

# **Condiciones Generales de Utilizo del Servicio**

## **Aceptación de condiciones**

El servicio denominado Smart Vet (Servicio) descrito aquí y ofrecido al usuario (Usuario), es proporcionado por Teddy Ltd (TEDDY) con sede en Gibraltar, Suites 1 y 2 Newton House 5 - GX111AA - Kings Yard Lane Gibraltar (GB) Company Number 117061, basado en las siguientes Condiciones Generales de Utilizo del Servicio (CGUS).

Al registrarse, el Usuario (Persona Física) declara ser el representante legal / delegado de la estructura veterinaria indicada (Persona Jurídica) durante la fase de registro y acepta plenamente estos CGUS en nombre de lo mencionado anteriormente.

TEDDY se reserva el derecho de modificar el CGUS en cualquier momento y sin previo aviso. El usuario puede verificar el texto actual del GCUS en cualquier momento, según lo actualizado por TEDDY de vez en cuando.

El Usuario tiene, en cualquier momento, la posibilidad de activar servicios adicionales relacionados con el Servicio; Estos servicios adicionales pueden ser gratuitos o de pago y se regirán por estos CGUS.

En algunos casos, TEDDY también puede ofrecer servicios adicionales que de vez en cuando pueden regirse por diferentes condiciones generales. En tales casos, los CGUS no se aplicarán a estos servicios particulares.

## **Descripción del servicio**

El Servicio (software Smart Vet) es un VPMS (Veterinary Practice Management System) comercializado por TEDDY y accesible a través de Internet en el ámbito SaaS (Software as a Service) que consiente la recopilación, gestión, organización, almacenamiento y procesamiento de datos relacionados con la actividad de una estructura / organización veterinaria.

El Servicio permite el almacenamiento de datos en un centro informático especial equipado con las tecnologías más modernas para el almacenamiento y la seguridad. A los intervalos intradiarios vienen efectuados copias de seguridad de los datos contenidos en la base de datos. Estos datos se transfieren a un centro informático secundario, geográficamente distante del centro informático principal. Ambos centros informáticos están ubicados dentro de la Unión Europea (UE).

A menos que se indique expresamente lo contrario, la introducción de cualquier modificación al Servicio que lo haga utilizable de manera diferente con respecto a su forma actual, así como el lanzamiento de nuevos servicios estarán sujetos y, por lo tanto, estarán regulados por estos CGUS.

Para utilizar el Servicio, es necesario tener una conexión a Internet ADSL u otra conexión equivalente.

Además, el Usuario debe equiparse de manera independiente con el equipo necesario para conectarse a la World Wide Web, que incluye una computadora, un módem / enrutador y todo lo necesario para conectarse a Internet.

TEDDY no garantiza la disponibilidad local, temporal y cualitativa de la infraestructura de Internet necesaria para la transferencia de datos y, en particular, no garantiza que las operaciones de transferencia de datos y el envío de los mismos al Servicio puedan realizarse dentro de un período de tiempo preestablecido.

El servicio se basa en una interfaz receptiva, por lo tanto, puede funcionar en dispositivos como PC, Tablet y Smartphone.

El uso del Servicio no está vinculado a un sistema operativo específico.

El Servicio es utilizado por navegadores, en particular Google Chrome 12 o superior; los eventuales problemas relacionados con el uso de navegadores que no sean los mencionados anteriormente no se pueden atribuir a TEDDY.

El importe de servicio (ver párrafo importe y duración) incluye actualizaciones y asistencia. La asistencia se realiza principalmente por correo electrónico y por teléfono; TEDDY se reserva el derecho de activar métodos distintos a los mencionados anteriormente y / o suspender estos métodos por razones estratégicas o técnicas.

