios Digitales es info@fisioos.io, en español y en inglés y, si FISIOOS LLC designa un representante legal en otro Estado miembro, también en una lengua oficial de ese Estado, que se indicará junto a sus datos (artículo 11.3 del Reglamento (UE) 2022/2065). El punto de contacto de los usuarios son los canales de soporte del apartado 14.5. Si FISIOOS LLC designa un representante legal a efectos del artículo 13 de ese reglamento, publicará su nombre, su dirección postal, su email y su teléfono en la sección 27 y en el aviso legal de la web.

24. Comunicaciones, notificaciones y plazos

24.1. Notificaciones. Las notificaciones entre las partes sobre este contrato (cancelación, reclamaciones, oposición a un subencargado, ejercicio de derechos, solicitudes de cambio de proveedor) se hacen por email: las del Cliente, a info@fisioos.io, preferiblemente desde el email del responsable de la cuenta; las de FISIOOS LLC, al email del responsable de la cuenta, sin perjuicio de los avisos que además se muestren en la aplicación. Se presumen recibidas cuando quedan almacenadas en el servidor de correo del destinatario, salvo que el remitente reciba un aviso de entrega fallida. Cada parte debe mantener su email al día; el Cliente puede cambiarlo en la aplicación o pidiéndolo a soporte. Los plazos de estos términos se cuentan en días naturales, desde el día siguiente a la recepción, y en hora peninsular española, salvo que se diga otra cosa.

24.2. Comunicaciones comerciales. Los avisos del servicio (seguridad, facturas, impagos, cambios de estos términos o del Contrato de Encargado del Tratamiento, incidencias) se envían al email del responsable de la cuenta y dentro de la aplicación, y no se pueden desactivar mientras el servicio esté vigente. Además, FISIOOS LLC puede enviar al titular de la cuenta, por email, información comercial sobre productos y servicios propios similares a los contratados (funciones, planes y formación de Fisio.OS), conforme al artículo 21.2 de la Ley 34/2002. El Cliente puede oponerse al crear la cuenta, marcando la casilla correspondiente, y en cualquier momento, de forma sencilla y gratuita, con el enlace de baja que incluye cada comunicación comercial o escribiendo a info@fisioos.io. La oposición se atiende de inmediato. FISIOOS LLC no envía publicidad de terceros sin consentimiento. El teléfono facilitado en el alta solo se usa para la llamada o el mensaje de ayuda para empezar, si el Cliente lo pidió, y no para otras campañas.

24.3. Idioma. Estos términos, el Contrato de Encargado del Tratamiento y las comunicaciones del servicio se redactan y se formalizan en español. Si en algún momento se ofrece una traducción, prevalece siempre la versión en español.

25. Disposiciones generales

25.1. Nulidad parcial. Si un tribunal declara nula o no incorporada alguna cláusula, el resto del contrato sigue vigente. La cláusula afectada se sustituirá por la regla legal aplicable, interpretada de acuerdo con la buena fe y con lo que las partes buscaban (artículo 10 de la Ley 7/1998 y artículo 1258 del Código Civil).

25.2. No renuncia. Que una parte no exija en un momento dado el cumplimiento de una obligación no supone que renuncie a exigirlo después.

25.3. Independencia. Este contrato no crea entre las partes ninguna relación laboral, societaria, de agencia ni de franquicia.

25.4. Cláusulas que siguen vigentes tras la baja. Al terminar el contrato siguen aplicándose, por su naturaleza, las cláusulas sobre pagos pendientes, exportación, devolución y supresión de datos (secciones 8 y 9), evidencias de aceptación (sección 11), confidencialidad, propiedad intelectual, responsabilidad, protección de datos y ley aplicable y resolución de conflictos.

26. Ley aplicable y resolución de conflictos

26.1. Ley aplicable. Estos términos y el Contrato de Encargado del Tratamiento se rigen por la ley española.

26.2. Negociación previa. Antes de presentar una demanda, la parte que tenga una reclamación la enviará por escrito a la otra (al email de la cuenta del Cliente o a info@fisioos.io), explicando qué pide y por qué. Las partes negociarán de buena fe durante al menos 30 días naturales desde que la otra parte reciba la reclamación. Si en ese plazo no hay respuesta por escrito, o si cualquiera de las partes da por terminada la negociación por escrito, cada una podrá acudir a los tribunales del apartado 26.3. Las partes pueden acordar, en cualquier momento, acudir a una mediación en español, presencial o en línea. Cada parte conservará prueba del envío, de la recepción y del contenido de sus comunicaciones. Si la demanda se presenta en España, esta negociación sirve como medio adecuado de solución de controversias a efectos del artículo 5 de la Ley Orgánica 1/2025, y se dará por terminada sin acuerdo en los casos de su artículo 10.4. La negociación previa no será necesaria cuando la ley del lugar del procedimiento no la exija, por ejemplo en una demanda ejecutiva o en una solicitud de medidas cautelares.

26.3. Tribunales.

a) Las demandas del Cliente contra FISIOOS LLC relacionadas con estos términos o con el Contrato de Encargado del Tratamiento se presentarán exclusivamente ante los tribunales estatales con sede en el condado de Bernalillo, New Mexico (Estados Unidos) o, si tuvieran competencia, ante el Tribunal de Distrito de los Estados Unidos para el Distrito de New Mexico. Esta elección excluye la competencia de los tribunales españoles en los términos del artículo 22 ter, apartado 4, de la Ley Orgánica 6/1985, del Poder Judicial.

b) FISIOOS LLC podrá demandar al Cliente ante esos mismos tribunales o ante los tribunales del domicilio del Cliente.

c) Cualquiera de las partes podrá pedir medidas cautelares ante los tribunales del lugar donde se encuentren las personas o los bienes afectados.

d) Si un tribunal declara que esta elección no es válida o no se aplica, la competencia se determinará conforme a las normas legales.

26.4. Normas que se aplican siempre. Con independencia de la ley y de los tribunales elegidos, se aplican el RGPD, la Ley Orgánica 3/2018, la Ley 41/2002, la normativa tributaria española, el Reglamento (UE) 2023/2854 (Reglamento de Datos) y las demás normas imperativas que correspondan. Esta sección no limita los derechos de los pacientes ni de otros interesados, que pueden reclamar ante la autoridad de control o ante los tribunales que les reconoce el RGPD (artículos 77, 79 y 82), ni las facultades de las autoridades españolas y europeas.

27. Contacto

- FISIOOS LLC, 1209 Mountain Road Pl NE, Ste R, Albuquerque, New Mexico 87110, Estados Unidos. Registro: New Mexico Secretary of State. Número de identificación fiscal: el indicado en el apartado 1.1.
- Email: info@fisioos.io.
- Soporte: info@fisioos.io y WhatsApp desde el botón de soporte de la aplicación y de la web, de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 (hora peninsular española).
- Representante en la Unión Europea: Prighter EU Rep GmbH, Schellinggasse 3/10, 1010 Viena, Austria.
- Documentos: Términos y condiciones del servicio (https://www.fisioos.io/terminos), Contrato de Encargado del Tratamiento (https://www.fisioos.io/encargado), Política de privacidad (https://www.fisioos.io/privacidad), Portabilidad y cambio de proveedor (https://www.fisioos.io/portabilidad), Infraestructura y jurisdicción (https://www.fisioos.io/infraestructura).