

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA PLATAFORMA MINDGRAM

## («TÉRMINOS Y CONDICIONES»)

Los Términos y Condiciones determinan los fundamentos generales y la forma de prestar servicios por vía electrónica por parte de Mindgram, de conformidad con el artículo 8.1.1 de la Ley de 18 de julio de 2002, sobre la prestación de servicios por vía electrónica (Diario de Leyes de 2017, punto 1219, modificado posteriormente).

Al iniciar el uso del Servicio, el Usuario declara haber conocido, comprendido y aceptado su contenido y se compromete a cumplirlo.

### 1. DEFINICIONES

1.1. Todas las definiciones y expresiones utilizadas a continuación se emplearán en estos Términos y Condiciones, así como en otras medidas relativas a la aplicación del Acuerdo:

- 1.1.1. **Aplicación** - aplicación móvil Mindgram a través de la cual es posible utilizar la Plataforma Mindgram en dispositivos móviles;
- 1.1.2. **Miembro de la Familia del Usuario** – una persona indicada por el Usuario, elegida por el Usuario entre las personas más cercanas o pareja del Usuario a la que el Usuario proporcionó el enlace que permite abrir la Cuenta del Miembro de la Familia en la Plataforma.
- 1.1.3. **Datos personales** – toda información relativa a una persona física identificada o identificable, entendiéndose por persona física identificable aquella que puede ser identificada, directa o indirectamente, en concreto por medio de un identificador como un nombre, un apellido, un número de identificación, datos de ubicación, identificador de Internet o uno o más datos específicos sobre la identidad física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural o social de la persona física;
- 1.1.4. **Días hábiles** – días de la semana de lunes a viernes (excepto los días festivos, de conformidad con la legislación de la República de Polonia);
- 1.1.5. **Proveedor de la Aplicación:** un proveedor externo que le permite descargar y utilizar la Aplicación: Google Play (Google LLC con sede en Delaware, Google Ireland Limited con sede en Dublín, Google Commerce Limited con sede en Dublín, Google Asia Pacific con sede en Singapur) o Apple Store (Apple Inc., One Apple Park Way, Cupertino, CA 95014, EE. UU.), según a través de cuál de los proveedores mencionados anteriormente el interesado pretenda descargar la Aplicación);
- 1.1.6. **Forma escrita** – también incluye los correos electrónicos en donde se indican de forma clara los nombres del remitente y del destinatario, a menos que se establezca lo contrario en los Términos y Condiciones;
- 1.1.7. **Cuenta del Usuario** – panel personalizado del Usuario que se encuentra disponible después de registrarse con éxito e iniciar sesión en la Plataforma – después de facilitar el nombre de usuario y la contraseña, anteriormente establecidos, en el que se encuentran guardados los datos del Usuario;
- 1.1.8. **Cuenta del Miembro de la Familia del Usuario** – panel personalizado del Miembro de la Familia del Usuario que se encuentra disponible después de registrarse con éxito e iniciar sesión en la Plataforma – después de facilitar el nombre y la contraseña, anteriormente establecidos, en el que se encuentran guardados los datos del Miembro de la Familia del Usuario;
- 1.1.9. **Materiales** – cualquier contenido disponible para el Usuario o para el Miembro de la Familia del Usuario a través de la Plataforma;

- 1.1.10. **Socio** – una entidad que sea el empleador o el colaborador del Usuario, con el que Mindgram haya firmado un acuerdo de servicio independiente, en relación con la ejecución del cual Mindgram proporcione al Usuario el acceso a la Aplicación en virtud de estos Términos y Condiciones;
- 1.1.11. **Plataforma o Plataforma Mindgram** – la plataforma Mindgram a través de la cual Mindgram brinda Servicios al Usuario, está disponible a través del Sitio Web o la Aplicación;
- 1.1.12. **Política de Privacidad** – el documento que determina la seguridad de la protección de la privacidad y el procesamiento de los datos personales del Usuario y del Miembro de la Familia del Usuario disponible en: <https://mindgram.com/es/politica-de-privacidad/>;
- 1.1.13. **Pausa técnica** – interrupción de la disponibilidad de la Plataforma, relacionada con la necesidad de realizar trabajos de mantenimiento o actualización, que impide o imposibilita el uso de los Servicios;
- 1.1.14. **Términos y Condiciones** – significa los presentes Términos y Condiciones;
- 1.1.15. **RGPD** – Términos y Condiciones (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27.04.2016, sobre la protección de datos personales y la libre circulación de dichos datos y por el que se suprime la Directiva 95/46/CE (Términos y Condiciones general de protección de datos) (DOUE L 119, p.1);
- 1.1.16. **Fuerza mayor** – un hecho que no pudo ser previsto con la debida diligencia en las actividades profesionales, y que es externo tanto al Usuario como a Mindgram y que no se pudo evitar actuando con la debida diligencia;
- 1.1.17. **Partes** – tanto el Usuario como el Miembro de la familia del Usuario y Mindgram, respectivamente;
- 1.1.18. **Acuerdo** – el acuerdo concluido entre Mindgram y el Usuario o el Miembro de la Familia del Usuario, aceptando los Términos y Condiciones en lo que respecta al uso del Servicio por parte del Usuario o del Miembro de la Familia del Usuario;
- 1.1.19. **Servicio** – un servicio proporcionado por Mindgram que permite al Usuario o al Miembro de la familia del Usuario acceder a la Plataforma y utilizar sus recursos;
- 1.1.20. **Proveedor de servicios o Mindgram** – Mindgram Sp. z o. o. con domicilio social en Varsovia, inscrito en el Registro de Empresarios del Registro Judicial Nacional, gestionado por el Tribunal de Distrito de la Capital de Varsovia, 12º Departamento Comercial del Registro Judicial Nacional con el número KRS: 0000881002;
- 1.1.21. **Fallo** – un error técnico de la Plataforma que imposibilita el uso íntegro de la funcionalidad de la misma;
- 1.1.22. **Usuario** – persona física que es empleado o colaborador del Socio que suscribe un acuerdo con Mindgram, en el marco de la ejecución del mismo, Mindgram proporciona el Servicio a través de la Cuenta de Usuario,
- 1.1.23. **Consumidor** – el Usuario de la Aplicación o Miembro de la Familia del Usuario que es un consumidor en el contexto del artículo 22<sup>1</sup> del Código Civil, es decir, una persona física que adquiere un producto para fines que no están vinculados directamente con su actividad profesional o empresarial;
- 1.1.24. **Sitio Web** – el sitio web a través del cual Mindgram facilita el uso de la Plataforma, concretamente el portal [www.mindgram.com](http://www.mindgram.com);
- 1.1.25. **Notificación** – un aviso hecho por el Usuario o por el Miembro de la Familia del Usuario a través de un mensaje de correo electrónico, enviado a la dirección: [soporte@mindgram.com](mailto:soporte@mindgram.com) indicando la incidencia de un Mal Funcionamiento de la Plataforma.

