

## **Condiciones generales de contratación para los servicios de intermediación para la “Terapia online”**

Las presentes Condiciones Generales de Contratación (en adelante, «las Condiciones») regulan el uso de la plataforma online titularidad de ROSA SILVA ARMENTEROS (49033057R), en adelante, ROSA MALOSPELOS, para facilitar el contacto entre los usuarios y psicólogas independientes mediante la intermediación entre clientes finales y profesionales de la psicología que ejercen de manera autónoma e independiente.

ROSA MALOSPELOS actúa como intermediaria, sin prestar directamente ningún servicio de carácter psicológico, terapéutico ni sanitario. La prestación del servicio psicológico se lleva a cabo directamente entre el cliente y la psicóloga, siendo ROSA MALOSPELOS ajena a dicha relación contractual.

Las presentes Condiciones se aplican a todos los usuarios que accedan a la web <https://www.rosamalospelos.com> y utilicen los servicios de intermediación para las “Terapia online”. Por consiguiente, estas condiciones generales de contratación no son aplicables para la contratación de los servicios correspondientes a "Recursos" ofrecidos en la mencionada web. Dichos servicios se rigen por sus propias condiciones generales de contratación específicas. De igual forma, estas condiciones no son aplicables para los servicios ofrecidos directamente por las psicólogas. Dichos servicios se rigen por sus propias condiciones de contratación específicas entre la psicóloga y cliente.

No está permitido hacer ninguna solicitud a través de la web <https://www.rosamalospelos.com> a menos que haya confirmado que ha leído y aceptado estas Condiciones Generales de Contratación mediante la marcación de las correspondientes casillas. Estas Condiciones Generales de Contratación describen las obligaciones y derechos que se generan por los servicios de intermediación ofrecidos por ROSA MALOSPELOS para la gestión de las solicitudes de las sesiones con las psicólogas.

El hecho de marcar la citada casilla de confirmación supone la plena aceptación de las presentes Condiciones por parte del usuario.

La información incluida en estas Condiciones Generales de Contratación se completa, por tanto, con la información legal incluida en el Aviso Legal y en la Políticas de Privacidad.

### **1. Titularidad de la web.**

La web <https://www.rosamalospelos.com> (en adelante la web) es titularidad de ROSA SILVA ARMENTEROS (49033057R), en adelante, ROSA MALOSPELOS, con dirección a efectos de notificaciones en Calle Manuel Gonzalo Mateu, núm. 2,

41014 - Sevilla, correo electrónico [hola@rosamalospelos.com](mailto:hola@rosamalospelos.com) y número de teléfono 614 44 15 53.

Asimismo, el usuario podrá contactar a través del formulario disponible en: <https://www.rosamalospelos.com/contacto>.

## **2. Partes contratantes.**

Estas condiciones generales de contratación regulan la relación contractual entre usted y ROSA MALOSPELOS, cuyos datos constan en el apartado anterior para los servicios de intermediación ofrecidos para las “Terapias online”.

## **3. Descripción de los servicios de intermediación.**

ROSA MALOSPELOS pone a disposición del usuario el sitio web: <https://www.rosamalospelos.com/>, cuyo propósito es facilitar el contacto entre el usuario del sitio web y una profesional de la psicología.

La actividad de ROSA MALOSPELOS se limita a:

- (i) la recepción y análisis de la solicitud del usuario;
- (ii) identificar a la psicóloga que mejor se ajuste a sus necesidades;
- (iii) la puesta en contacto entre ambas partes.

El servicio de intermediación se presta íntegramente por medios electrónicos, a través del sitio web y por correo electrónico.

Se informa expresamente al usuario de que las sesiones son llevadas a cabo por psicólogas independientes que actúan por cuenta propia, y que no mantienen relación laboral ni de dependencia alguna con ROSA MALOSPELOS.

ROSA MALOSPELOS no presta servicios de psicología ni asistencia sanitaria. Su actividad se limita a proporcionar un sitio web online que permite a los usuarios solicitar citas con psicólogas que prestan servicios de atención psicológica por videollamada. Por lo tanto, ROSA MALOSPELOS responderá de los servicios que efectivamente presta como son la tramitación de la intermediación y la veracidad de la información publicada en su web.

