

TÉRMINOS GENERALES Y CONDICIONES DE USO PARA USUARIOS

ÍNDICE

1. TÉRMINOS GENERALES
2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO
3. BREVE DESCRIPCIÓN DEL WEBSITE Y FINALIDAD DE USO
4. ACCESO Y USO
5. SU CUENTA
6. PAGO, CANCELACIÓN, DEVOLUCIÓN, CADUCIDAD Y FACTURACIÓN DE PROGRAMAS Y EVENTOS
7. MODIFICACIÓN DE LA FECHA DE LAS SESIONES CONFIRMADAS
8. 1ª SESIÓN GRATUITA
9. PERTURBACIONES TÉCNICAS
10. DERECHOS Y DEBERES DEL CONSULTANTE O PACIENTE
11. GARANTÍAS DE LA PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LA PLATAFORMA
12. DAR DE BAJA SU CUENTA EN DEAR COACH
13. RECLAMACIÓN
14. SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO
15. ÚLTIMA REVISIÓN DE LOS TÉRMINOS DE USO
16. LEY APLICABLE
17. INFORMACIÓN DE CONTACTO

1. TÉRMINOS GENERALES

1. Introducción

Los presentes términos de uso rigen el acceso y la utilización del sitio web www.dear.coach (en adelante el "Sitio web"), y todos los demás productos y servicios, propiedad, controlados u ofrecidos por Dear Coach, así como el contenido ofrecido como parte de los mismos, que se denominará de manera conjunta "servicios" a efectos del presente documento.

Los suscriptores, titulares de cuentas, clientes, usuarios y otras personas que descarguen, accedan, utilicen y/o se suscriban a los servicios (el "Usuario" o "usted") estarán obligados a aceptar los siguientes términos y condiciones (los "Términos de Uso"). El uso de los servicios será considerado como su aceptación de todos los términos y condiciones incluidos en los Términos del Uso y la Política de Privacidad. Los términos de uso rigen el uso de los servicios.

Antes de utilizar cualquier servicio, lea cuidadosamente los siguientes términos de uso.

En la plataforma Dear Coach hay **4 perfiles profesionales** orientados a **ayudarle** en sus problemas, conflictos u objetivos personales y profesionales: **psicólogos, coaches, terapeutas y consultores.**

Le recomendamos que para cualquier cuestión relacionada con su condición médica, acuda siempre a su médico u otro profesional de la salud. Si ud. considera que pudiera encontrarse en una **situación de emergencia médica**, le recomendamos que de inmediato **solicite asistencia en el número 112**. Dear Coach no recomienda ni patrocina ninguna prueba específica, médico, producto, procedimiento, opinión u otra información que pudiera ser mencionada en los servicios. La confianza que ud. deposite en cualquier información facilitada por Dear Coach, sus empleados, socios, otros usuarios de los servicios, lo será bajo su total responsabilidad.

Ud. reconoce que ha leído, comprendido y acepta todos los términos, condiciones, consentimientos y exoneraciones de responsabilidad que figuran en los términos de uso, la política de privacidad y las directrices que aparecen en el sitio web. Si ud. no estuviera de acuerdo bien los términos de uso, la política de privacidad o con dichas directrices, le recomendamos que deje de utilizar los servicios de manera inmediata.

Los servicios se ponen a disposición únicamente para aquellas **personas mayores de edad, y menores de 18 años bajo el consentimiento expreso de sus padres o tutores**.

2. Modificación de términos de uso y/o de los servicios

Dear Coach se reserva el derecho, a su entera discrecionalidad, de modificar, interrumpir, cancelar los servicios o bien de modificar estos Términos de Uso en cualquier momento y sin previo aviso. En el momento en que Dear Coach proceda a modificar los presentes Términos de Uso, notificará dicha actualización en el sitio web y especificará la fecha de inicio de vigencia de la nueva versión de los Términos de Uso.

El uso continuado de los Servicios, tras la publicación de una nueva versión de los Términos del Uso, constituirá su aceptación expresa de dichas modificaciones. En consecuencia, Ud. deberá verificar puntualmente, cada vez que haga uso de los Servicios, si existe o no una nueva versión de los Términos del Uso. En el caso que Términos de Uso enmendados no sean aceptables para Ud. le recomendamos que deje de utilizar los Servicios.