Las características detalladas del Servicio, así como los importes, horarios y modalidades de la asistencia se explican en el sitio web [www.smartvet.es](http://www.smartvet.es) (para España) o [www.smartvet.lat](http://www.smartvet.lat) (para Latinoamérica)

## **Obligaciones de registro**

Para utilizar el Servicio, el Usuario acepta:

1. Registrarse en el Servicio creando un perfil personal para acceder al Servicio;
2. proporcionar la información de la compañía ("Datos de registro") requerida durante el procedimiento de registro, asegurando que esté actualizada, completa y veraz;
3. actualizar sin demora y constantemente los datos de registro para que siempre sean actualizados, completos y veraces.

Si el Usuario proporciona información falsa, inexacta, no actual o incompleta, o si TEDDY cree, según su propia evaluación discrecional, que la información proporcionada por el Usuario es falsa, inexacta, no actual o incompleta, TEDDY tendrá el derecho para desactivar temporalmente o permanentemente la cuenta del Usuario en cuestión, así como impedirle cualquier uso posterior del Servicio.

## **Perfil de usuario, cuenta y contraseña**

Al final del procedimiento para registrarse en el Servicio, el Usuario obtiene la asignación de un perfil de Administrador, con el ID y la Contraseña (Datos de acceso), de los cuales el Usuario es el único y exclusivo conocedor y responsable.

El perfil antes mencionado también estará asociado con la estructura veterinaria (Estructura) especificada durante el registro, de la cual el usuario se declara representante legal y / o delegado.

Al primer acceso, el Usuario se compromete a ingresar todos los datos de la Estructura de la cual es representante (Hospital, Clínica, Ambulatorio, Freelance, etc.).

El Usuario tiene derecho a crear perfiles de usuario adicionales, otorgando a estos un rol igual (por ejemplo, Administrador) o roles subordinados (por ejemplo, Doctor, Contador, Secretario, etc.), utilizando direcciones de correo electrónico de las cuales los usuarios son propietarios.

La gestión de la Estructura se confía sólo a los usuarios con el rol de "Administrador", que tienen los mismos privilegios.

Un administrador puede modificar los roles y / o privilegios de otros usuarios, incluidos otros administradores.

Si al menos un Administrador está presente dentro de la Estructura, TEDDY no podrá cambiar las funciones de los perfiles de usuario, como privilegio exclusivo del Administrador.

Cualquier disputa interna por asignación de roles, cambios, etc., no se puede atribuir a TEDDY de ninguna manera, ni se puede llamar a TEDDY para arbitrar disputas entre usuarios.

El usuario acepta:

comunicar de inmediato a TEDDY cualquier uso no autorizado de su contraseña o perfil, así como cualquier otra violación de las reglas de seguridad de las que tenga conocimiento; cerrar sesión en su perfil al final de cada sesión. TEDDY no puede ser considerado responsable de ningún daño resultante del incumplimiento de estas reglas.

El Usuario es consciente de que, para regular el acceso al Servicio, su autenticación se remite exclusivamente a la verificación de sus credenciales (nombre de usuario y contraseña) utilizadas para el acceso. Por lo tanto, el Usuario es responsable de la custodia, el secreto, la complejidad adecuada y el uso correcto de sus credenciales (nombre de usuario y contraseña) para acceder al Servicio, así como de cualquier daño o perjuicio que pueda surgir, a cargo de TEDDY o de terceros, siguiendo el uso incorrecto, pérdida, sustracción y / o compromiso de la confidencialidad de las credenciales de uno.

Todas las operaciones realizadas por el Usuario, identificadas por el nombre de usuario y contraseña utilizados para el acceso, implican la atribución automática a la misma de las operaciones realizadas y las solicitudes realizadas, sin excepción alguna.

El Usuario reconoce que TEDDY siempre podrá producir, como prueba de las operaciones realizadas por el Usuario y, en general, de las relaciones con el Usuario mismo, también medios de prueba que se pueden obtener de los sistemas y procedimientos informáticos utilizados por TEDDY para regular el acceso al servicio.

Tan pronto como el Usuario tenga conocimiento de un uso de dichos Datos que no cumpla con los requisitos acordados contractualmente, debe informar inmediatamente el evento a TEDDY.