La relación contractual relativa a la prestación de los servicios de terapia online se formaliza exclusivamente entre el usuario y la psicóloga seleccionada. El precio de dichos servicios será el que aparece publicado en la web. En consecuencia:

- La psicóloga es la responsable de la correcta prestación del servicio de la sesión de terapia.
- La psicóloga debe responder frente al usuario ante cualquier incidencia, reclamación o discrepancia derivada del servicio prestado por la misma.

- Las condiciones específicas del servicio, forma de pago, política de cancelación y demás aspectos contractuales son fijados directamente por cada psicóloga y se llevan a cabo fuera de la plataforma.

#### **4. Solicitud de terapia online con la profesional.**

La plataforma <https://www.rosamalospelos.com/>, ofrece, dentro de su apartado “Terapia online”, un servicio de intermediación mediante el cual los usuarios pueden solicitar citas con psicólogas que prestan servicios de atención psicológica por videollamada.

Para solicitar una cita, el usuario deberá acceder a la sección “Terapia online” y seleccionar la opción “Rellenar formulario”. A continuación, será redirigido a una página informativa en la que se describe el procedimiento para la solicitud de cita y se informa expresamente de que el servicio de intermediación prestado por la plataforma es gratuito para el usuario.

Asimismo, en dicha sección se facilitará información orientativa sobre los precios de las sesiones ofrecidas por las psicólogas, con el fin de que el usuario pueda conocerlos previamente antes de facilitar sus datos personales y solicitar una cita.

Para continuar con el proceso de solicitud, el usuario deberá seleccionar la opción “Rellenar el formulario” y completar el formulario habilitado al efecto con la información requerida.

Una vez enviada la solicitud, el usuario recibirá, en un plazo máximo de 24 horas, un correo electrónico de confirmación que servirá como justificante de la solicitud realizada. En caso de no recibir dicho correo transcurrido el citado plazo, el usuario podrá ponerse en contacto con la plataforma enviando un correo electrónico a [hola@rosamalospelos.com](mailto:hola@rosamalospelos.com).

Recibida la solicitud, ROSA MALOSPELOS procederá a analizar la información facilitada por el usuario con el fin de identificar a la psicóloga que mejor se ajuste a sus necesidades. A tal efecto, los datos facilitados serán comunicados a la psicóloga seleccionada para que ésta pueda prestar el servicio.

La psicóloga asignada se pondrá en contacto con el usuario vía correo electrónico en un plazo máximo de 24 horas hábiles, salvo en causas de fuerza mayor, a través de la dirección de correo electrónico facilitada en el formulario, con el objetivo de agendar la sesión, que se realizará mediante videollamada.

En caso de que el usuario no esté conforme con la psicóloga asignada, podrá solicitar una revisión de la asignación contactando con la plataforma a través del correo electrónico [hola@rosamalospelos.com](mailto:hola@rosamalospelos.com).

## **5. Restricciones de edad.**

Las solicitudes para las “Terapias online” solo podrán ser realizadas por personas mayores de 18 años. En consecuencia, los menores de edad no están autorizados a solicitar citas. A tal efecto, las psicólogas se reservan el derecho de solicitar la documentación oportuna para verificar la edad de los usuarios.

## **6. Comprobación y/o subsanación de los datos indicados.**

Es importante que compruebe los detalles de su solicitud. En caso de discrepancia entre los datos incluidos en la confirmación o detecte errores en los datos introducidos para realizar su solicitud, póngase en contacto a través del correo electrónico [hola@rosamalospelos.com](mailto:hola@rosamalospelos.com) a la mayor brevedad posible.

## **7. Coste del servicio de intermediación.**

Los servicios de intermediación prestados por la plataforma tendrán carácter gratuito para el usuario tal y como se indican en el apartado antes de rellenar el correspondiente formulario habilitado para la solicitud de citas. No obstante, las sesiones que se concierten con las psicólogas no son gratuitas y estarán sujetas al precio que consta indicado en el sitio web en cada momento.

## **8. Disponibilidad.**

En el supuesto de que alguno de los servicios de terapia online publicados en la página web no se encontrará disponible, ya sea con carácter temporal o definitivo, dicha circunstancia se hará constar expresamente en la propia web, de modo que el sistema impedirá su contratación a través de medios electrónicos.

Asimismo, si por cualquier causa se produjera una indisponibilidad total o parcial de los servicios con posterioridad al envío del formulario de solicitud de cita, tal circunstancia será debidamente comunicada al usuario a la mayor brevedad posible. La prestación del servicio se considerará ejecutada cuando la profesional se ponga por primera vez en contacto con el cliente tras el envío del formulario de solicitud de cita.