3. Plataforma de intermediación

Los servicios incluyen, entre otras cosas, una plataforma que pone en contacto a psicólogos, coaches, terapeutas, consultores y formadores con personas que buscan ayuda para solucionar un problema o superar un objetivo o reto. Estos profesionales publican sus ofertas de programas de sesiones o eventos según categoría, campo de especialidad y otros datos como precio, ubicación y experiencia. Su oferta quedará visible y al alcance de miles de usuarios que podrán contratar sus servicios.

El usuario comprador es el único responsable de seleccionar los programas y los eventos que le interesan. Dear Coach no podrá ser considerado en ningún caso como responsable de la actividad llevada a cabo por los usuarios profesionales. Dear Coach exigirá los documentos acreditativos de formación a los profesionales pero no puede asumir la falta de

precisión o de veracidad de esta información o de cualquier otra información proporcionada a través de los Servicios.

2. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO

La utilización del portal es libre y atribuye la condición de usuario del mismo e implica la aceptación plena y sin reservas por el usuario de todas y cada una de las presentes condiciones de uso y de contratación aplicables a los usuarios que se den de alta en los servicios ofertados a través de la web.

En consecuencia, el usuario debe leer atentamente estas condiciones de uso en cada una de las ocasiones en que se proponga utilizar el portal, ya que las mismas pueden ser objeto de modificaciones.

En particular, el usuario se compromete a utilizar el portal, sus contenidos y servicios de forma correcta y diligente, así como a abstenerse de utilizarlo con fines o efectos ilícitos, ilegales, prohibidos por las presentes condiciones de uso, lesivos de los derechos e intereses de terceros, contrarios a la ley, a buena fe y al orden público o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar el Portal, debiendo responder de los daños y perjuicios que pudieran causarse como consecuencia del incumplimiento de dicha obligación.

Asimismo el usuario se compromete a no emplear el contenido y servicios del presente portal para provocar daños en sistemas de Dear Coach o de terceras personas, introducir o difundir en la red virus informáticos o cualesquiera otros sistemas susceptibles de provocar los daños anteriormente mencionados, de los contenidos y de los servicios por parte del resto de usuarios.

El acceso al portal no implica la obligación por parte de Dear Coach de controlar la ausencia de virus o cualquier otro elemento informático dañino, debiendo el usuario disponer de herramientas adecuadas para la detección y desinfección de programas informáticos dañinos, por lo que Dear Coach no se responsabiliza de los daños producidos en los equipos informáticos de los usuarios o de terceros durante la navegación por el Portal.

El usuario es consciente y acepta que el uso del portal, sus contenidos y servicios, tiene lugar, en todo caso, bajo su exclusiva responsabilidad.

3. BREVE DESCRIPCIÓN DEL WEBSITE Y FINALIDAD DE USO

El website está configurado como una **plataforma digital que intermedia entre profesionales del desarrollo personal y profesional (coaches, psicólogos, terapeutas, consultores formadores) y personas que necesitan ayuda para conseguir un objetivo o resolver un conflicto o problema.** Los profesionales son valorados por los usuarios y categorizados para facilitar su búsqueda.

Nosotros (Dear Coach) proporcionamos una plataforma online a través de la cual los profesionales del desarrollo personal y profesional pueden anunciar sus servicios en forma de programas de sesiones individuales o entradas a eventos grupales, que serán los servicios contratables por los usuarios.

Al llevar a cabo **una reserva de sesión mediante Dear Coach establece una relación contractual directa (legalmente vinculante) con el profesional** con el que ha reservado o al que le ha comprado un programa o entrada a evento (según corresponda). Desde el momento en que realiza su reserva o compra de entrada a evento, **nosotros actuamos únicamente como intermediarios entre tú y el profesional**, transmitiendo los datos de la reserva al(a los) profesional(es) y enviándole un correo electrónico de confirmación en representación del profesional.

