

Acude.io - Términos y condiciones

Sep 28, 2026 · @Playmedic

Términos y condiciones de uso de Acude.io

Última actualización: 28 de septiembre de 2026.

1. Titular de la plataforma

Acude.io es una plataforma propiedad de Playmedic Marketing S.L. (en adelante, "Acude" o "nosotros"), con NIF B66287061 y domicilio social en calle Aragón 548, 3.º 1.ª, 08026 Barcelona (España), inscrita en el Registro Mercantil de Barcelona [tomo, folio, hoja e inscripción].

Puedes contactar con nosotros en info@acude.io.

2. Objeto y ámbito de aplicación

Estos Términos y Condiciones (los "Términos") regulan el acceso y el uso del software como servicio Acude.io (la "Plataforma") por parte de clínicas, centros sanitarios, consultas y profesionales que contratan un plan (el "Cliente" o "tú").

La Plataforma está destinada exclusivamente a un uso profesional. Al contratarla, declaras que actúas en el marco de tu actividad empresarial o profesional, por lo que no resulta aplicable la normativa de protección de consumidores y usuarios.

Al registrarte, marcar la casilla de aceptación o utilizar la Plataforma, aceptas estos Términos, la Política de Privacidad y el Contrato de Encargo del Tratamiento incluido como Anexo I. Si actúas en nombre de una entidad, garantizas que tienes facultades suficientes para obligarla.

3. Descripción del servicio

Acude.io es una herramienta de gestión comercial de citas y pacientes. Según el plan contratado, permite gestionar la agenda y las reservas, solicitar depósitos y cobros anticipados a pacientes, enviar recordatorios y comunicaciones por WhatsApp y correo electrónico, gestionar un pipeline de oportunidades, crear presupuestos e integrarse con calendarios y software de gestión de terceros.

Las funcionalidades y los límites concretos de cada plan se describen en acude.io y pueden evolucionar con el tiempo. Nos reservamos el derecho a añadir, mejorar o retirar funcionalidades, siempre que no se reduzca de forma sustancial el servicio contratado sin preaviso.

Acude.io no es un software de historia clínica ni un sistema de información sanitaria. No debes introducir en la Plataforma diagnósticos, informes médicos, pruebas diagnósticas ni cualquier otra información clínica que no sea estrictamente necesaria para gestionar la cita o la relación comercial con el paciente.

4. Registro y cuentas de usuario

Para usar la Plataforma debes crear una cuenta con datos veraces, completos y actualizados. Puedes dar acceso a los usuarios de tu organización que necesites, dentro de los límites de tu plan.

Eres responsable de custodiar las credenciales de acceso, de la actividad realizada desde tus cuentas y de retirar el acceso a los usuarios que dejen de prestar servicios en tu organización. Si detectas un uso no autorizado, debes comunicárnoslo de inmediato.

5. Planes, precios y límites de uso

Los planes, precios y límites de uso vigentes (número de citas, envíos de correo electrónico, usuarios u otros) son los publicados en acude.io en el momento de la contratación. Los precios no incluyen IVA ni otros impuestos aplicables.

Las condiciones promocionales, como el precio fundador, se mantienen mientras la suscripción continúe activa sin interrupción, salvo que en la promoción se indique otra cosa. Si cancelas y vuelves a contratar, se aplicarán los precios vigentes en ese momento.

Si superas los límites de tu plan, te lo notificaremos para que puedas cambiar a un plan superior. Podremos limitar temporalmente las funcionalidades afectadas hasta el siguiente periodo de facturación o hasta que actualices el plan.

El precio de la suscripción no incluye los costes de servicios de terceros que contratas directamente, en particular las comisiones del proveedor de pagos y el coste de los mensajes de WhatsApp que factura Meta. Estos importes te los cobra directamente cada proveedor.

Los planes Business y Enterprise incluyen una puesta en marcha acompañada, cuyo alcance se detalla en la web o en la propuesta comercial correspondiente.

Podemos modificar los precios con un preaviso mínimo de 30 días. El nuevo precio se aplicará a partir del siguiente periodo de facturación y, si no estás de acuerdo, podrás dar de baja la suscripción antes de esa fecha sin penalización.

6. Facturación y pago de la suscripción

La suscripción se paga por adelantado, con periodicidad mensual o anual según la modalidad elegida. El cobro se realiza a través de un proveedor de pagos externo; Acude no recoge ni almacena los datos completos de tu tarjeta.

Emitiremos la factura correspondiente a cada periodo, que quedará disponible en tu cuenta o se enviará por correo electrónico.

