

Acude.io - Política de privacidad

Sep 28, 2026 · @Playmedic

Última actualización: 28 de septiembre de 2026.

1. Responsable del tratamiento

Acude.io es una plataforma titularidad de Playmedic Marketing S.L. (en adelante, "Acude" o "nosotros"), con NIF B66287061 y domicilio en calle Aragón 548, 3.º 1.ª, 08026 Barcelona (España), que es el responsable del tratamiento de los datos descritos en esta política.

Para cualquier cuestión sobre privacidad, puedes escribirnos a rgpd@acude.io. [Delegado de Protección de Datos: datos de contacto, si se designa.]

2. A quién se aplica esta política

Esta política explica cómo tratamos los datos de las clínicas, consultas y profesionales que contratan Acude y de sus usuarios ("Clientes"), de las personas que se interesan por Acude a través de nuestra web, formularios o demostraciones ("leads") y de los visitantes de acude.io.

Si eres paciente de una clínica que utiliza Acude, consulta el apartado 6: en ese caso, el responsable de tus datos es la clínica.

3. Qué datos tratamos

- Datos identificativos y de contacto profesional: nombre, cargo, nombre de la clínica o consulta, teléfono, correo electrónico y dirección.
- Datos de facturación: razón social, NIF, dirección fiscal e historial de pagos de la suscripción. No recogemos ni almacenamos los datos completos de tu tarjeta, que gestiona directamente nuestro proveedor de pagos.
- Datos de uso y técnicos: accesos, dirección IP, dispositivo, navegador y actividad en la plataforma.
- Comunicaciones: consultas y mensajes que nos envías a través de soporte, formularios, correo electrónico o WhatsApp.

El uso de cookies en acude.io se explica en la Política de Cookies.

4. Finalidades, bases jurídicas y plazos de conservación

Finalidad	Base jurídica	Conservación
Gestionar tu cuenta y prestar el servicio contratado	Ejecución del contrato (art. 6.1.b RGPD)	Mientras dure la relación y, después, bloqueados durante los plazos de prescripción de acciones
Facturación y obligaciones contables y fiscales	Obligación legal (art. 6.1.c RGPD)	6 años (Código de Comercio)
Enviarte avisos del servicio: incidencias, cambios técnicos o de condiciones	Ejecución del contrato (art. 6.1.b RGPD)	Mientras dure la relación
Atender solicitudes de información o de demostración	Aplicación de medidas precontractuales a petición tuya (art. 6.1.b RGPD)	Hasta 12 meses desde el último contacto si no llegas a contratar
Enviar comunicaciones comerciales a leads	Consentimiento (art. 6.1.a RGPD y art. 21.1 LSSI)	Hasta que retires el consentimiento
Enviar comunicaciones comerciales a Clientes sobre productos o servicios similares a los contratados	Interés legítimo (art. 6.1.f RGPD y art. 21.2 LSSI)	Hasta que te opongas
Garantizar la seguridad de la plataforma, prevenir el fraude y mejorar el servicio	Interés legítimo (art. 6.1.f RGPD)	Registros técnicos: 12 meses

5. Comunicaciones comerciales

Solo enviamos comunicaciones comerciales por correo electrónico o WhatsApp a quienes han dado su consentimiento previo y expreso, o a nuestros Clientes sobre productos y servicios de Acude similares a los que ya tienen contratados, tal como permite la LSSI. Guardamos registro de cada consentimiento, con la fecha, el texto aceptado y el canal por el que se obtuvo, para poder acreditarlo.

Estas comunicaciones pueden tratar sobre novedades de Acude, funcionalidades, formaciones, eventos o contenidos sobre gestión y captación de pacientes.

Puedes darte de baja en cualquier momento, de forma sencilla y gratuita, mediante el enlace incluido en cada correo, respondiendo "BAJA" a nuestros mensajes de WhatsApp o escribiendo a rgpd@acude.io. Retirar el consentimiento no afecta a la licitud del tratamiento previo ni a las comunicaciones necesarias para prestar el servicio.

6. Si eres paciente de una clínica que usa Acude

Cuando reservas una cita, pagas un depósito o recibes un mensaje de una clínica a través de Acude, el responsable del tratamiento de tus datos es esa clínica. Acude actúa como encargado del tratamiento: trata tus datos solo por cuenta de la clínica y siguiendo sus instrucciones.

La clínica es quien decide qué datos se recogen, qué mensajes se envían y durante cuánto tiempo se conservan, y quien debe informarte y, cuando corresponda, pedirte el consentimiento. Para ejercer tus derechos, dirígete a la clínica. Si nos llega tu solicitud, se la trasladaremos sin demora.

Los pagos se procesan directamente en los sistemas de Stripe, que actúa conforme a su propia política de privacidad. Ni Acude ni la clínica reciben los datos completos de tu tarjeta. Los mensajes de WhatsApp se envían a través de la plataforma oficial de WhatsApp Business de Meta, sujeta a las condiciones y a la política de privacidad de WhatsApp.

7. Destinatarios de los datos

No vendemos ni cedemos tus datos a terceros para sus propios fines. Podrán acceder a ellos:

- Proveedores que nos prestan servicios como encargados del tratamiento, con contrato conforme al artículo 28 del RGPD: alojamiento de datos, infraestructura y despliegue de la aplicación, envío de correo electrónico, soporte técnico y herramientas de facturación.
- Nuestro proveedor de pagos, para cobrar la suscripción, que trata los datos de pago conforme a su propia política de privacidad.
- Meta, cuando nos comunicamos contigo por WhatsApp.
- Administraciones públicas, jueces, tribunales y autoridades, cuando exista una obligación legal.

No respondemos de las políticas y prácticas de privacidad de terceros que no actúen por nuestra cuenta, que se rigen por sus propias condiciones.

8. Transferencias internacionales

Los datos de Acude se almacenan en servidores ubicados en la Unión Europea. Algunos proveedores tecnológicos que utilizamos, en particular para la infraestructura de la aplicación y el envío de correo electrónico, son empresas establecidas en Estados Unidos y pueden tratar datos o acceder a ellos desde allí. En esos casos, la transferencia se ampara en una decisión de adecuación de la Comisión Europea, como el Marco de Privacidad de Datos UE-EE. UU., o en cláusulas contractuales tipo aprobadas por la Comisión. Puedes solicitar más información en rgpd@acude.io.

9. Tus derechos

Puedes ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y portabilidad, así como retirar en cualquier momento el consentimiento prestado, escribiendo a rgpd@acude.io o por correo postal a nuestra dirección. Te pediremos la información necesaria para verificar tu identidad y te responderemos en el plazo máximo de un mes.

Si consideras que no hemos atendido correctamente tu solicitud, puedes presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es).

10. Seguridad

Aplicamos medidas técnicas y organizativas adecuadas al riesgo, como el cifrado de las comunicaciones, el control de accesos por usuario, las copias de seguridad periódicas y la revisión de nuestros proveedores. La base de datos de la plataforma se aloja en servidores ubicados en la Unión Europea y los datos de tarjeta nunca se almacenan en nuestros sistemas.

11. Menores de edad

Acude es un servicio para profesionales y no está dirigido a menores de edad. No recogemos de forma consciente datos de menores como Clientes o leads.

12. Cambios en esta política

Podemos actualizar esta política para adaptarla a cambios legales o del servicio. Publicaremos la versión vigente en acude.io con su fecha de actualización y, si los cambios son relevantes, te avisaremos por correo electrónico.