Al prestar nuestro servicio, la información que mostramos está basada en la información que nos proporcionan los profesionales. Como tales, los profesionales tienen acceso a una extranet mediante la cual se hacen totalmente responsables de actualizar las tarifas, la disponibilidad para su sesiones y los otros datos que aparecen en nuestra plataforma. Aunque intentamos que nuestro servicio sea lo más preciso posible, no podemos verificar ni garantizar que toda la información sea exacta, completa o correcta. Tampoco podemos hacernos responsables de errores (como errores manifiestos y tipográficos), interrupciones (debido a caídas (temporales y/o parciales) del servidor o de reparaciones, actualizaciones y mantenimiento de nuestra Plataforma u otros motivos), información imprecisa, engañosa o falsa, o falta de información.

Cada Profesional es responsable en todo momento de la precisión, la exactitud y la corrección de la información (tanto descriptiva como referente a tarifas y disponibilidad) que aparece en nuestra plataforma.

Nuestro servicio está disponible únicamente para uso personal y no comercial. Por lo tanto, no está permitido revender, realizar deep-links, utilizar, copiar, monitorizar (por ejemplo, spider, scrape), mostrar, descargar o reproducir el contenido, la información, el software, las reservas, las entradas, los productos o los servicios disponibles en nuestra plataforma para cualquier actividad o fin comercial o competitivo.

Debido a la **completa transparencia, los precios que aparecen en nuestra plataforma son muy competitivos**. Todos los precios son por programas o eventos completos y todos los precios se muestran con IVA y cualquier otro impuesto (sujeto a cambios de dichos impuestos), a no ser que se indique de otra forma en nuestra plataforma o en la entrada o e-mail de confirmación. Los precios de las entradas son por persona y están sujetos a la validez que se indique en la entrada, si corresponde.

El valor de la sesión o entrada serán cobrados por el profesional en caso de que el usuario no se presente y no cancele o modifique su reserva antes de las 24 horas anteriores a la fecha del evento o sesión. En caso de no asistencia del profesional, sin previo aviso, el usuario podrá volver a reservar una cita para una nueva sesión o, en su caso, exigir la devolución del importe pagado.

Los errores evidentes (erratas incluidas) no son vinculantes.

Todas las ofertas especiales y promociones están marcadas como tal.

4. ACCESO Y USO

El acceso a la web **está indicado a mayores de 18 años**. Con carácter general, el usuario podrá acceder al Sitio Web de forma libre y gratuita. El usuario reconoce y acepta que el acceso y uso del Sitio Web tiene lugar libre y conscientemente, bajo su exclusiva responsabilidad. Dear Coach no será en ningún caso responsable del uso que el Usuario y/o terceros pudieran hacer del Sitio Web ni de los daños y perjuicios que pudieran derivarse del mismo.

El Usuario deberá abstenerse de:

- a) Hacer un uso no autorizado o fraudulento del Sitio Web.
- b) Acceder o intentar acceder a recursos restringidos del Sitio Web.
- c) Utilizar el Sitio Web con fines o efectos ilícitos, ilegales, contrarios a lo establecido en las presentes Condiciones Generales de Uso, a la buena fe y al orden público, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar o sobrecargar o impedir la normal utilización o disfrute del Sitio Web.
- d) Provocar daños en el Sitio Web o en los sistemas de sus proveedores o de terceros.
- e) Introducir o difundir virus informáticos o cualesquiera otros sistemas físicos o lógicos que sean susceptibles de provocar daños en los sistemas de Dear Coach, de sus proveedores o de terceros.
- f) Intentar acceder, utilizar y/o manipular los datos de Dear Coach, terceros proveedores y otros usuarios.
- g) Reproducir o copiar, distribuir, permitir el acceso del público a través de cualquier modalidad de comunicación pública, transformar o modificar los Contenidos, a menos que se cuente con la autorización del titular de los correspondientes derechos o ello esté legalmente permitido.
- h) Obtener o intentar obtener los contenidos empleando para ello medios o procedimientos distintos de los que, según los casos, se hayan puesto a su disposición a este efecto.

El Usuario únicamente podrá acceder a la web a través de los medios autorizados.

