

## CONDICIONES GENERALES DE USO DE LA PÁGINA WEB Y EL ASISTENTE VIRTUAL AXA.

### TITULARIDAD

El titular de la presente página Web **evaluatussintomas.axa.es** y el **Asistente virtual** AXA es AXA SEGUROS GENERALES, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS ("AXA SEGUROS GENERALES"), con CIF A-60917978 y domicilio social en la C/ Monseñor palmer 1 de Palma de Mallorca. Inscrita en el Registro Mercantil de Palma de Mallorca, hoja PM-61041.

AXA SEGUROS GENERALES se encuentra inscrita y bajo la supervisión de la DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES (DGSFP), con la clave administrativa C0723.

### OBJETO

Las presentes Condiciones Generales de Uso tienen por objeto regular las condiciones de acceso y utilización del sitio **evaluatussintomas.axa.es**, así como los servicios proporcionados a través de dispositivos móviles o fijos del usuario (en adelante, el "**Asistente virtual**" o "**Chatbot de Salud**").

A los efectos de las presentes Condiciones Generales de Uso, se entenderá por usuario la persona que acceda, navegue, utilice o participe en los servicios del sitio **evaluatussintomas.axa.es**, de conformidad con lo dispuesto a continuación.

### ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE USO

El acceso y navegación de un usuario por el **Asistente virtual** implica la aceptación de forma plena, expresa y sin reservas de las presentes Condiciones Generales de Uso. Cualquier persona que no acepte estas Condiciones Generales de Uso deberá abstenerse de utilizar el **Asistente Virtual** y sus servicios.

Mediante la aceptación de las presentes Condiciones Generales de Uso el usuario declara que es una persona mayor de edad y que tiene derecho, capacidad y legitimación para prestar su consentimiento a estas Condiciones Generales de Uso y para dar cumplimiento a las mismas. Podrán ser usuarios del **Asistente virtual** todas las personas físicas o jurídicas, independientemente de su nacionalidad o país de residencia.

### SERVICIOS Y FUNCIONAMIENTO DEL ASISTENTE VIRTUAL

El **Asistente virtual** ha sido creado para evaluar el estado del usuario, ofrecer información de salud de forma estructurada y brindar la posibilidad de interactuar con un profesional de la salud.

Los servicios incluidos en el **Asistente virtual** son:

- Evaluador de síntomas: Tras unas sencillas preguntas sobre los síntomas del usuario, el **Asistente virtual** concluye con un pequeño informe en el que muestra un listado de posibles enfermedades a partir de la información ofrecida, indicando la urgencia y el especialista relacionado con la recomendación de salud facilitada.
- Buscador de especialidades médicas: el **Asistente virtual** ofrece al usuario una opción para conocer las especialidades médicas relacionadas con su enfermedad.
- Orientación médica: el **Asistente virtual** ofrece un servicio de interacción segura entre médicos y asegurados de AXA Seguros (este servicio está restringido solo para usuarios que cuenten con una póliza de salud en vigor). Mediante este servicio el usuario puede obtener una primera orientación médica, nunca un diagnóstico, puesto que este requeriría de exploración física, la cual no es posible en este medio.

En ningún caso, el **Asistente virtual** ofrece diagnósticos a los usuarios ni supone la prescripción, cancelación o modificación de ningún tratamiento médico.

El **Asistente virtual** ofrece información en función de los datos facilitados por el usuario. Los resultados ofrecidos por el **Asistente virtual** responden siempre a la información facilitada por el usuario en el momento del cuestionario. Esta información puede ser distinta del estado real del usuario debido a una mala interpretación de las comunicaciones entre El **Asistente virtual** y el usuario. El usuario es responsable de la información que introduce y de interpretar correctamente la información resultante de las recomendaciones de salud ofrecidas por el Chatbot. En cualquier caso, si el usuario se encuentra mal, debe consultar a un médico de inmediato.

### **CALIDAD DEL SERVICIO Y MEDIDAS DE SEGURIDAD.**

AXA SEGUROS GENERALES ha adoptado los niveles de seguridad y medios técnicos a su alcance para garantizar la máxima confidencialidad de la información facilitada en la presente página web y en el asistente virtual. No obstante, lo anterior, el Usuario debe ser consciente de que las medidas de seguridad en Internet no son inexpugnables. El acceso a esta página no implica, por parte de AXA, el control de virus o cualquier otro elemento informático dañino.

Corresponde, en todo caso, al Usuario la obligación de disponer de herramientas adecuadas para la detección y, en su caso supresión, de tales elementos.