Al recibir este informe, TEDDY puede deshabilitar el acceso al servicio. En este caso, el servicio se reactivará solo después de que TEDDY haya recibido una comunicación escrita específica del Usuario.

Si se detectan comportamientos anómalos o desviaciones de la función normal del Servicio en sí, TEDDY puede deshabilitar el acceso al servicio durante el tiempo necesario para verificar el caso, lo que también puede

requerir que el Usuario realice controles en su infraestructura: ataques DoS, virus en dispositivos, spyware, etc., u otro uso fraudulento del Servicio.

## **Conservaciones de los datos**

TEDDY garantiza la confidencialidad y seguridad del almacenamiento de datos de acuerdo con la normativa de privacidad europea vigente, pero no es responsable de la corrección, conformidad y exactitud de los datos ingresados. TEDDY se compromete, de acuerdo con estos CGUS, a mantener los datos ingresados por el Usuario y ponerlos a disposición para su procesamiento a través de las herramientas ofrecidas por el Servicio. Estos datos aún son accesibles desde la oficina del Usuario a través de la World Wide Web y están disponibles para las Autoridades de Inspección, de acuerdo con las disposiciones del GDPR 2018 (Reglamento de la UE 2016/679).



TEDDY garantiza a sus clientes la disponibilidad de archivos durante toda la duración del contrato; dichos archivos también se conservarán durante un período adicional de 6 meses a partir de la fecha de vencimiento de la licencia, a menos que el Usuario lo solicite explícitamente. Al final de los 6 meses, los datos se eliminarán automáticamente sin posibilidad de recuperación.

El usuario que no tiene la intención de renovar la licencia puede descargar su copia de seguridad en formato Excel de forma independiente y sin costos adicionales. La copia de seguridad incluye datos personales de clientes y pacientes, y facturas. La copia de seguridad debe hacerse antes de que expire el contrato.

El usuario también puede descargar datos adicionales individualmente, como documentos, registros médicos, información de privacidad, etc. El usuario que desee descargar masivamente datos adicionales o en diferentes formatos (además de los incluidos en la copia de seguridad) puede solicitar una cotización a TEDDY.

## **Instalación complementaria de software**

Cuando se activa el Servicio Smart Vet, algunos programas pueden almacenarse en la computadora del Usuario para que sea posible proporcionar el Servicio y / o cualquier servicio adicional.

Si el Usuario no permite la instalación de este software, o no puede permitir su instalación, es posible que el Servicio o los servicios adicionales no se proporcionen completamente en todas sus funciones.

## **Envíos telemáticos**

Smart Vet te permite realizar envíos electrónicos, como por ejemplo enviar informes por correo electrónico, compartir informes con el cliente, etc.

El servicio adicional de correo electrónico puede ser ofrecido directamente por Teddy o se puede ofrecer a través de la integración con servicios de terceros y siempre en cumplimiento con las regulaciones actuales.

El uso de estos servicios siempre debe llevarse a cabo con sentido común, evitando el uso indebido o ilegal. De lo contrario, TEDDY se reserva el derecho de impedir el acceso a los servicios de envíos electrónicos.

Para el uso de servicios de integración con sistemas externos el usuario declara conocer las reglas de funcionamiento de estos servicios y poder verificar la exactitud de lo que se envía a los sistemas externos en modo puntual y oportuno. Además, para los servicios antes mencionados, el usuario reconoce que TEDDY no se hace responsable de los daños directos o

indirectos derivados de errores, omisiones, mal funcionamiento que puedan ocurrir por causas de cualquier naturaleza, incluidos bugs, actualizaciones inesperadas, errores de transmisión, errores en el datos, etc.

El usuario es consciente de que los sistemas externos pueden hacer que las interfaces sean diferentes de las disponibles en Smart Vet, con más controles, más opciones, etc.

En ningún caso, TEDDY no se hace responsable de la falta de disponibilidad del servicio, incluso en las proximidades de los plazos para el cumplimiento de los impuestos.