## 2. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA MINDGRAM

- 2.1. Estos Términos y condiciones definen los términos y condiciones de uso de la Plataforma proporcionada por Mindgram a través del Sitio Web y la Aplicación.
- 2.2. Mindgram facilitará gratuitamente estos Términos y Condiciones al Usuario y al Miembro de la Familia del Usuario, antes de la formalización del Contrato y – a petición del Usuario – de forma que permita el acceder, reproducir y almacenar el contenido de los Términos y Condiciones por medio del sistema TIC utilizado por el Usuario o por el Miembro de la Familia del Usuario.
- 2.3. Cualquier alteración de estos Términos y Condiciones será obligatoria para el Usuario o para el Miembro de la Familia del Usuario y Mindgram, solo si se acuerda por escrito entre los representantes acreditados de Mindgram y el Usuario o el Miembro de la Familia del Usuario.
- 2.4. La Plataforma Mindgram está dirigida únicamente a personas mayores de 18 años. Al hacer uso de la Plataforma, confirmas que eres mayor de edad.
- 2.5. Al utilizar la Plataforma, reconoces que has leído y aceptado los Términos y Condiciones.
- 2.6. Mindgram determina libremente la funcionalidad de la Plataforma y el ámbito del Servicio, teniendo en cuenta la necesidad de desarrollar la Plataforma y adaptar la Plataforma y el Servicio a las necesidades del mercado.
- 2.7. Mindgram asimismo se reserva el derecho de ceder cualquier poder sobre la Plataforma a un tercero, sin perjuicio de los derechos de los Usuarios y los Miembros de la Familia de los Usuarios.
- 2.8. Mindgram presta servicios a los Usuarios y a los Miembros de la Familia de los Usuarios, incluida la contestación a las solicitudes y consultas de los Usuarios o los Miembros de la Familia de los Usuarios, en días hábiles de 8:00 a 17:00 horas.
- 2.9. Queda prohibido el uso del Sitio Web, la Aplicación y la Plataforma de forma contraria a lo dispuesto en los presentes Términos y Condiciones, la ley aplicable, las buenas costumbres o los principios de convivencia social. Está prohibido proporcionar contenido ilegal por parte del Usuario o Familiar del Usuario. En particular, está prohibido colocar en la Plataforma materiales que puedan infringir los derechos o derechos personales de terceros, o materiales que puedan ser utilizados con fines ilegales. Queda igualmente prohibido interferir en la integridad del contenido y forma de la Plataforma, Aplicación o Sitio Web y, además; acceder a ellos para almacenar o transmitir código malicioso, enviar spam, interferir con la integridad o el funcionamiento del Servicio o de terceros y otros usuarios; para intentar obtener acceso no autorizado al Servicio o sus sistemas o redes; para copiar el Servicio o su parte; para acceder al Servicio con la intención de crear productos o servicios competitivos.
- 2.10. El uso de la Plataforma por parte del Usuario o por el Miembro de la Familia del Usuario tiene carácter gratuito para el Usuario y Miembro de la Familia del Usuario.

### **3. REQUISITOS TÉCNICOS PARA EL USO DE LA PLATAFORMA**

- 3.1. Para poder utilizar la Plataforma a través del Sitio Web, el Usuario o el Miembro de la Familia del Usuario debe cumplir los siguientes requisitos técnicos:
  - 3.1.1. disponer de un ordenador u otro dispositivo electrónico con acceso a Internet y con capacidad para ver la interfaz del Sitio Web y de la Plataforma,
  - 3.1.2. disponer de un navegador actualizado con la última versión, proporcionada por los siguientes fabricantes: Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Apple Safari,
  - 3.1.3. tener las cookies activadas y tener activada JavaScript,
  - 3.1.4. tener desactivado cualquier software que bloquee los programas anteriormente mencionados,
  - 3.1.5. tener una cuenta de correo electrónico activa.
- 3.2. Para poder utilizar la Plataforma a través de la Aplicación, el Usuario o Miembro de la Familia del Usuario deberá cumplir con los siguientes requisitos técnicos:
  - 3.2.1. tener un teléfono tipo “smartphone” o tablet en el que se haya instalado la Aplicación, con acceso a Internet y con la capacidad de usar la Aplicación,
  - 3.2.2. tener una Uuenta de Usuario activa.

- 3.3. El incumplimiento de los requisitos técnicos mencionados en la sec. 3.1-3.2 no lo excluye del uso de la Plataforma, con la salvedad de que, como Usuario o Miembro de la Familia del Usuario, correrá con el riesgo de mal funcionamiento de la Plataforma y la imposibilidad de usar algunas de sus funciones, respectivamente, a través del Sitio Web o la Plataforma.
- 3.4. El uso de la Plataforma a través de la Aplicación es posible después de su instalación gratuita en un dispositivo móvil. La Aplicación se puede descargar directamente desde:
  - 3.4.1. Google Play (para móviles Android):  
<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mindgram.mobile>
  - 3.4.2. Apple Store (para teléfonos móviles con iOS):  
<https://apps.apple.com/pl/app/mindgram/id1621174095?l=pl>.

#### **4. ACCESO A LA PLATAFORMA**

- 4.1. Para crear la Cuenta del Usuario o la Cuenta del Miembro de la Familia del Usuario y ser el Usuario o el Miembro de la Familia del Usuario registrado, primero es preciso realizar el procedimiento de registro. La creación de una Cuenta de Usuario o una Cuenta de Miembro de la Familia del Usuario solo es posible a través del Sitio web. El inicio de sesión en la Cuenta de Usuario o la Cuenta de Miembro de la Familia del Usuario solo es posible después de completar el procedimiento de registro mencionado a continuación y crear respectivamente la Cuenta de Usuario o la Cuenta de Miembro de la Familia del Usuario.