El cliente es responsable de facilitar una dirección de correo electrónico válido y operativo.

## **9. Derecho de desistimiento.**

El derecho de desistimiento es la facultad que asiste al consumidor y usuario para dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándolo dentro del plazo legalmente establecido, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase.

No obstante, de conformidad con la normativa vigente, dicho derecho podrá quedar exceptuado en determinados supuestos, en particular cuando se trate de prestaciones de servicios cuya ejecución haya comenzado o se haya completado conforme a lo previsto legalmente.

En relación con el servicio de intermediación prestado a través de la plataforma, el usuario dispondrá de un plazo de catorce (14) días naturales desde que el profesional se pone en contacto por primera vez con el usuario tras el envío del formulario de solicitud para ejercer su derecho de desistimiento.

La información que nos deberá facilitar para ejercer su derecho de desistimiento, en caso de que corresponda, será la siguiente:

### **Modelo de formulario de desistimiento.**

*(sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato)*

- *A la atención de ROSA SILVA ARMENTEROS, con dirección a efectos de notificaciones en Manuel Gonzalo Mateu, núm. 2, 41014 - Sevilla y correo electrónico [hola@rosamalospelos.com](mailto:hola@rosamalospelos.com).*
- *Por la presente le comunico/comunicamos (\*) que desisto de mi/desistimos de nuestro (\*) contrato de venta del siguiente bien/prestación del siguiente servicio (\*)*
- *Pedido el/recibido el (\*)*
- *Nombre del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios*
- *Domicilio del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios*
- *Firma del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios (solo si el presente formulario se presenta en papel)*
- *Fecha*  
*(\*) Táchese lo que no proceda*

### **10. Idioma.**

Las presentes Condiciones Generales de Contratación han sido redactadas originalmente en castellano.

### **11. Modificación de las Condiciones Generales de Contratación.**

ROSA MALOSPLEOS se reserva el derecho de modificar en cualquier momento las presentes Condiciones Generales de Contratación.

En todo caso, las Condiciones Generales aplicables a cada contratación serán las que se hayan aceptado expresamente durante el proceso de contratación.

Las modificaciones que se introduzcan con posterioridad a la celebración del contrato no afectarán a los contratos ya perfeccionados.

Si cualquiera de las cláusulas de estas Condiciones Generales fuera declarada total o parcialmente nula, inválida o ineficaz, dicha nulidad, invalidez o ineficacia afectará únicamente a la disposición o a la parte de la misma afectada, subsistiendo en todo lo demás las restantes Condiciones Generales, que conservarán plenamente su validez y eficacia, salvo que, por su naturaleza, la cláusula afectada resultara esencial para el equilibrio contractual.

Las presentes Condiciones Generales de Contratación estarán disponibles en el sitio web, siendo accesibles por los Usuarios en cualquier momento.

En el apartado de las Condiciones Generales de Contratación que está accesible en el pie del sitio web está habilitado un apartado en el que se permite a los usuarios descargar las mismas. Para ello, deberá seleccionar dentro de las condiciones generales aplicables, al final de todo, el apartado "Descargar CGC".

## **12. Reclamaciones.**

En caso de que tenga cualquier duda, sugerencia o reclamación, puede ponerse en contacto con nosotros remitiendo un email a la dirección electrónica [hola@rosamalospelos.com](mailto:hola@rosamalospelos.com) indicando el motivo de la misma.

En caso de que considere que su reclamación no ha sido atendida, podrá presentar una reclamación en materia de consumo en la oficina municipal de consumo más próxima a su domicilio.

A estos efectos, ponemos a su disposición un enlace a un directorio en el que podrá acceder a hojas de reclamaciones, con la finalidad de que, si así lo considera oportuno, pueda remitirnos la correspondiente reclamación: <https://www.dsca.gob.es/es/consumo/como-reclamar-conflicto-consumo>.

En el caso en el que los usuarios deseen formular cualquier reclamación relativa a los servicios prestados por las psicólogas, deberán dirigirla directamente a la psicóloga correspondiente.

En el supuesto en el que ROSA MALOSPELOS recibiera una reclamación dirigida a alguna de las psicólogas, se limitará a trasladarla a la psicóloga afectada para su conocimiento y gestión, sin asumir responsabilidad alguna sobre el contenido, tramitación o resolución de la misma, al no ostentar la condición de prestadora del servicio terapéutico.