El acceso al sitio web estará sujeto en todo caso al previo registro del usuario mediante la cumplimentación del correspondiente formulario, que será facilitado al usuario.

Dear Coach se reserva el derecho de aceptar o rechazar libremente la solicitud de registro por parte del usuario. Los datos introducidos por el usuario en el Formulario de Registro deberán ser exactos, actuales y veraces en todo momento.

El acceso y uso del área específica del Sitio Web estará sujeta a una contraseña elegida

por el usuario al rellenar el Formulario de Registro y el acceso se reputará realizado por dicho usuario, quien responderá en todo caso de tal acceso y uso.

El usuario será responsable en todo momento de la custodia de su contraseña, asumiendo, en consecuencia, cualesquiera daños y perjuicios que pudieran derivarse de su uso indebido, así como de la cesión, revelación o extravío de la misma. En caso de olvido de la contraseña o cualquier otra circunstancia que suponga un riesgo de acceso y/o utilización por parte de terceros no autorizados, el usuario lo comunicará inmediatamente a Dear Coach a fin de que éste proceda inmediatamente al bloqueo y sustitución de la misma. En todo caso, cualesquiera operaciones realizadas antes de dicha comunicación se reputarán efectuadas por el Usuario, quien será responsable de los daños que se deriven de cualquier acceso y/o uso no autorizado que se realice con anterioridad a dicha comunicación.

5. SU CUENTA

Para utilizar determinadas funcionalidades incluidas en los Servicios, Ud. debe registrarse y crear una cuenta Dear Coach (su "cuenta"). Ud. será responsable de mantener la confidencialidad de las contraseñas asociadas a su cuenta, y asimismo asume la plena responsabilidad de toda la actividad llevada a cabo en su cuenta (excepto aquella actividad que haya tenido su origen en alguna por infracción de seguridad sufrida por Dear Coach).

Dear Coach se reserva el derecho de suspender o cancelar su cuenta en cualquier momento, por cualquier motivo, no teniendo el Usuario derecho alguno a indemnización u otra compensación derivada de tal suspensión o cancelación.

Perfil Usuario:

Como usuario, **sólo tendrá que acceder al apartado 'Registrarme' y completar los datos personales** que le solicitamos. A continuación, recibirá un email para que active su cuenta. Asimismo, **podrá registrarte a través de su perfil de Google+ o Facebook.**

Puede eliminar el enlace entre su Cuenta y su Cuenta de Facebook en cualquier momento en la sección "Certificaciones" de tu perfil. Si desea obtener más información sobre la utilización de tus datos obtenidos de tu Cuenta de Facebook, puede leer nuestra Política de privacidad y la Política de privacidad de Facebook.

Para registrarse en la Plataforma es necesario que haya leído y aceptado las presentes CGU y la Política de privacidad.

Al crear su cuenta, independientemente del método seleccionado, se compromete a proporcionar información verídica y precisa, y a actualizar dicha información por medio de tu perfil o enviando una notificación a Dear.Coach, con el objetivo de garantizar su relevancia y precisión durante la duración total de tu relación contractual con Dear.Coach.

En caso de pérdida o divulgación de tu contraseña, deberá comunicárselo a Dear.Coach inmediatamente. Ud. es el único responsable del uso de su cuenta por parte de terceras

partes, salvo que haya comunicado de forma expresa a Dear.Coach la pérdida, el uso fraudulento por parte de un tercero, o la revelación de tu contraseña a un tercero.

Recuerde no crear ni utilizar, bajo tu propia identidad o bajo la identidad de un tercero, ninguna cuenta adicional a la creada inicialmente.

6. PAGO, CANCELACIÓN, DEVOLUCIÓN, CADUCIDAD Y FACTURACIÓN DE PROGRAMAS Y EVENTOS

Todas las operaciones que implican la transmisión de datos personales o bancarios se realizan utilizando un entorno seguro, un servidor basado en la tecnología de seguridad estándar SSL (Secure Sockets Layer). Toda la información que nos transmita viaja cifrada a través de la red.