#### **REGISTRO DEL USUARIO**

- 4.2. El Usuario está autorizado a finalizar el procedimiento de registro, con la condición de que reciba una invitación del Socio que es la empresa o otro empleado del Usuario, que contenga información sobre la posibilidad de utilizar los Servicios de Mindgram e indique el Sitio Web a través del cual es posible el uso de los Servicios. La persona que está interesada en registrarse está obligada a cumplimentar el formulario de registro disponible en el Sitio Web, con los datos correctos, incluida su dirección de correo electrónico de empresa y a activarlo, usando el enlace de activación que se le enviará a la dirección de correo electrónico de empresa indicada por ella. El enlace de activación se remitirá a condición de que se verifique la dirección de correo de la empresa proporcionada por la persona interesada. Con el fin de comprobar la dirección de correo electrónico, Mindgram verifica que la dirección de correo electrónico, facilitada por el interesado, se corresponda con el dominio indicado por el Socio, como apto para crear una Cuenta de Usuario. El enlace de activación, que se envía a la dirección de correo electrónico del usuario, permanece activo durante las 24 horas siguientes a su envío, tiempo durante el que el interesado tiene derecho a utilizar la cuenta de usuario, independientemente de la activación de la misma. Para seguir utilizando la cuenta del Usuario, el Usuario está obligado a la activación de la misma, haciendo clic en el enlace de activación. Tras el transcurso no efectivo del periodo especificado, la Cuenta de Usuario será desactivada y el Usuario interesado en utilizar la Plataforma estará obligado a cumplimentar de nuevo el proceso de registro, según los criterios indicados en el apartado anterior – 4.
- 4.3. Al registrar la Cuenta del Usuario, el Usuario confirma que es una persona física de al menos 18 años de edad, que puede firmar contratos legalmente válidos de conformidad con la legislación aplicable. Además, garantiza que la información que facilita para su Cuenta de Usuario es correcta. No está permitido indicar datos de contacto falsos u omitir información de contacto como el nombre, la dirección y/o el número de teléfono al registrarse. Los usuarios están obligados a cumplir con todas las leyes internacionales, federales, estatales y locales vigentes, cuando utilicen el Sitio Web y la Plataforma. Al finalizar el registro, el usuario acepta los Términos y Condiciones.
- 4.4. Durante el proceso de registro, el Usuario proporcionará una contraseña, a través de la cual obtendrá acceso a la Cuenta del Usuario. La contraseña creada debe tener al menos 8 caracteres y contener: una letra mayúscula, una letra minúscula, un número y un carácter especial. Mindgram recomienda que, por razones de seguridad, las contraseñas no deberían contener palabras de uso habitual,

incluyendo nombres, apellidos, iniciales, fechas de nacimiento, números de teléfono, secuencias de caracteres que se puedan leer en el teclado. El usuario está obligado a proteger la contraseña y no debe ponerla a disposición de terceros. La cuenta del Usuario no es transferible. El Usuario está comprometido a actualizar los datos personales proporcionados en la Cuenta, que son necesarios para la realización del Contrato y, además, para la cooperación con otros Usuarios. Mindgram no será responsable en ningún caso, ni ante otros Usuarios de la Plataforma ni ante terceros, si los Usuarios proporcionan datos falsos o no válidos.

#### **EL REGISTRO DEL MIEMBRO DE LA FAMILIA DEL USUARIO**

- 4.5. La cuenta del Miembro de la Familia del Usuario se proporciona de manera individual en el periodo de duración del Contrato a petición del Usuario. Se realiza a través de introducir por el Usuario la dirección del correo electrónico del Miembro de la Familia del Usuario en el marcador de la Cuenta del Usuario a la cual se enviará automáticamente un enlace para iniciar una sesión en la Plataforma Mindgram. El hecho de indicar la dirección del correo electrónico del Miembro de la Familia del Usuario por el Usuario representa el interés del Miembro de la Familia por el acceso a la Plataforma y su consentimiento para que se proporcione su correo electrónico para este fin.
- 4.6. Para que sea posible utilizar la Cuenta del Miembro de la Familia del Usuario es imprescindible el registro del Miembro de la Familia del Usuario usando el enlace enviado al Miembro de la Familia del Usuario a la dirección de correo electrónico indicada por el Usuario. Crear la Cuenta del Miembro de la Familia del Usuario será posible después de que el Miembro de la Familia del Usuario haga clic en el enlace. El enlace de activación será enviado a la dirección del correo electrónico del Miembro de la Familia del Usuario después de que éste cree la cuenta. La activación de la Cuenta del Miembro de la Familia del Usuario se realiza en el momento de hacer clic en el enlace de activación enviado al correo electrónico indicado. El enlace de activación de la Cuenta del Miembro de la Familia del Usuario permanece activo durante los 24 horas contando desde su envío. En este tiempo el Miembro de la Familia del Usuario está autorizado a utilizar la Cuenta del Miembro de la Familia del Usuario independientemente de la activación de la Cuenta. Para seguir utilizando la Cuenta el Usuario está obligado a realizar la activación de la Cuenta a través de hacer clic en el enlace de activación. Una vez transcurrido el plazo indicado sin efecto la Cuenta del Miembro de la Familia del Usuario queda desactivada mientras que el Miembro de la Familia del Usuario que está interesado por usar la Plataforma está obligado a volver a realizar el registro de forma indicada en el presente punto.
- 4.7. Realizando el registro de la Cuenta del Miembro de la Familia del Usuario confirmas ser persona física de al menos 18 años que puede firmar contratos legalmente vinculantes de conformidad con la legislación vigente. Además, confirmas que la información que facilitas para tu Cuenta del Miembro de la Familia del Usuario es correcta. No está permitido indicar datos de contacto falsos u omitir información de contacto como el nombre, la dirección y/o el número de teléfono al registrarse. Los usuarios están obligados a cumplir con todas las normas internacionales, federales, estatales y locales vigentes, cuando utilicen el Servicio y la Plataforma. Al finalizar el registro, el usuario acepta los Términos y Condiciones.
- 4.8. Durante el proceso de registro, el Miembro de la Familia del Usuario proporcionará una contraseña, a través de la cual obtendrá acceso a la Cuenta del Miembro de la Familia del Usuario. La contraseña creada debe tener al menos 8 caracteres y contener: una letra mayúscula, una letra minúscula, un número y un carácter especial. Mindgram recomienda que, por razones de seguridad, las contraseñas no contengan palabras de uso habitual, incluyendo nombres, apellidos, iniciales, fechas de nacimiento, números de teléfono, secuencias de caracteres que se puedan leer en el teclado. El Miembro de la Familia del Usuario está obligado a proteger la contraseña y no debe ponerla a disposición de terceros. La cuenta del Miembro de la Familia del Usuario no es transferible. El Miembro de la Familia del Usuario está obligado a actualizar los datos personales proporcionados en la Cuenta, que son necesarios para la realización del Contrato y para la cooperación con otros

Usuarios. Mindgram no será responsable en ningún caso, ni ante otros Miembros de la Familia de los Usuarios de la Plataforma ni ante terceros, en casos de que los Miembros de la Familia de los Usuarios proporcionen datos falsos o no válidos.