Al aceptar estos CGUS, el usuario libera a TEDDY de cualquier responsabilidad, ya que el control del envío, la recepción y la verificación de los datos ingresados es siempre responsabilidad del usuario.

Integraciones con terceros.

#### **Contadores de exportaciones**

El servicio adicional de exportación de contadores se ofrece a título oneroso, es decir, previo pago del importe indicado en la página <https://www.smartvet.es/Service> o <https://www.smartvet.lat/Service>

El servicio adicional debe considerarse como una herramienta informática que le permite automatizar un procedimiento que de otro modo puede explicarse manualmente, por lo tanto, el Usuario acepta que la verificación es en última instancia responsabilidad del Usuario.

#### **Integraciones con terceros.**

El Servicio puede recurrir a aplicaciones de terceros para ofrecer al Usuario algunos servicios tales como, a modo de ejemplo no exhaustivo, envío de SMS/correos electrónicos, etc.

El Usuario declara ser consciente de que TEDDY puede ofrecer estos servicios de forma gratuita o contra pago y libera a TEDDY de cualquier responsabilidad en caso de mal funcionamiento y errores.

#### **Suspensión e interrupción del servicio**

El Usuario reconoce y acepta que TEDDY puede, a su exclusivo criterio, deshabilitar la contraseña y el perfil del Usuario o interrumpir el uso del Servicio o algunas funciones donde cree que el Usuario ha violado o actuado de manera incompatible o contraria. con el espíritu o la letra del CGUS.

El Usuario reconoce y acepta que cualquier suspensión o interrupción de su acceso al Servicio de acuerdo con las disposiciones de estos CGUS puede tener lugar sin previo aviso. En caso de interrupción, terminación o suspensión del servicio por razones de fuerza mayor, TEDDY hará todo lo posible para mantener los registros y permitir su recuperación al Usuario, sin asumir, sin embargo, ninguna carga u

obligación a este respecto. Ningún otro derecho recaerá en el Usuario.

## **Importe y duración**

El Servicio es prestado por TEDDY para su consideración frente a un pago de un importe anual (importe anual principal) que incluye 1 usuario, además de un usuario contable, actualizaciones y mantenimiento correctivo. El Usuario acepta pagar el importe anual por transferencia bancaria u otro método de pago electrónico que TEDDY decidirá activar.

Además, el Usuario puede adquirir servicios adicionales que siempre están sujetos y, en cualquier caso, a la compra/renovación del Servicio. Estos servicios se explican en la lista de precios <https://www.smartvet.es/Service> o <https://www.smartvet.lat/Service>

Los importes de los servicios adicionales se ponderarán de acuerdo con el tiempo restante del Servicio, a excepción de aquellos servicios adicionales que permiten la operación retroactiva con respecto a la activación de los mismos, como por ejemplo, pero no exhaustivo, "Integración de contadores".

El importe del servicio incluye la posibilidad de realizar un número ilimitado de accesos al sistema. El espacio de almacenamiento de los documentos (archivos adjuntos de la historia clínica) disponible es de 500 MB. TEDDY se reserva el derecho de aumentar el espacio disponible de forma gratuita después de cualquier excedente de espacio no utilizado.

TEDDY también se reserva el derecho de cambiar los importes si las condiciones

del mercado lo requieren, salvo el derecho del usuario de no renovar el Servicio al vencimiento natural.

TEDDY tendrá derecho a denegar el acceso al servicio:

- en caso de retraso en el pago de la solicitud de compra / renovación (10 días desde la adquisición).
- en caso de falta de solicitud de adquisición/renovación (5 días desde el vencimiento).
- en caso de impago de los servicios adicionales adquiridos (10 días desde la adquisición).

Este contrato tiene una duración de 12 meses sin renovación tácita.

El contrato se considera rescindiendo al final del período de suscripción.