### **3. OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS**

Toda la información que los usuarios faciliten a través del Chatbot de Salud deberá ser veraz. A estos efectos, los usuarios garantizan la autenticidad de todos aquellos datos que comuniquen como consecuencia de la cumplimentación de los formularios del Evaluador de Síntomas y del servicio de orientación médica.

Los usuarios deberán facilitar información al **Asistente virtual** de la que sean titulares, evitando la vulneración de derechos de terceros y, en particular, derechos de propiedad intelectual o industrial y derechos de imagen. En el supuesto de que los usuarios incumplan dicha obligación, responderán frente a terceros de los daños y perjuicios ocasionados, manteniendo indemne en todo momento a AXA SEGUROS GENERALES, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS.

Los usuarios se obligan a respetar las leyes aplicables y los derechos de terceros al utilizar los contenidos y servicios de la Aplicación. Asimismo, los usuarios se comprometen a utilizar la Aplicación de conformidad con las presentes Condiciones Generales de Uso, las buenas prácticas de mercado y el orden público.

De modo ilustrativo y no limitativo, los usuarios no podrán:

- Facilitar información falsa, denigrante, injuriosa, calumniosa o que afecte a los derechos al honor, intimidad y propia imagen de terceros;
- Bloquear, sobrescribir, modificar o copiar los contenidos del Chatbot de Salud, a no ser que ello sea necesario para la correcta utilización de los servicios de AXA SEGUROS GENERALES, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS;
- Toda acción apta para perjudicar la funcionalidad de la infraestructura del **Asistente virtual**, especialmente para sobrecargarla;
- Utilizar cualquiera de los materiales e informaciones contenidos en el **Asistente virtual** con fines ilícitos y expresamente prohibidos en las presentes Condiciones Generales de Uso, o que resulten contrarios a los derechos e intereses de **AXA SEGUROS GENERALES** y los usuarios del **Asistente virtual** y/o terceros. Los usuarios serán responsables en caso de incumplimiento de las presentes Condiciones Generales de Uso y de las conductas que dañen, inutilicen, sobrecarguen, deterioren o impidan la normal utilización del **Asistente virtual**.

El Usuario responderá por los daños y perjuicios que pudiera ocasionar a AXA por el incumplimiento e inobservancia de las instrucciones y Condiciones Generales de uso del servicio cuando hubiere mediado dolo, culpa o negligencia.

## **DENEGACIÓN DEL ACCESO**

AXA se reserva la facultad y el derecho de denegar o retirar el acceso a la página web en cualquier momento a aquellos Usuarios que incumplan con las Condiciones Generales de Uso del servicio o las que, en su caso, resultaren de aplicación, así como a aquellos que realicen un uso inadecuado del servicio.

## **RESPONSABILIDAD DE AXA SEGUROS GENERALES, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS**

### **4.1. Responsabilidad por los servicios ofrecidos.**

Los servicios ofrecidos por **AXA SEGUROS GENERALES** son de carácter exclusivamente informativo para los usuarios, por lo que todos los contenidos o informaciones facilitadas a los usuarios nunca sustituyen el juicio de un médico ni la necesidad de una consulta médica individualizada referida a un caso concreto. Si los usuarios pueden estar sufriendo una emergencia médica, deben contactar inmediatamente con un médico o llamar al teléfono de emergencias.

En ninguna circunstancia los usuarios deben utilizar la información ofrecida por el Chatbot de Salud para auto medicarse.

La información que se ofrece a los usuarios a través del **Asistente virtual** está actualizada y es correcta, pero no es posible garantizar que sea así en todos los casos, teniendo en cuenta que la medicina es una ciencia en continua evolución. Consiguientemente, **AXA SEGUROS GENERALES** no garantiza la fiabilidad y utilidad de los contenidos del **Asistente virtual** y excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la transmisión, difusión, almacenamiento, puesta a disposición, recepción, obtención, acceso o cualquier otra conducta análoga o similar a los contenidos. **AXA SEGUROS GENERALES** no garantiza la exactitud, exhaustividad y actualidad de los contenidos.

**AXA SEGUROS GENERALES** excluye cualquier tipo de responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la falta de veracidad, exactitud, exhaustividad y/o actualidad de los contenidos.

Los consejos y recomendaciones del **Asistente virtual** se basan en la veracidad y exactitud de la información facilitada por el usuario. Consiguientemente, **AXA SEGUROS GENERALES** no se hace responsable de la falta de veracidad, exactitud y exhaustividad de los contenidos debida al incumplimiento del usuario de facilitar información veraz y exacta a través del **Asistente virtual**.