Al pagar con tarjeta VISA o MASTERCARD se le solicitarán siempre los siguientes datos: el número de tarjeta, la fecha de caducidad, y un Código de Validación que coincide con las 3 últimas cifras del número impreso en cursiva en el reverso de su tarjeta VISA o MASTERCARD, ofreciendo, de esta forma, más garantías acerca de la seguridad de la transacción.

1. Pagos

Pago de programas:

• Tarjeta bancaria

Aceptamos pagos con todo tipo de tarjetas bancarias de crédito o débito.

El pago es totalmente seguro. Utilizamos Stripe, una herramienta líder mundial en procesamiento de pagos. Nosotros **no tenemos acceso a los datos de su tarjeta.**

En el momento en que **Ud. contrata uno de los programas** aportará sus datos de pago, pero **el cobro no se hará efectivo hasta pasadas 24 horas después de haber realizado su primera sesión gratuita** con el profesional, y en caso de que no cancele el programa seleccionado.

Así, le damos **la posibilidad de hacer una primera prueba gratuita** para que de esa forma pueda estar seguro de haber elegido el programa y profesional que le ayudará a conseguir su objetivo.

En el caso de que **no esté conforme con el programa, podrá desistir en las 24 horas siguientes a la finalización de la 1ª sesión gratuita** a través del apartado **“Programas en curso”** de su cuenta. De este modo, **no se generará ningún coste para Ud.**

Si **no cancela el programa en las 24 horas siguientes a la 1ª sesión gratuita**, nos expresa **estar conforme con la contratación del mismo y su deseo de continuar con su crecimiento y mejora**. En ese momento cargaremos el importe del programa completo o el de una sesión, si así ha elegido el pago, lo que le permitirá agendar su 2ª cita con el profesional elegido.

A partir de este momento, procederemos a cargar en su medio de pago **el importe de cada sesión que reserve en las 24 horas siguientes a la reserva de la cita**.

Si pasa un mes completo sin que reserve ninguna sesión, el último día del mes le cargaremos el importe de una sesión, aunque no la haya realizado, y quedará abonada para cuando quiera hacerla siempre antes fecha de caducidad del programa, que se producirá un año después de la adquisición del mismo. Es la forma que tenemos de recordarte tu compromiso consigo mismo y su proceso de cambio. Nunca haremos más cargos mensuales que el número total de sesiones que tenga su programa.

A pesar de que Dear Coach te ofrece la **ventaja de pagar los programas de forma aplazada** a través de las sesiones, **el compromiso de compra y pago es con el importe del programa completo**.

- ❑ ¿Por qué trabajamos por programas y no por sesiones individuales?
 - Los programas están diseñados para resolver problemas o conflictos específicos.
 - Poseen una metodología y procedimientos estructurados y probados con anterioridad para garantizar sus resultados.
 - Están pensados para ir completando etapas en tu proceso de recuperación o superación, lo que supone que cada etapa finalizada será para usted una pequeña gran victoria.
 - Buscan y consiguen el compromiso del paciente, que es el 50% del éxito de su resultado.

Si de verdad desea solucionar ese problema, conflicto o enfermedad o superar ese objetivo que se ha marcado es indispensable su compromiso con el programa.

El **pago es válido únicamente a través de la web**, y no durante las sesiones.

❑ **Pago de eventos:**

El pago de los eventos podrá realizarse por **Tarjeta bancaria**.

El **pago es válido únicamente a través de la web**, y no durante el evento.

El precio estipulado es por entrada e incluye ya el IVA y el resto de impuestos imposables.

Una vez realizado el pago, **recibirá en su correo electrónico la entrada del evento**.

Consulte en la información del evento el tipo de acceso antes de asistir al mismo.

2. Devoluciones y/o cancelaciones

Devolución de programas:

En el caso de que, **no estés conforme con el programa, podrás desistir en las 24 horas siguientes a la finalización de la 1ª sesión gratuita** a través del apartado **“Programas en curso”** de su cuenta.

Realizada la cancelación del programa **dentro de las 24 horas siguientes** a la 1ª sesión, **no se generará ningún coste.**

Si no cancelas el programa en las 24 horas siguientes a la 1ª sesión gratuita, nos expresas estar conforme con la contratación del mismo y tu deseo de seguir adelante, lo que generará una relación contractual.