El Usuario reconoce que:

1. el proveedor de servicios es Teddy Ltd con sede en Suites 1 y 2 Newton House 5 - GX111AA - Kings Yard Lane Gibraltar (GB), P.I. 01848090674, teléfono 911829063;
2. el derecho de rescisión o de replanteamiento está excluido en los contratos entre dos personas privadas o entre dos empresas o entre un profesional y una empresa, y también es así cuando una persona privada, para comprar un producto, debe proporcionar un NIF para descargar el gasto del impuesto .;
3. El Servicio tiene 30 días de prueba, de forma gratuita y sin compromiso, para que el usuario pueda verificar la idoneidad del Servicio. El período de prueba le permite utilizar el Servicio y comenzar a trabajar a plena capacidad; de hecho, después de la adquisición, la cuenta del Servicio es la misma;
4. las quejas pueden enviarse al domicilio social de Teddy Ltd Suites 1 & 2 Newton House 5 - GX111AA - Kings Yard Lane Gibraltar (GB) ,.

## **Limitaciones de la garantía**

El Servicio se proporciona "tal cual" y "según esté disponible" y TEDDY no ofrece ninguna garantía explícita o implícita en relación con el Servicio, ni tampoco garantiza que el Servicio satisfará las necesidades de los Usuarios o que nunca tendrá interrupciones o será libre de errores o que estará libre de virus.

TEDDY se esforzará por garantizar que el Servicio esté disponible de manera continua las 24 horas del día, pero de ninguna manera puede ser considerado responsable si, por alguna razón, el Servicio no es accesible y operacional en cualquier momento o por cualquier período de tiempo. El acceso al Servicio puede suspenderse temporalmente y sin previo aviso en caso de fallo del sistema, mantenimiento, reparaciones o por razones completamente fuera del control de TEDDY o por eventos de fuerza mayor.

## **Derechos de propiedad de TEDDY**

El Usuario reconoce que el Servicio y todo el software necesario utilizado en relación con el Servicio están protegidos por las leyes de propiedad intelectual y / o industrial.

Con el único propósito de utilizar el Servicio, TEDDY otorga al Usuario una licencia de usuario no transferible y no exclusiva para el uso del Software conectado ("Software") en modo SaaS (Software como Servicio), permaneciendo en cualquier caso entendido que el usuario no puede (ni permite que terceros lo hagan) copiar, modificar, crear software derivado o de ninguna manera intentar descubrir ningún código fuente, vender, asignar, sublicenciar, conferir o transferir a terceros software correcto.

El usuario acepta que el registro en el Servicio está permitido solo para el personal médico veterinario o para los propietarios y empleados de estructuras veterinarias. En modo particular, está prohibido la creación de perfiles de usuario a empleados o colaboradores de empresas competidoras o potencialmente competidoras, como a modo de ejemplo y no exhaustivo, empresas de diseño y desarrollo de software. Cualquier excepción será debidamente certificada a discreción de TEDDY.

El Usuario acepta no acceder al Servicio a través de una interfaz diferente a la proporcionada o autorizada por TEDDY, y por lo tanto, está prohibido utilizar los servicios a través de interfaces (API, WS, etc.) que no están disponibles explícitamente por TEDDY.

## **Limitaciones de la responsabilidad de TEDDY**

El Usuario reconoce y acepta que TEDDY en ningún caso será responsable de ningún daño de ningún tipo y naturaleza, incluidos los relacionados con la pérdida de beneficios, del lanzamiento comercial o de datos (incluso en el caso en el cuál TEDDY ha sido advertido de la posible ocurrencia de tales daños para los usuarios), como resultado, por ejemplo, de: (i) un utilizo o uso incorrecto del Servicio; (ii) del suministro de bienes y/o servicios que no sean los bienes y/o servicios adquiridos u obtenidos de TEDDY; (iii) acceso no autorizado o alteración de los datos del Usuario; (iv) declaraciones o comportamiento de un tercero.

TEDDY no se hace responsable ante el Usuario, excepto en casos de mala conducta intencional o negligencia grave, por deservicios o mal funcionamiento relacionados con el uso de Internet fuera de su propio control o el de sus subproveedores.