Si un cobro no se puede realizar, te avisaremos para que actualices el medio de pago. Si el impago persiste 15 días después del aviso, podremos suspender el acceso a la Plataforma. Durante la suspensión conservaremos tus datos durante 30 días; transcurrido ese plazo sin regularizar la situación, podremos resolver el contrato conforme a la cláusula 7.

7. Duración, baja y efectos de la finalización

Las suscripciones no tienen permanencia. Se renuevan automáticamente por periodos iguales al contratado hasta que las canceles.

Puedes cancelar en cualquier momento desde el panel de tu cuenta o escribiendo a info@acude.io. La baja tendrá efecto al final del periodo ya facturado, hasta el cual podrás seguir usando la Plataforma. No se realizan reembolsos proporcionales de periodos iniciados, incluidos los planes anuales.

Acude podrá resolver el contrato con efecto inmediato si incumples de forma grave estos Términos, en particular las cláusulas 9 y 10, o por impago conforme a la cláusula 6.

Tras la finalización, dispondrás de 30 días para exportar tus datos. Pasado ese plazo, los suprimiremos de forma segura, salvo aquellos que debamos conservar bloqueados por obligación legal.

8. Servicios de terceros

Parte de las funcionalidades de Acude.io se prestan mediante servicios de terceros que contratas directamente o que se integran con la Plataforma. Acude no controla esos servicios ni responde de su disponibilidad, funcionamiento, seguridad, condiciones, precios o decisiones. Tu relación con cada proveedor se rige por sus propias condiciones.

8.1. Cobros a pacientes. Los servicios de procesamiento de pagos para los Clientes de Acude.io son prestados por Stripe y están sujetos al Acuerdo de Cuenta Conectada de Stripe (Stripe Connected Account Agreement), que incluye los Términos de Servicio de Stripe (en conjunto, el "Acuerdo de Servicios de Stripe"). Al aceptar estos Términos o seguir operando como Cliente de Acude.io, aceptas quedar vinculado por el Acuerdo de Servicios de Stripe, que Stripe puede modificar periódicamente. Como condición para que Acude.io habilite los servicios de procesamiento de pagos a través de Stripe, te comprometes a facilitar a Acude.io información exacta y completa sobre ti y tu negocio, y autorizas a Acude.io a compartirla con Stripe, junto con la información de las transacciones relacionadas con el uso de dichos servicios.

Los datos de tarjeta de los pacientes se introducen directamente en los sistemas de Stripe; Acude no los recoge ni los almacena. Acude no es una entidad de pago, no custodia fondos y no interviene en las preautorizaciones, cobros, devoluciones, disputas ni contracargos, que se liquidan en tu cuenta de Stripe. Tampoco responde de retenciones, bloqueos o cierres de cuenta decididos por Stripe.

8.2. WhatsApp. Los mensajes de WhatsApp se envían mediante la API oficial de la plataforma WhatsApp Business de Meta, asociada a una cuenta y un número de teléfono de tu titularidad. Aceptas cumplir las Condiciones de WhatsApp Business, la Política de Mensajería Comercial de WhatsApp y cualquier otra condición aplicable de Meta. Meta te factura directamente el coste de los mensajes y plantillas.

La aprobación de plantillas, la calidad del número, los límites de envío y la eventual restricción o suspensión de la cuenta dependen exclusivamente de Meta. Acude no responde de esas decisiones ni de sus consecuencias.

8.3. Correo electrónico. Los correos electrónicos se envían a través de un proveedor tecnológico especializado. Aplicamos buenas prácticas de entregabilidad, pero no podemos garantizar que cada mensaje llegue a la bandeja de entrada del destinatario, ya que intervienen filtros y sistemas ajenos a nosotros.

8.4. Integraciones. Las integraciones con calendarios (como Google Calendar) y con software de gestión de clínicas dependen de las interfaces que ofrecen esos terceros. Si un tercero modifica, limita o retira su interfaz, haremos esfuerzos razonables para mantener la integración, sin que ello constituya un incumplimiento por nuestra parte.

9. Obligaciones del Cliente

Como responsable del tratamiento de los datos de tus pacientes, te comprometes a:

- Contar con una base jurídica válida para tratar sus datos e informarles, en tu propia política de privacidad, de que utilizas herramientas tecnológicas de terceros para gestionar citas, cobros y comunicaciones.
- Obtener el consentimiento previo y expreso de los pacientes y potenciales pacientes antes de enviarles comunicaciones comerciales por correo electrónico o WhatsApp, incluidas las que se programen en el pipeline de oportunidades, conforme al artículo 21 de la Ley 34/2002 (LSSI), y el consentimiento (opt-in) que exige Meta para recibir mensajes de WhatsApp.
- Redactar las plantillas, los asuntos y los mensajes con la información mínima necesaria y responder de su contenido. En los recordatorios y avisos de cita basta con el nombre del paciente, la fecha, la hora, el lugar y el profesional, sin mencionar el tratamiento, el procedimiento ni información clínica.