## **OTRAS DISPOSICIONES**

- 4.9. Mindgram proporciona al Usuario o Miembro de la Familia del Usuario, respectivamente, un acceso ininterrumpido y seguro a la Plataforma, sujeto a lo dispuesto de estos Términos y Condiciones. Mindgram no es responsable de ninguna irregularidad relacionada con el uso de la Plataforma con la Aplicación, en la medida en que las irregularidades sean asumidas por el Proveedor de la Aplicación.
- 4.10. El Usuario o el Miembro de la Familia del Usuario no podrá compartir los datos de acceso a su Cuenta con terceros y, en caso de hacerlo, él será el único responsable de las consecuencias de ello. El Usuario o el Miembro de la Familia del Usuario es el único responsable del posible acceso no autorizado a la Plataforma y del mantenimiento de la confidencialidad de sus claves de acceso y contraseñas («Identificadores»), así como de cualquier coste, daño, responsabilidad o perjuicio ocasionado por el incumplimiento de las Condiciones. Mindgram no se hace responsable de los daños causados por el robo de los Identificadores, la revelación de los mismos o la autorización para que otra persona pueda entrar y utilizar el Servicio, utilizando los Identificadores. El Usuario o el Miembro de la Familia del Usuario deberá esforzarse por evitar el acceso o el uso no autorizado del Servicio. Además, el Usuario o el Miembro de la Familia del Usuario es el único y total responsable de todo lo que ocurra en su cuenta. El Usuario o el Miembro de la Familia del Usuario notificará inmediatamente a Mindgram cualquier acceso no autorizado a su cuenta o cualquier otra violación de la seguridad, de la que tenga constancia. El usuario o el Miembro de la Familia del Usuario puede ser responsabilizado por las pérdidas sufridas por Mindgram o cualquier otro usuario de la Plataforma, debido al uso no autorizado de los Identificadores, como resultado de cualquier incumplimiento por su parte o de la seguridad o confidencialidad de los Identificadores.

## **5. FUNCIONALIDADES DE LA PLATAFORMA**

- 5.1. El Usuario, mediante la Plataforma, tiene la oportunidad de utilizar las herramientas de desarrollo y ayuda psicológica, ante todo, a través de los siguientes medios:
- 5.1.1. participación en talleres de grupo, con acceso a través de la Plataforma, cuyo uso es posible para los primeros 1000 usuarios registrados,
  - 5.1.2. el empleo de los Materiales Educativos, introducidos en la Plataforma en forma de películas, grabaciones de audio, gráficos y textos,
  - 5.1.3. recibir asistencia del coordinador de desarrollo y terapia, a través del chat disponible en la Plataforma,
  - 5.1.4. recibir apoyo psicológico personal dentro de los límites establecidos por el Socio,
  - 5.1.5. usando la funcionalidad de monitorear el nivel de bienestar basado en herramientas provistas por Mindgram
- 5.2. A través de la Plataforma el Miembro de la Familia del Usuario puede disfrutar de las herramientas de desarrollo y apoyo psicológico por medio de los siguientes medios:
- 5.2.1. participación en talleres de grupo, con acceso a través de la Plataforma, cuyo uso es posible para los primeros 1000 usuarios registrados,
  - 5.2.2. el empleo de los Materiales Educativos, introducidos en la Plataforma en forma de películas, grabaciones de audio, gráficos y textos,
  - 5.2.3. el apoyo de un coordinador de desarrollo y terapia vía chat disponible en la Plataforma,
  - 5.2.4. usando la funcionalidad de monitorear el nivel de bienestar basado en herramientas provistas por Mindgram.
- 5.3. Mindgram podrá grabar, facilitar y archivar el contenido de los talleres mencionados en el punto 5.1.1 y 5.2.1 de los Términos y Condiciones.

- 5.4. Mindgram se reserva el derecho de modificar el programa del taller, a que se refiere el punto 5.1.1 y 5.2.1 de los Términos y Condiciones por motivos importantes, incluida la persona del conferenciante o las condiciones técnicas de su organización, lo que no supondrá una infracción de los Términos y Condiciones.
- 5.5. Mindgram se reserva el derecho de modificar las fechas y el programa de los talleres indicados en el punto 5.1.1 y 5.2.1 de los Términos y Condiciones en cualquier momento, lo cual no constituirá una infracción del mismo.
- 5.6. Mindgram establece que el apoyo del coordinador de desarrollo y terapia al que se refiere el párrafo 5.1.3. de los Términos y Condiciones y el apoyo del psicólogo, al que se refiere el art. 5.1.4 de los Términos y Condiciones, se realiza exclusivamente sobre la base de la información aportada de forma voluntaria por el Usuario y la relativa al uso que éste hace de la Plataforma. El Usuario decidirá de forma individual sobre el contenido de la información facilitada a Mindgram, para el uso del citado servicio. En particular, el hecho de proporcionar a Mindgram información relativa a la salud, al origen racial o étnico, a las ideas políticas, a las creencias religiosas, a las visiones del mundo, a los datos genéticos, a los datos biométricos, a los datos relativos a la sexualidad, incluida la orientación sexual, a los datos relativos a los delitos, equivale a dar el consentimiento a Mindgram, para el tratamiento de estos datos con el fin de realizar el Servicio.
- 5.7. Mindgram establece que el disfrute de los servicios indicados en las cláusulas 5.1.3. y 5.1.4. dlos presentes Términos y Condiciones se efectúa a través de la Plataforma. Los coordinadores de desarrollo y de terapia y los psicólogos están comprometidos a responder a los mensajes del Usuario, a lo largo de las 24 horas siguientes a la fecha de su envío.
- 5.8. Para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos del Usuario, Mindgram elimina los datos recabados en los chats disponibles en la Plataforma, tras un periodo de 28 días, desde la fecha de la última actividad del Usuario en dicho chat, lo que supone la completa pérdida de acceso a los datos recopilados del mismo. Por lo que respecta al resto, los datos del Usuario recogidos en la Plataforma se anonimizan o se suprimen 6 meses tras la desactivación de la Cuenta del Usuario.
- 5.9. Para evitar dudas, Mindgram afirma que cualquier Servicio prestado a partir de la Plataforma al Usuario no tiene ni tendrá la consideración de servicio médico en el sentido del artículo 2 de los Términos y Condiciones 1, párrafo 10 de la Ley de 15 de abril de 2011, sobre actividades de asistencia sanitaria. En especial, la prestación de los Servicios por parte de Mindgram no puede ser considerada una prueba diagnóstica o terapéutica, ni puede sustituir a dichas pruebas.
- 5.10. Mindgram, con el fin de mejorar el funcionamiento de la Plataforma, incluso en relación con el desarrollo del alcance de los Servicios, tiene derecho a enviar invitaciones a los Usuarios y a los Miembros de la familia del Usuario para participar en encuestas de comentarios de los Usuarios y/o probar nuevas funcionalidades de la Plataforma.

## **6. ACTUALIZACIONES, SERVICIOS Y RECLAMACIONES**

- 6.1. Mindgram hará todo lo que esté en su mano para mantener la Plataforma activa las 24 horas del día y los 7 días de la semana, salvo: (i) Interrupciones técnicas programadas (se hará todo lo posible por notificarlo con una antelación adecuada); o (ii) la falta de disponibilidad ocasionada por causas ajenas al control de Mindgram, incluidos, entre otros, casos de fuerza mayor, incendios, terremotos, inundaciones, agua, fenómenos meteorológicos, litigios laborales o escasez de mano de obra, restricciones de los proveedores de servicios, cortes de suministro eléctrico, explosiones, disturbios sociales, acciones gubernamentales, epidemias, escasez de equipos o suministros, falta de acceso al transporte, actos u omisiones de terceros o cualquier otra causa ajena a su control justificado, incluidos los problemas técnicos que surjan como resultado de circunstancias con origen en los Proveedores de la Aplicación.
- 6.2. Si, durante la validez del Contrato, la propia Mindgram mejora o actualiza la Plataforma, la nueva versión de la Plataforma se implantará y estará disponible de inmediato. El tiempo de implantación

de la mejora o actualización de la Plataforma será el correspondiente a la perfección y complejidad de los cambios técnicos efectuados y podrá ser necesaria una Pausa Técnica.