Devolución de eventos:

En ningún caso Dear Coach realizará devoluciones de entradas a eventos. En caso de que la **cancelación de un evento se produzca por parte del profesional organizador** del mismo, Dear Coach abonará al profesional el importe correspondiente a las entradas vendidas menos la comisión de gestión, y éste **tendrá la obligación de devolver al usuario el 100% del importe de la entrada, dentro del plazo de quince (15) días hábiles** desde la fecha de la comunicación pública de la cancelación del Evento.

3. Facturación

Facturación de programas y eventos

Los usuarios de los Servicios deberán proporcionar sus datos de PayPal o de su tarjeta de crédito, que actuarán en calidad proveedor de servicios de pago por Dear Coach (el "PSP"). Los Usuarios Compradores serán responsables de pagar a Dear Coach la factura de cada Programa o Evento que contraten (la "Factura"), que incluirá los términos y el precio del servicio contratado acordado entre usuario profesional y Usuario Comprador.

Las facturas estarán disponibles en el dashboard personal en el apartado configuración → compras y pagos.

Los usuarios podrían estar obligados a registrarse en el PSP, aceptar los Términos de Uso del PSP y pasar por un proceso de selección a petición del PSP para configurar su cuenta con éste. Los términos y condiciones suscritos entre los Usuarios y el PSP correspondientes vincularán únicamente a estos, por lo que tenga en cuenta que Dear Coach no será considerada como parte del Acuerdo PSP y en consecuencia no tendrá ninguna obligación o responsabilidad frente a los Usuarios.

4. Caducidad de los programas

La **validez de los programas comprados expirará en el plazo de un año natural** desde el día de su adquisición. Pasado este plazo se **dará por finalizado el programa por desistimiento del usuario**.

La caducidad no producirá ningún derecho económico para el usuario y, en caso de que quedaran sesiones pendientes de realización, exonerará al profesional de toda obligación hacia con el mismo.

7. MODIFICACIÓN DE LA FECHA DE LAS SESIONES CONFIRMADAS

De ser necesario, usted como usuario, **podrá modificar la fecha y hora de una sesión** previamente programada. Desde **su dashboard personal podrá modificar, por una única vez, la fecha y hora de la sesión desde el apartado “Programas en curso”**.

Los **cambios deben efectuarse con más de 24 horas de antelación de la fecha** previamente programada. Si el cambio **se efectuase con menos de 24 horas de antelación, la cita se dará por anulada y en ningún caso se devolverá el importe pagado** para la sesión.

Si la anulación, en tiempo y forma, se realiza por parte del profesional se ofrecerá al usuario la posibilidad de concretar la sesión en otro momento de acuerdo a la disponibilidad de la agenda del terapeuta. En caso de que el profesional **cancelase la cita programada sin respetar el plazo de 24h previas o no se presentase a la misma, el usuario podrá concretar una nueva sesión.**

En el caso de cancelación de una sesión a causa de un incidente técnico, una indisponibilidad o desistimiento del terapeuta, el usuario podrá agendar de nuevo una cita sin coste añadido.

8. 1ª SESIÓN GRATUITA

Con el **objetivo de conseguir su mayor satisfacción, resolución de sus conflictos o problemas y/o superación del objetivo marcado, la 1ª sesión que realice de cada programa adquirido será gratuita.**

Esta 1ª sesión gratuita **tiene como objetivo conocer a su terapeuta o consultor, la explicación de su necesidad y conocer las especificaciones del programa así como definir un canal de comunicación,** en caso de las sesiones online, óptimo y exento de dificultades técnicas. Su duración será similar a la del resto de sesiones.

Recuerde que la sesión de prueba no está pensada para resolver el problema, sino para compartir información entre las dos partes, explicar la metodología, entablar lazos de confianza y presentar las dudas y preguntas que pudieran surgirle o necesite satisfacer.