TEDDY tampoco será responsable de los daños, pérdidas y costos incurridos por el Usuario como resultado de la no ejecución del contrato por razones no imputables a él, teniendo el Usuario derecho solo al reembolso total eventual del precio pagado y cualquier cargo accesorio incurrido .

TEDDY no asume ninguna responsabilidad por el uso fraudulento e ilegal que puedan hacer terceros de tarjetas de crédito, cheques y otros medios de pago, en el momento del pago de los servicios adquiridos, siempre que se demuestre que ha adoptado todos los posibles precauciones basadas en la mejor ciencia y experiencia del momento y sobre la base de la diligencia ordinaria.

El Usuario se compromete a mantener a TEDDY indemne e eximido (así como a cualquier empresa controlada por él o sus filiales, sus representantes, colaboradores, consultores, administradores, agentes, licenciatarios, socios y empleados), de cualquier obligación o responsabilidad, incluido cualquier honorario legal incurridos para defenderse en los tribunales, que deben surgir en caso de daños causados a otros usuarios o terceros, en relación con el contenido cargado o con la violación de los términos de la ley o los términos de estas Condiciones.

Por lo tanto, TEDDY no será responsable de:

**Teddy Ltd**  
**Suites 1 & 2 Newton House 5 - GX111AA**  
**Kings Yard Lane Gibraltar (GB)**  
**Company Number 117061**



- cualquier pérdida que no sea consecuencia directa de la violación del contrato por TEDDY;
- cualquier pérdida de oportunidad comercial y cualquier otra pérdida, incluso indirecta, posiblemente sufrida por el Usuario (como a título de ejemplo pero no exhaustivo, pérdidas comerciales, pérdida de ingresos, beneficios, ganancias o ahorros supuestos, pérdida de contratos o relaciones comerciales, pérdida de reputación o valor de puesta en marcha, etc.);
- uso incorrecto o inadecuado del Servicio por parte de Usuarios o terceros;
- la emisión de documentos fiscales incorrectos debido a errores relacionados con los datos proporcionados por el Usuario o los procedimientos establecidos por el mismo, siendo este último el único responsable de la inserción correcta.

En ningún caso, TEDDY puede ser considerado responsable por un monto superior al doble del costo de la licencia pagado por el Usuario.

## **Comunicaciones**

Cualquier comunicación entre las partes debe realizarse por escrito y, a menos que se establezca explícitamente en el CGUS, debe hacerse por carta certificada con acuse de recibo.

TEDDY puede hacer comunicaciones con respecto a los cambios a estos CGUS u otros asuntos relacionados con el Servicio mediante la publicación de avisos generales a los usuarios o enlaces a estos avisos dentro del propio Servicio o, alternativamente, por correo electrónico ordinario.

## **Ley aplicable y tribunal competente**

Estas Condiciones Generales y las relaciones entre TEDDY y el Usuario se rigen por el Reino Unido. El Tribunal de Gibraltar (Reino Unido) será competente para cualquier controversia inherente, derivada o relacionada de alguna manera con estos CGUS o con el uso del Servicio.

## **Varios**

Estos CGUS constituyen, junto con las Condiciones Generales de cualquier servicio adicional suscrito, el acuerdo único y exclusivo entre el Usuario y TEDDY y regulan el uso del Servicio al superar cualquier acuerdo celebrado previamente entre el Usuario y TEDDY.

El hecho de que TEDDY no ejerza su propio derecho, previsto por la ley o por estos CGUS, no constituye en ningún caso una renuncia al derecho.

Si el Juez Competente declara inválida una o más disposiciones de estas Condiciones Generales, las partes acuerdan que el juez debe en cualquier caso tratar de mantener la efectividad de los acuerdos entre las partes, como se especifica en este acuerdo y las demás Condiciones Generales permanecerán totalmente válidas y efectivas en todos los aspectos. Los títulos de los artículos de las Condiciones Generales tienen el único propósito de facilitar la lectura de las mismas Condiciones Generales y no tienen ningún efecto legal o práctico.