- 6.3. Mindgram se reserva la eventualidad de que se generen cortes técnicos, en el acceso a la Plataforma por trabajos de mantenimiento o actualización, diferentes a las actualizaciones de la Plataforma.
- 6.4. La realización de una Pausa Técnica, debido a la necesidad de implementar actualizaciones en la Plataforma, no supone un mal funcionamiento del Servicio por parte de Mindgram.
- 6.5. Mindgram conservará la Plataforma en un estado que garantice su correcto funcionamiento, en particular:
  - 6.5.1. eliminará los Fallos técnicos de la Plataforma,
  - 6.5.2. proporcionará acceso a las actualizaciones de la Plataforma,
  - 6.5.3. proporcionará soporte técnico en el uso de la Plataforma.
- 6.6. El Usuario y el Miembro de la Familia del Usuario tendrán derecho a realizar consultas, comentarios y reclamaciones en lo que respecta al funcionamiento de la Plataforma.
- 6.7. Los Fallos de la Plataforma serán corregidos por la propia Mindgram o en función de una Notificación. La Notificación debe enviarse a la dirección de correo electrónico: [soporte@mindgram.com](mailto:soporte@mindgram.com) e incluir la siguiente información: datos de contacto de la persona que notifica; una descripción del suceso; datos sobre la parte de la Plataforma en la que se considera que se haya producido el Fallo; las circunstancias en las que se ha producido el Fallo; otra información que Mindgram o el Usuario o el Miembro de la Familia del Usuario pueda considerar como necesaria para eliminar el Fallo o que permita a Mindgram eliminar el Fallo, siempre que la falta de alguno de los datos anteriores no haga que la notificación sea ineficaz.
- 6.8. La falta de aportación de cualquiera de los datos, mencionados anteriormente en la cláusula 6.7., no supone la invalidez de la comunicación de la irregularidad, sin embargo, puede alargar el tiempo necesario para la eliminación de ésta por Mindgram. La aceptación del Aviso se confirmará cada vez en un mensaje de correo electrónico que se enviará a la persona que haya realizado el Aviso, a la dirección de correo electrónico indicada en el Aviso, en un plazo máximo de 48 horas a partir de la fecha de recepción del Aviso, con la condición de que el plazo de confirmación de la recepción del Aviso se suspenda durante el tiempo en que Mindgram no proporcione el servicio. La confirmación de la aceptación del Aviso contendrá la información sobre la calificación del Aviso, teniendo en cuenta los criterios especificados en la cláusula 6.9. y el tiempo máximo para eliminar la anomalía.
- 6.9. Mindgram está obligada a subsanar las anomalías señaladas en la Notificación en el plazo correspondiente a la forma de calificación del Aviso, y el plazo se iniciará a partir de la fecha de envío de la información que confirma la aceptación del Aviso, a la que se refiere la cláusula 6.8. arriba indicada, a excepción de que no sea posible eliminar las irregularidades por razones ajenas a Mindgram, dentro del plazo mencionado. Si no es posible eliminar la irregularidad dentro del plazo indicado en la frase anterior, Mindgram estará obligada a comunicar a la persona que presenta la Notificación sobre este hecho, indicando la fecha real de eliminación de la irregularidad. Mindgram tiene derecho a calificar el Aviso a una de las siguientes categorías:
  - 6.9.1. error de bloqueo – error que impide completamente el acceso a la Plataforma, plazo de corrección: hasta 3 Días Hábiles,
  - 6.9.2. error crítico – un error que impide o limita parcialmente el acceso a los recursos de la Plataforma, el plazo para la eliminación: hasta 14 Días Hábiles,
  - 6.9.3. error elevado – error que no influye en el acceso a los recursos de la Plataforma, plazo de corrección: hasta 60 Días Hábiles,
  - 6.9.4. error bajo – un error de otra categoría, que no afecta considerablemente al funcionamiento de la Plataforma – sin garantía de solución.
- 6.10. En el caso de que las irregularidades en el funcionamiento de la Plataforma se produzcan por causas atribuibles al Socio, al Usuario o al Miembro de la Familia del Usuario Mindgram podrá considerar la corrección de las irregularidades como un cargo adicional, de lo que Mindgram informará al Socio y al Usuario o alternativamente al Miembro de la Familia del Usuario.



- 6.11. En la situación contemplada en la cláusula 6.10. del Contrato anterior, Mindgram comunicará la causa detectada de la anomalía de la Plataforma, a través de un mensaje de correo electrónico, enviado a la dirección de correo electrónico indicada en la Solicitud, indicando al propio tiempo los costes de subsanación de la anomalía. Las irregularidades mencionadas en el art. 6.10. del Contrato anterior solo se eliminarán si los costes de eliminación de las irregularidades se abonan a Mindgram, dentro del plazo acordado por las Partes por correo electrónico.
- 6.12. Mindgram no se hace responsable de la falta de acceso a la Plataforma por parte del Usuario o por el Miembro de la Familia del Usuario si la falta de acceso a la Plataforma es causada por: las acciones del Usuario, del Miembro de la Familia del Usuario o de terceros, consistentes en la introducción de cambios o modificaciones en la Plataforma, o por el uso de la Plataforma por parte del Usuario o del Miembro de la Familia del Usuario, de forma contraria a lo establecido en los Términos de Uso.
- 6.13. El Usuario o el Miembro de la Familia del Usuario que detecte datos de carácter ilícito, en particular datos que infrinjan los derechos de propiedad intelectual, y que se encuentren en el sistema de la Plataforma, tendrá que informar de inmediato a Mindgram en la dirección de correo electrónico: [sopORTE@mindgram.com](mailto:sopORTE@mindgram.com).
- 6.14. Todas las reclamaciones relativas a la ejecución del Contrato y las preguntas deben enviarse por correo electrónico a [sopORTE@mindgram.com](mailto:sopORTE@mindgram.com) o a la dirección de la sede social de Mindgram. El contenido de la reclamación debería incluir, como mínimo, lo siguiente: datos que permitan identificar al Usuario o al Miembro de la Familia del Usuario y contactar con él: nombre o dirección de correo electrónico del Usuario o del Miembro de la Familia del Usuario, definición del objeto de la reclamación y de las circunstancias en las que se fundamenta, junto con la fecha en que se han producido, definición de las expectativas del Usuario o del Miembro de la Familia del Usuario con relación a Mindgram, en particular las acciones deseadas por parte de Mindgram.
- 6.15. Mindgram gestionará la reclamación en un plazo de 7 días laborables a partir de la fecha de su recepción e informará de forma inmediata al Usuario o al Miembro de la Familia del Usuario por correo electrónico sobre la forma de su tramitación. En el caso de que sea necesario complementar los datos o la información facilitada en la reclamación, Mindgram pedirá al solicitante que complete la reclamación antes de examinarla. El tiempo necesario para que el Usuario o el Miembro de la Familia del Usuario aporte explicaciones complementarias prolongará la gestión de la reclamación.
- 6.16. Mindgram no admitirá a trámite las reclamaciones derivadas del incumplimiento de los Términos y Condiciones.
- 6.17. Mindgram está autorizada, con el fin de asegurar la calidad adecuada de la prestación de los Servicios, incluida la mejora del funcionamiento de la Plataforma, a registrar la actividad de los Usuarios o de los Miembros de la Familia de los Usuarios en la Plataforma y, además, a ponerse en contacto con los Usuarios o con los Miembros de la Familia de los Usuarios para sondear su nivel de satisfacción con el uso de la Plataforma.