9. PERTURBACIONES TÉCNICAS

Dear Coach no se hace responsable de las interrupciones y otros problemas técnicos que puedan impedir los servicios ofrecidos en su página web. Nuestra sociedad no se hace responsable en el caso de que después de un mal funcionamiento o una piratería el acceso al sitio sea temporalmente imposible.

En el caso de cancelación de una sesión a causa de un incidente técnico, una indisponibilidad o desistimiento del terapeuta, el usuario podrá agendar de nuevo una cita sin coste añadido.

En caso de litigio el terapeuta o el usuario contactará con Dear Coach (info@dear.coach) en un máximo de siete días, de lo contrario el reembolso no podrá ser garantizado.

10. DERECHOS Y DEBERES DEL CONSULTANTE O USUARIO

1. El consultante o usuario tiene el derecho a elegir al profesional de acuerdo a su conveniencia.
2. El consultante o usuario reconoce que el profesional no es responsable de su vida, ni de lo que ocurra fuera de la sesión de terapia o consultoría
3. El consultante o usuario es responsable de su proceso terapéutico así como de la decisión de comenzarlo o finalizarlo.
4. El consultante o usuario se compromete a pagar el costo del tratamiento o asesoramiento profesional y a cumplir las condiciones o reglas acordadas al inicio.
5. El consultante o usuario deberá reconocer que iniciar una terapia implica un recorrido de varias sesiones para completar un proceso con éxito.
6. Asimismo, el consultante o usuario sabe que el terapeuta nunca busca forzarle o solicitarle hacer nada que vaya más allá de sus límites o de su propia habilidad, a su juicio, para tomar una elección libre en la situación.

11. GARANTÍAS DE LA PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LA PLATAFORMA

Dear Coach está alojada en servidores de alta fiabilidad y seguridad. Todos sus datos personales están encriptados mediante el protocolo de comunicaciones seguras **HTTPS (SSL/TLS)**. A su vez, **los datos de acceso a la plataforma se encuentran protegidos.**

Aplicamos la última normativa europea de protección de datos a través del nuevo Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) que entró en vigor en mayo de 2016 siendo aplicable desde el 25 de mayo de 2018.

Su seguridad y confianza es lo más importante para nosotros.

12. DAR DE BAJA SU CUENTA EN DEAR COACH

Si desea dar de baja su cuenta en Dear Coach puede hacerlo [aquí](#)

13. RECLAMACIÓN

Si desea presentar una reclamación puede hacérsela llegar dirigiendo una carta a DEAR COACH SL, con domicilio social en C/ CONCHA ESPINA 14 2J, 29004, MÁLAGA, o enviando un email a info@dear.coach donde podrá dirigir la reclamación correspondiente en caso de disconformidad.

14. SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Dear Coach dispone de un servicio de atención al cliente mediante el correo info@dear.coach

15. ÚLTIMA REVISIÓN DE LOS TÉRMINOS DE USO

Septiembre de 2018. Las presentes Condiciones Generales tendrán una vigencia de 12 meses desde su aceptación por parte del Usuario y se prorrogarán automáticamente, por periodos sucesivos de 12 meses. La terminación y/o resolución de las presentes Condiciones Generales no afectará la validez o ejecución de las sesiones contratadas con anterioridad a su modificación.

16. LEY APLICABLE

Estos Términos de Uso y la resolución de cualquier disputa relacionada con estos Términos de Uso o los Servicios se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes españolas sin dar efecto a ningún principio de conflicto de ley. Cualquier acción legal o procedimiento entre Dear Coach y Ud. en relación con los Términos del Servicio o los Servicios deberá presentarse exclusivamente en un tribunal de jurisdicción competente con sede en la Ciudad de Málaga, y usted acepta someterse a la jurisdicción de dichos tribunales.

17. INFORMACIÓN DE CONTACTO

Si tiene alguna pregunta o inquietud con respecto a estos Términos de Uso o los Servicios, puede contactar con un representante de Dear Coach en info@dearcoach.com o por correo

a C/ CONCHA ESPINA 14 2J, 29004 de MÁLAGA.

Si desea un resumen de todo lo expuesto en este documento puede visitar las secciones [¿Qué es Dear Coach y cómo funciona?](#) y [Preguntas frecuentes](#)