- Informar a los pacientes, antes de la reserva y de forma clara, de las condiciones de depósito, cobro anticipado, cancelación y devolución, y asegurarte de que son conformes con la normativa de consumidores aplicable.
- Verificar que los datos de contacto de los pacientes son correctos, para evitar que las comunicaciones lleguen a terceros, y cumplir la normativa sanitaria y de publicidad sanitaria que te resulte de aplicación.

10. Uso aceptable

No puedes usar la Plataforma para enviar comunicaciones no solicitadas, contactar con personas que no hayan dado su consentimiento cuando este sea necesario, difundir contenidos ilícitos, engañosos o que vulneren derechos de terceros, suplantar identidades, realizar ingeniería inversa, sobrecargar o comprometer la seguridad del sistema, ni revender o ceder el acceso sin nuestra autorización escrita.

Si detectamos un uso contrario a esta cláusula, podremos suspender de forma inmediata las funcionalidades afectadas o la cuenta, y te lo comunicaremos indicando el motivo.

11. Disponibilidad y soporte

Haremos esfuerzos comercialmente razonables para que la Plataforma esté disponible de forma continuada, salvo interrupciones por mantenimiento, que procuraremos programar y avisar con antelación, o por causas ajenas a nuestro control. Salvo acuerdo escrito específico, no se garantiza un nivel de servicio (SLA) determinado.

El soporte se presta a través de los canales indicados en la web, con el alcance correspondiente a cada plan.

12. Responsabilidad

Acude.io es una herramienta que facilita la gestión de citas y la relación comercial con los pacientes. Acude no garantiza resultados concretos, como un porcentaje de reducción de ausencias, de citas confirmadas o de tratamientos aceptados.

Acude no será responsable de: (a) los servicios, decisiones o incidencias de terceros, incluidos Stripe, Meta, el proveedor de correo electrónico y los software integrados; (b) el contenido que introduzcas o envíes a través de la Plataforma; (c) los importes cobrados o no cobrados a pacientes, ni de las reclamaciones, disputas o devoluciones relacionadas; (d) el incumplimiento por tu parte de la normativa aplicable; (e) daños indirectos, lucro cesante, pérdida de pacientes, de oportunidades o de reputación; (f) casos de fuerza mayor.

En cualquier caso, la responsabilidad total de Acude derivada de estos Términos se limita al importe efectivamente pagado por el Cliente en los 12 meses anteriores al hecho que origine la reclamación. Esta limitación no se aplica en caso de dolo o culpa grave.

Te comprometes a mantener indemne a Acude frente a cualquier reclamación, sanción o gasto, incluidos honorarios de abogados, derivados del incumplimiento de estos Términos o de la normativa aplicable por tu parte o por tus usuarios.

13. Protección de datos

Acude trata los datos de sus Clientes y usuarios como responsable del tratamiento, conforme a la Política de Privacidad.

Respecto a los datos de tus pacientes y potenciales pacientes, tú eres el responsable del tratamiento y Acude actúa como encargado. Esta relación se rige por el Contrato de Encargo del Tratamiento del Anexo I, que forma parte inseparable de estos Términos.

14. Propiedad intelectual e industrial

Acude es titular de todos los derechos sobre la Plataforma, su código, diseño, marcas y documentación. Mientras la suscripción esté vigente, te concedemos una licencia de uso no exclusiva, intransferible y limitada a tu actividad profesional.

Tú conservas la titularidad de los datos y contenidos que introduces. Podemos utilizar datos agregados y anonimizados, que no permitan identificarte ni a ti ni a tus pacientes, para mantener y mejorar el servicio.

Salvo que nos indiques lo contrario por escrito, podremos mencionar tu nombre y logotipo como cliente de Acude.io en nuestra web y materiales comerciales.

15. Confidencialidad

Ambas partes mantendrán confidencial la información no pública que conozcan con motivo de la relación contractual, durante su vigencia y los 3 años siguientes, salvo obligación legal o requerimiento de autoridad competente.

16. Modificación de los Términos

Podemos modificar estos Términos para adaptarlos a cambios legales, técnicos o del servicio. Te avisaremos por correo electrónico o a través de la Plataforma con al menos 30 días de antelación. Si no estás de acuerdo, podrás dar de baja la suscripción antes de la entrada en vigor; si continúas usando la Plataforma, se entenderá que aceptas los nuevos Términos.