## **7. PROPIEDAD INTELECTUAL**

- 7.1. Mindgram declara que tiene derechos de autor ilimitados sobre la Plataforma, así como los derechos de uso y distribución de los Materiales disponibles a través de la Plataforma.
- 7.2. Mindgram concede al Usuario o al Miembro de la Familia del Usuario una licencia territorialmente ilimitada y no exclusiva, durante la duración del Contrato para utilizar la Plataforma y los Materiales puestos a disposición a través de ella, de acuerdo con las condiciones y restricciones establecidas en estos Términos y Condiciones, sin derecho a conceder otras licencias, en los siguientes ámbitos de explotación: visualización mediante un ordenador, dispositivo móvil (incluidos los teléfonos móviles) u otros dispositivos electrónicos.
- 7.3. Mindgram se reserva todos los derechos de la Plataforma y de los Materiales puestos a disposición a los Usuarios o a los Miembros de la Familia de los Usuarios a través de ella que no estén explícitamente otorgados a los Usuarios o a los Miembros de la Familia de los Usuarios en el marco del Contrato. La licencia no permite al Usuario o al Miembro de la Familia del Usuario en concreto:

- (a) reproducir, distribuir, alquilar, vender o redistribuir de alguna manera, directa o indirectamente, la Plataforma o los Materiales, (b) modificar, realizar ingeniería inversa o interferir de alguna manera en el software de la Plataforma, (c) utilizar o desarrollar la propiedad intelectual de Mindgram, incluyendo la Plataforma y los Materiales, (d) utilizar la propiedad intelectual de Mindgram con un fin ilícito o en perjuicio de Mindgram. Cualquier comportamiento que responda a las condiciones antes mencionadas será tratado como un incumplimiento del Contrato.
- 7.4. El Servicio dispone del contenido y tecnologías creadas por Mindgram o los licenciatarios de Mindgram que están protegidos por derechos de propiedad intelectual, marcas registradas, secretos comerciales y otras leyes. En lo que concierne a las Partes, Mindgram es el titular o licenciatario de la propiedad intelectual y otros derechos de propiedad del Servicio, incluyendo el diseño, gráficos, logotipos, la funcionalidad y la documentación relacionada (llamada en adelante la «Propiedad»). Está prohibido copiar, modificar o aplicar ingeniería inversa a cualquier parte de la Plataforma o de los Materiales; alquilar, vender, ceder, distribuir, proporcionar o utilizar de cualquier otro modo el Servicio a terceros.
- 7.5. Este Contrato no transfiere al Usuario ni al Miembro de la Familia del Usuario ninguna propiedad o propiedad intelectual de terceros. Todos los derechos, la titularidad y los intereses sobre tal propiedad seguirán siendo exclusivamente de Mindgram o de sus correspondientes propietarios. Todos estos derechos están reservados.
- 7.6. Los nombres, logotipos o marcas comerciales de terceras empresas y productos de otros usuarios pueden ser marcas comerciales de sus correspondientes propietarios.
- 7.7. Al aceptar los Términos y Condiciones, el Usuario o el Miembro de la Familia del Usuario acepta la grabación y publicación de su imagen u obra, así como el consentimiento para la incorporación de dichas creaciones al contenido de la Plataforma o de los Materiales (obra colectiva) y otorga una licencia gratuita y permanente para el uso de dichas obras en el caso de que, durante el uso de la Plataforma o de los Materiales, se produzca una conexión con el Usuario o con el Miembro de la Familia del Usuario de forma que su imagen, opiniones, declaraciones, presentaciones, etc. pasen a formar parte del contenido de la Plataforma o de los Materiales.
- 7.8. En caso de que, en relación con el uso por parte del Usuario o por el Miembro de la Familia del Usuario de los talleres mencionados en el punto. 5.1.1. o 5.2.1. de los Términos y Condiciones, durante los cuales el Usuario o el Miembro de la Familia del Usuario proporciona información que constituye un secreto, sujeto a la protección de una normativa independiente, el Usuario o el Miembro de la Familia del Usuario estará obligado a informar sobre ello inmediatamente a Mindgram. Mindgram adoptará las medidas de hecho y legales para proteger los contenidos, e informará a las personas o entidades propietarias de los contenidos protegidos. Mindgram no se responsabiliza de las declaraciones, opiniones, recomendaciones o actos de omisión realizados por los ponentes, los Usuarios, los Miembros de la Familia de los Usuarios del seminario web. Estas personas tienen libertad para hablar y todas las declaraciones y acciones se realizan en nombre y por cuenta propia.

## **8. CONTENIDOS DEL USUARIO**

- 8.1. El Usuario o el Miembro de la Familia del Usuario será totalmente responsable del contenido y de las intervenciones publicadas en la Plataforma o a través de ella, incluyendo su calidad y legalidad, así como de los posibles perjuicios que puedan derivarse de dicho contenido. Al facilitar contenidos y aportaciones a través de la Plataforma, tanto el Usuario como el Miembro de la Familia del Usuario declara y garantiza que:
- 8.1.1. dispone de todos los derechos, poder y autoridad necesarios para facilitar el Contenido a Mindgram,
- 8.1.2. El material publicado por el Usuario o por el Miembro de la Familia del Usuario no es spam, generado por máquina o aleatoriamente, y no tiene contenido comercial no ético o no deseado, diseñado para dirigir tráfico a las webs de terceros o para aumentar el