El **Asistente virtual** no recomienda ni valida el uso de un fármaco en concreto o un determinado diagnóstico clínico, ni recomienda terapia alguna. El Chatbot de Salud es una fuente de información. Los profesionales médicos son los únicos competentes para aplicar su juicio clínico, por lo que la información que contiene el **Asistente virtual** no debería considerarse un sustituto de aquel en ninguno de los casos.

### **4.2. Responsabilidad por el funcionamiento del Asistente virtual.**

**AXA SEGUROS GENERALES** no se hace responsable de los perjuicios que se pudieran derivar de interferencias, omisiones, interrupciones, virus informáticos, averías y/o desconexiones en el funcionamiento operativo de este sistema electrónico o en los aparatos y equipos informáticos de los usuarios, motivadas por causas ajenas a **AXA SEGUROS GENERALES**, que impidan o retrasen la prestación de los servicios o la navegación por el **Asistente virtual**, ni de los retrasos o bloqueos en el uso causados por deficiencias o sobrecargas de Internet o en otros sistemas electrónicos, ni de la imposibilidad de dar el servicio o permitir el acceso por causas no imputables a **AXA SEGUROS GENERALES**, debidas a los usuarios, a terceros, o a supuestos de fuerza mayor. **AXA SEGUROS**

**GENERALES** no controla, con carácter general, la utilización que los usuarios hacen del **Asistente virtual**.

**AXA SEGUROS GENERALES** no se hace responsable por los daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieran derivarse de la disponibilidad y continuidad técnica del funcionamiento del **Asistente virtual**. En cualquier caso, **AXA SEGUROS GENERALES** llevará a cabo todas las actuaciones necesarias para restablecer sus servicios en caso de fallo técnico.

Todo usuario de este **Asistente virtual** se compromete a mantener indemne a **AXA SEGUROS GENERALES** de cualquier reclamación derivada de problemas surgidos por las causas descritas en el presente apartado.

#### **4.3. Responsabilidad respecto a los enlaces a páginas webs (links).**

El servicio de acceso al **Asistente virtual** puede incluir enlaces de búsqueda que permiten al usuario acceder a otras páginas (Cuadro médico de AXA Seguros).

El usuario debe advertir que, cuando abandona el **Asistente virtual**, las condiciones y políticas de **AXA SEGUROS GENERALES** ya no rigen y, en consecuencia, el usuario debe revisar los términos y políticas aplicables al sitio web de destino.

### **5. PROPIEDAD INDUSTRIAL E INTELECTUAL**

Los derechos de propiedad intelectual del contenido **de evaluación de síntomas y recomendaciones de salud** y de los distintos elementos contenidos en el **Asistente virtual**, incluyendo, sin limitación, la información escrita, los diseños gráficos, dibujos, archivos de imagen, diseños fotográficos y en general de todo el material accesible desde el **Asistente virtual** pertenecen a **AXA SEGUROS GENERALES** o a terceros titulares de los mismos que han autorizado debidamente su inclusión en el **Asistente virtual**.

La reproducción, carga, presentación, ejecución, transmisión, almacenamiento, traducción, adaptación, arreglo o distribución, ya sea total, ya sea parcial, realizadas sin el consentimiento y autorización expresa de AXA SEGUROS GENERALES constituye una infracción de los derechos de propiedad intelectual e industrial.

AXA SEGUROS GENERALES no concede ninguna licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad industrial e intelectual o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con la página web, los Servicios o los Contenidos.

### **6. MODIFICACIÓN**

**AXA SEGUROS GENERALES** se reserva la posibilidad de modificar en cualquier momento y sin previo aviso, el contenido de las presentes Condiciones Generales de Uso, el diseño, presentación y/o configuración del **Asistente virtual**, así como algunos o todos los servicios prestados a través de la misma, así como añadir servicios nuevos. Los usuarios se comprometen a revisar las presentes Condiciones Generales de Uso de forma periódica para conocer tales actualizaciones. La navegación, así como el simple acceso al **Asistente virtual**, conlleva la aceptación de cualquier modificación introducida. Una versión actualizada de las presentes Condiciones Generales de Uso estará disponible de forma permanente en la Web **evaluatusintomas.axa.es**.

Los cambios que se hagan por cuestiones legales entrarán en vigor de forma inmediata.

### **7. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN**

Las presentes Condiciones Generales de Uso se regirán por la legislación española, quedando sometidas a la jurisdicción de los Tribunales del domicilio del usuario para cualquier disputa, reclamación o controversia sobre las mismas. En el caso de que el usuario tenga su domicilio fuera de

España, **AXA SEGUROS GENERALES** y el usuario se someten, con renuncia expresa a cualquier otro foro, a los juzgados y tribunales de la ciudad de Madrid (España).