17. Cesión y nulidad parcial

No puedes ceder tu posición contractual sin nuestro consentimiento. Acude podrá cederla a una sociedad de su grupo o a un adquirente de la Plataforma, con notificación previa. Si alguna cláusula se declarase nula, el resto de los Términos mantendrá su validez.

18. Ley aplicable y jurisdicción

Estos Términos se rigen por la legislación española. Para cualquier controversia, las partes se someten a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Barcelona, con renuncia a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

Anexo I. Contrato de encargo del tratamiento

Este Anexo regula el tratamiento de datos personales que Acude (el "Encargado") realiza por cuenta del Cliente (el "Responsable"), conforme al artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y a la Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD).

1. Objeto, duración y finalidad. El Encargado tratará los datos únicamente para prestar los servicios de Acude.io contratados: gestión de citas, solicitudes de depósito y cobro, recordatorios, comunicaciones con pacientes, pipeline de oportunidades, presupuestos e integraciones. El encargo dura lo mismo que la suscripción.

2. Datos y personas afectadas. Los interesados son los pacientes, potenciales pacientes y usuarios del Responsable. Los datos tratados son identificativos y de contacto (nombre, teléfono, correo electrónico), datos de la cita (fecha, hora, profesional y servicio o tratamiento solicitado), estado de los depósitos y cobros (sin datos de tarjeta), historial de comunicaciones enviadas a través de la Plataforma y notas comerciales. El servicio o tratamiento solicitado puede revelar indirectamente información relacionada con la salud, por lo que ambas partes aplicarán las garantías reforzadas que exige el artículo 9 del RGPD.

3. Obligaciones del Encargado. El Encargado se compromete a:

- Tratar los datos solo siguiendo las instrucciones documentadas del Responsable, que son estos Términos y la configuración que el Responsable realice en la Plataforma, e informarle si considera que una instrucción infringe la normativa.
- Garantizar que las personas autorizadas para tratar los datos se han comprometido a respetar la confidencialidad.
- Aplicar las medidas técnicas y organizativas del artículo 32 del RGPD, como cifrado de las comunicaciones, control de accesos por usuario, copias de seguridad y registro de actividad. La base de datos y el alojamiento de la Plataforma se encuentran en servidores ubicados en la Unión Europea.

- Asistir al Responsable en la atención de los derechos de los interesados y trasladarle, sin dilación, cualquier solicitud que reciba directamente.
- Notificar al Responsable las violaciones de seguridad de los datos sin dilación indebida y, en todo caso, en un plazo máximo de 48 horas desde que tenga constancia, con la información disponible para su gestión.
- Colaborar, cuando proceda, en las evaluaciones de impacto y consultas previas a la autoridad de control.
- Poner a disposición del Responsable la información necesaria para demostrar el cumplimiento de este Anexo.

4. Subencargados. El Responsable otorga una autorización general para que el Encargado recurra a subencargados en las categorías de alojamiento de datos, infraestructura y despliegue de la aplicación, envío de correo electrónico y soporte técnico. El Encargado impondrá a cada subencargado las mismas obligaciones de protección de datos, facilitará la lista actualizada a petición del Responsable y le informará de cualquier cambio con 15 días de antelación, plazo durante el cual el Responsable podrá oponerse de forma motivada.

Stripe y Meta no son subencargados de Acude. El Responsable los contrata directamente y la relación de protección de datos con ellos se rige por sus propias condiciones.

5. Transferencias internacionales. Si algún subencargado trata datos fuera del Espacio Económico Europeo, el Encargado se asegurará de que la transferencia cuente con garantías adecuadas, como una decisión de adecuación, incluido el Marco de Privacidad de Datos UE-EE. UU., o cláusulas contractuales tipo aprobadas por la Comisión Europea.

6. Obligaciones del Responsable. El Responsable garantiza que dispone de base jurídica para el tratamiento y para comunicar los datos al Encargado, que ha informado a los interesados, que ha obtenido los consentimientos necesarios, en especial para las comunicaciones comerciales y los mensajes de WhatsApp, y que sus instrucciones son lícitas.

7. Auditorías. El Responsable podrá solicitar información sobre las medidas de seguridad aplicadas. Si la información facilitada no fuera suficiente, podrá realizar una auditoría una vez al año, con un preaviso de 30 días, en horario laboral, sin afectar a otros clientes y a su cargo.

8. Destino de los datos. Al finalizar el encargo, el Responsable dispondrá de 30 días para exportar sus datos. Transcurrido ese plazo, el Encargado los suprimirá, incluidas las copias, salvo que una norma exija conservarlos, en cuyo caso permanecerán bloqueados durante el plazo legal.