- posicionamiento en los motores de búsqueda de las páginas de terceros o para promover actividades ilícitas (por ejemplo, phishing) o para engañar al público, en cuanto a la procedencia del material (por ejemplo, suplantación de identidad);
- 8.1.3. el contenido publicado por el Usuario o por el Miembro de la Familia del Usuario no tenga carácter pornográfico, no contenga amenazas o incitación a la violencia y no vulnere los derechos de privacidad o publicidad de terceros;
  - 8.1.4. los contenidos publicados por el Usuario o por el Miembro de la Familia del Usuario no se anuncian a partir de mensajes electrónicos no solicitados, como enlaces de spam en grupos de discusión, listas de correo electrónico, otros blogs y sitios web y métodos promocionales similares no solicitados;
  - 8.1.5. los contenidos publicados por Usuario o por el Miembro de la Familia del Usuario no se presentan de forma que pueda inducir a los lectores a creer que eres otra persona o Usuario o el Miembro de la Familia del Usuario.
- 8.2. Sin limitar ninguna de las declaraciones o garantías anteriores, Mindgram se reservará el derecho, de eliminar cualquier material de la Plataforma o de cancelar o denegar el acceso y el uso de la Plataforma a los Usuarios o a los Miembros de la Familia de los Usuarios, en caso de que la publicación del material del Usuario o del Miembro de la Familia del Usuario o su actividad infrinja estos Términos y Condiciones, la buena fe o las disposiciones del derecho común.
  - 8.3. En el caso de que un tercero presente una reclamación en referencia a los contenidos publicados por el Usuario o por el Miembro de la Familia del Usuario, Mindgram le proporcionará al Usuario o al Miembro de la Familia del Usuario, de inmediato, información sobre la reclamación. En la mencionada situación, el Usuario o el Miembro de la Familia del Usuario se compromete a contactar de forma urgente con el tercero y a realizar las gestiones necesarias para resolver el conflicto o la reclamación del tercero. Si Mindgram soluciona la demanda del tercero o repara el daño ocasionado al mismo, entonces Mindgram presentará la demanda de recurso correspondiente contra el Usuario o contra el Miembro de la Familia del Usuario.
  - 8.4. Mindgram respeta la propiedad intelectual de los demás. Si crees que el material localizado o vinculado a Mindgram infringe los derechos de autor, o que tus derechos de propiedad intelectual hayan sido vulnerados de alguna manera, notifícalo a Mindgram. Nosotros responderemos a todos estos avisos, según proceda, la eliminación del material ilegal o la desactivación de todos los enlaces al material en cuestión. Inhabilitaremos o cancelaremos acceso y uso del Servicio al Usuario o al Miembro de la Familia del Usuario si, bajo ciertas circunstancias, se comprueba que el Usuario o el Miembro de la Familia del Usuario es un infractor reincidente de los derechos de los demás. Si se produce dicha inhabilitación o finalización, no tendremos la obligación de reembolsar los importes que nos hayan sido abonados anteriormente.

## **9. DATOS PERSONALES**

- 9.1. El administrador de los datos personales del Usuario o del Miembro de la Familia del Usuario es Mindgram («Administrador»). Mindgram trata los datos personales de los Usuarios y de los Miembros de la Familia de los Usuario de conformidad con los principios recogidos en la Política de Privacidad.
- 9.2. Mindgram ha asignado un Responsable de Protección de Datos, con quien puede contactar para asuntos relacionados con la protección de datos en la siguiente dirección de correo electrónico: [gdpr@mindgram.com](mailto:gdpr@mindgram.com).
- 9.3. Mindgram se compromete a respetar la privacidad de los usuarios de los servicios de Mindgram. Mindgram garantiza la confidencialidad de los datos personales proporcionados y asegura la aplicación de todas las medidas de seguridad y protección de datos que exige la legislación en vigor en materia de protección de datos. Los datos personales se recopilan con la debida precaución y se protegen adecuadamente contra el acceso de personas no autorizadas.

## **10. RESPONSABILIDAD**

- 10.1. Mindgram establece que cualquier acción de los Usuarios o de los Miembros de la Familia de los Usuarios, realizada a partir de los contenidos de la Plataforma, solo podrá ser realizada por cuenta y riesgo de la persona que la lleve a cabo.
- 10.2. Mindgram no se hace responsable de:
- 10.2.1. la forma de uso de los Materiales que se ponen a disposición de los Usuarios de los Miembros de la Familia de los Usuarios en función del uso de la Plataforma, así como las actuaciones y consecuencias de las acciones realizadas por los Usuarios como resultado de la utilización de los Servicios especificados en las cláusulas 5.1.3. y 5.1.4. de estos Términos y Condiciones,
  - 10.2.2. los daños derivados de las interrupciones en el funcionamiento de la Plataforma, la falta de disponibilidad o la disponibilidad limitada de la Plataforma, provocados por causas ajenas a Mindgram o que se hayan originado como consecuencia de hechos que Mindgram no haya podido prever, incluidas las circunstancias atribuible a los Proveedores de Aplicación,
  - 10.2.3. los daños y perjuicios causados por el incumplimiento de los Términos y Condiciones por parte del Usuario o por el Miembro de la Familia del Usuario,
  - 10.2.4. las consecuencias del uso por parte de los Usuarios de los Materiales facilitados en relación con el uso de la Plataforma o de los Servicios a que se refieren las cláusulas 5.1.3. y 5.1.4. de los Términos y Condiciones, en particular Mindgram estipula que la prestación de Materiales y Servicios tiene lugar sin tener que realizar una entrevista médica, incluso sin disponer de los resultados de los diagnósticos de los Usuarios o de información detallada sobre su salud y que los Materiales aportados y las propuestas de medidas a tomar, no pueden sustituir el asesoramiento médico profesional o la consulta individual de un especialista,
  - 10.2.5. los daños debidos a la infracción de cualquier derecho de propiedad intelectual o industrial por parte de los Usuarios o por los Miembros de la Familia de los Usuarios,
  - 10.2.6. los daños derivados de programas informáticos de carácter malicioso o perjudicial que hayan sido introducidos ilícitamente por el Usuario, el Miembro de la Familia del Usuario o por terceros,
  - 10.2.7. las actividades de los Usuarios o de los Miembros de la Familia de los Usuarios relacionadas con el uso de la Plataforma, en especial por la manera de utilizar la Plataforma, el uso del Contenido del Usuario por parte de los demás usuarios, en especial, por la vulneración de cualquier derecho de propiedad intelectual o industrial por parte de los usuarios.
- 10.3. La responsabilidad total de Mindgram por el incumplimiento o la mala realización del objeto del Contrato se limita en cada caso al importe de la pérdida real sufrida y no incluye el beneficio perdido.
- 10.4. En el periodo considerado como Fuerza Mayor, la realización de las labores y las obligaciones de Mindgram, en la medida en que estén comprendidas en la Fuerza Mayor, podrán ser suspendidas. La suspensión también se aplica a la responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones del contrato.

## **11. MODIFICACIÓN DE CONTENIDOS DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

- 11.1. Mindgram se reserva el derecho de realizar cambios en los Términos y Condiciones por razones importantes, en especial en caso de: cambios en la legislación aplicable que afecten al contenido de los Términos y Condiciones, cambios de la situación económica de Mindgram, cambios vinculados al alcance de la funcionalidad de la Plataforma, cambios en los requisitos técnicos.
- 11.2. Mindgram informará a los Usuarios y a los Miembros de la Familia de los Usuarios por correo electrónico enviado a la dirección de correo electrónico proporcionada por el Usuario o el Miembro de la Familia del Usuario en la Cuenta del Usuario o la Cuenta del Miembro de la Familia del Usuario, sobre el cambio planeado de los Términos y Condiciones al menos 7 días antes de su entrada en vigor. Los nuevos Términos y Condiciones entrarán en vigor en la fecha indicada por Mindgram. En el

caso de que se realicen cambios en los Términos y Condiciones, el Usuario y el Miembro de la Familia del Usuario tiene derecho a resolver el Contrato sin ningún coste adicional, con fecha efectiva un día antes de la fecha de entrada en vigor de los cambios en los Términos y Condiciones.

- 11.3. Si el Usuario o el Miembro de la Familia del Usuario no rescinde el Contrato, en el plazo indicado anteriormente, los Términos y Condiciones modificados entrarán en vigor en la fecha indicada por Mindgram.
- 11.4. Las cláusulas de los Términos y Condiciones que pudieran constituir cláusulas contractuales ilegales, en el registro llevado por cualquier autoridad de control (cláusulas abusivas), no serán vinculantes en lo que respecta a los Consumidores.
- 11.5. En virtud de lo dispuesto en el Reglamento (UE) nº 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo, Mindgram le informa asimismo de que, en caso de litigio, los Usuarios residentes en la Unión Europea podrán acudir a la "Plataforma en línea de resolución de litigios" desarrollada por la Comisión Europea, con el fin de intentar resolver extrajudicialmente cualquier controversia derivada de la prestación de servicios por parte de Mindgram.

Para acceder a la "Plataforma Online de Resolución de Litigios" puede hacerlo a través del siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

- 11.6. Adicionalmente a la Plataforma Online de Resolución de Litigios mencionada anteriormente, Mindgram informa al Usuario y al Miembro de la Familia del Usuario que sea Consumidor de origen polaco, sobre la posibilidad de usar los procedimientos de tramitación extrajudicial de reclamaciones y de investigación de las demandas. Para el caso de los Usuarios polacos en lo referente a las normas de acceso a estos procedimientos estarán disponibles en las sedes o en las páginas web de las entidades autorizadas, a tramitar los litigios extrajudicialmente. La información sobre la posibilidad de tramitación extrajudicial de quejas y reclamaciones, por parte del consumidor polaco y las normas de acceso a estos procedimientos, están a su disposición en los correspondientes portales de la Oficina de la Competencia y la Protección del Consumidor:

[http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php)

[http://www.uokik.gov.pl/sprawy\\_indywidualne.php](http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php)

[http://www.uokik.gov.pl/wazne\\_adresy.php](http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php)

Asimismo, en relación con los anteriores, podrán ser, en particular, los defensores del consumidor o las Inspecciones de Comercio del Voivodato, la lista de los cuales está disponible en el portal de la Oficina de Competencia y Protección del Consumidor

en: [http://www.uokik.gov.pl/spory\\_konsumenckie.php](http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php).

- 11.7. La información mencionada más arriba, en el punto 11.6, el Consumidor también la puede obtener en las oficinas y en las páginas web de los defensores del consumidor de las comarcas (municipales), de las organizaciones sociales que tienen entre sus funciones legales la protección del consumidor y de las Inspecciones Provinciales de Comercio.
- 11.8. Para el caso del consumidor polaco dispone, en concreto, de las siguientes posibilidades de reclamación y recurso extrajudicial:
  - 11.8.1. posibilidad de recurrir a un tribunal de arbitraje permanente para los consumidores que funciona en la Inspección de Comercio,
  - 11.8.2. posibilidad de dirigirse al inspector regional de la Inspección Comercial con la solicitud de iniciar un proceso de mediación para una conciliación amistosa.
- 11.9. Para el resto de consumidores pertenecientes a países miembros de la UE, Mindgram informa de que existe una plataforma de resolución de litigios en Internet, entre consumidores y comerciantes, a nivel de la UE (plataforma ODR) en <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

## 12. DISPOSICIONES FINALES

- 12.1. Los Términos y Condiciones se refieren al Usuario y al Miembro de la Familia del Usuario por un período indefinido, no obstante, no superior a la duración del acuerdo con el Socio, en el marco de cuya ejecución se ha creado la Cuenta de Usuario o la Cuenta del Miembro de la Familia del Usuario.
- 12.2. El Acuerdo vencerá en caso de que no se active la Cuenta de Usuario o la Cuenta del Miembro de la Familia del Usuario en un plazo de 24 horas desde el momento del alta, de conformidad con los requisitos indicados en el punto 4. de dichos Términos y Condiciones .
- 12.3. Mindgram tiene derecho a rescindir el Contrato con carácter inmediato, lo que implicará el bloqueo del acceso de los Usuarios y de los Miembros de la Familia de los Usuarios a la Plataforma, en el caso de que:
- 12.3.1. El Usuario o el Miembro de la Familia del Usuario infrinja las condiciones de los presentes Términos y Condiciones,
- 12.3.2. El contrato formalizado por Mindgram con el Socio empleador o colaborador del Usuario, en el marco del cual Mindgram presta el Servicio al Usuario o al Miembro de la Familia del Usuario, se rescindirán, con la condición de que Mindgram estará obligada a informar al Usuario y al Miembro de la Familia del Usuario, con un mínimo 14 días de antelación, a la fecha de finalización prevista del contrato pactado con el Socio.
- 12.4. Mindgram informará al Usuario y al Miembro de la Familia del Usuario de la finalización del Contrato mediante un correo electrónico, enviado a la dirección de correo electrónico que el Usuario o el Miembro de la Familia del Usuario haya introducido en su Cuenta de Usuario.
- 12.5. La ley correspondiente a las obligaciones que se deriven de los Términos y Condiciones será la ley de Polonia. Asimismo, para todas aquellos conflictos o discrepancias en materia de consumo (ya sea tanto para Usuarios polacos como para el resto de consumidores pertenecientes a países miembros de la UE), que pudieran derivarse de la presente relación contractual, Mindgram informa de que será de aplicación la plataforma de resolución de litigios en Internet, entre consumidores y comerciantes, a nivel de la UE (plataforma ODR), referenciada en líneas anteriores, en <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
- No obstante lo anterior, Mindgram y el Usuario o el Miembro de la Familia del Usuario pondrán todo su empeño en resolver cualquier disputa de forma amistosa.
- 12.6. Las Partes convienen que, si alguna parte de los Términos y Condiciones resulta ser inválida, ineficaz, legalmente deficiente o inejecutable, la parte restante de los Términos y Condiciones se mantendrá en pleno vigor y efecto. En el caso de que una cláusula se vea privada de validez, ineficacia, otro defecto legal o inaplicable, las Partes acordarán de la mejor manera posible, disposiciones alternativas que serán obligatorias y ejecutables, reflejando las intenciones iniciales de las Partes.
- 12.7. Los presentes Términos y Condiciones entrará en vigor el 01.04.2023.

[Versiones archivadas de los Términos y Condiciones de la Plataforma Mindgram](#)