

Condiciones del servicio

terms-v4-2026-10-08

Actualizadas el 7 de octubre de 2026. Versión terms-v4-2026-10-08

Condiciones del servicio

Estas condiciones y la ficha particular del pedido determinan la atención dietético-nutricional contratada con ReNutre Salud. La información asistencial y la política de privacidad tienen funciones distintas de la aceptación del contrato.

1. Prestadora y alcance

El servicio lo presta Clara Noguera Navarro, dietista-nutricionista autónoma, NIF 49335532A, bajo el nombre comercial ReNutre Salud. Domicilio: Calle Nuestra Señora de los Dolores, 10, 30139 El Raal, Murcia. Contacto: equipo.renutre@gmail.com (mailto:equipo.renutre@gmail.com) y +34 614 171 215 (tel: +34614171215).

La contratación y la gestión del portal corresponden a una persona adulta. Si la atención es para un menor, las gestiona su padre, madre o tutor legal y la ficha asistencial queda a nombre del menor. La representación y las decisiones asistenciales se comprueban por separado; pagar no concede por sí solo acceso a una historia clínica.

Estas condiciones no cubren un foro de pacientes, ventas separadas de cursos o productos ni prestaciones distintas de las indicadas en la ficha del pedido.

2. Qué se contrata

El servicio puede comprender valoración, planificación individual, videollamadas, seguimiento y acceso a recursos educativos, en el número, periodo y alcance indicados en la ficha del pedido. Las videollamadas tienen una duración orientativa de treinta minutos, sin perjuicio de adaptar la atención cuando el caso lo requiera. Una pauta individual se elabora tras la valoración necesaria, no se obtiene automáticamente por el hecho de pagar.

Los artículos y guías generales complementan el servicio, pero no sustituyen la valoración individual. No se garantiza un resultado determinado de peso, composición corporal, rendimiento o evolución clínica. Tampoco se limita la responsabilidad profesional que corresponda.

3. Información anterior al pago

Antes de pagar debe facilitarse una ficha particular completa con:

Nombre del servicio, duración exacta, fecha o regla inequívoca de inicio y finalización.

Número de videollamadas, seguimiento y canales incluidos, horario de atención y plazo ordinario de respuesta.

Recursos incluidos y excluidos y precio total en euros, con impuestos cuando procedan.

Reglas de cambios, inasistencias, sesiones no utilizadas y baja, política de reembolsos y plazo de tramitación de las devoluciones que correspondan.

Modalidad de renovación y versiones de las condiciones y la información facilitada.

No serán exigibles cargos o penalizaciones no informados y aceptados. Esta página general no sustituye la ficha concreta ni fija por sí sola horarios, preavisos, precios o valores de prestaciones. Si falta alguno de esos datos, solicítalo al equipo antes de pagar.

4. Modalidad por periodos

La ficha particular indica si contratas un periodo sin renovación o una suscripción con cobros automáticos mensuales o trimestrales. En una suscripción, se informa del precio por periodo, frecuencia y cancelación antes de pagar y se pide aceptar expresamente los cobros periódicos. No se activará una suscripción por el mero hecho de conservar una cuenta ni se convertirán automáticamente los pedidos anteriores.

Puedes cancelar las futuras renovaciones en «Mi suscripción» antes del siguiente cobro. Mantendrás el periodo ya pagado hasta su finalización y el acceso a tu documentación. La tarifa aceptada no cambia por modificar el catálogo. Si aplicas un descuento, sus condiciones se muestran en el pago; al terminar se aplica la tarifa del contrato. Un cobro fallido no activa un nuevo periodo de servicio.

El precio cubre el acceso y el acompañamiento contratado durante ese periodo, con las consultas, planificación, seguimiento y recursos indicados en la ficha. ReNutre debe prestar lo contratado: disponer de una cuenta no acredita por sí solo la entrega del plan ni la realización de consultas o seguimiento.

La ficha particular de cada pedido y estas condiciones deben facilitarse conjuntamente y poder conservarse. No se modificará retroactivamente un periodo ya contratado.

5. Cómo se formaliza la contratación

Seleccionas el servicio, revisas la ficha y los datos de contratación, corriges los errores antes de continuar y aceptas las condiciones mediante una acción expresa. El pago se realiza a través de Stripe Checkout. La contratación se realiza en español.

ReNutre debe confirmar el resultado y las condiciones contratadas en un soporte que puedas conservar, con la referencia del pedido y la versión de las condiciones. La entrega puede ser gestionada por el equipo; este texto no identifica un mensaje de acceso o el recibo de Stripe con la entrega de la ficha contractual. Puedes solicitar tu copia en equipo.renutre@gmail.com (<mailto:equipo.renutre@gmail.com>).

Las contraseñas y los códigos de verificación no se solicitan por correo o WhatsApp. La aceptación al configurar una contraseña permite usar el portal, pero no constituye por sí sola una compra ni un consentimiento asistencial.

6. Inicio y acceso

La fecha o regla de inicio y la fecha de finalización deben indicarse antes de pagar. Comprar un periodo no permite un seguimiento indefinido. La cuenta es personal y no debe compartirse; un representante autorizado puede gestionar varias fichas de menores sin mezclar sus historias.

Si una incidencia imputable a ReNutre impide prestar una parte del servicio, se ofrecerá una solución adecuada: reprogramación, ampliación equivalente o devolución de lo no prestado, según proceda, sin limitar los derechos legales.

Si la valoración muestra que la atención online no es adecuada, se explicará la limitación y se recomendará una alternativa. El cobro no garantiza que cualquier situación pueda tratarse a distancia.

7. Cambios, ausencias y finalización voluntaria

Puedes comunicar una petición de cambio o baja mediante equipo.renutre@gmail.com (<mailto:equipo.renutre@gmail.com>) o el WhatsApp profesional. Recibirás constancia de la gestión. El preaviso para cambios, la eventual repercusión de una inasistencia y el tratamiento de las sesiones no utilizadas serán los indicados en la ficha aceptada; no se aplicarán automáticamente penalizaciones no informadas.

ReNutre no ofrece devoluciones comerciales voluntarias por cambio de opinión, baja voluntaria o falta de uso del periodo contratado. No se ofrece una garantía comercial de devolución ni un prorrateo voluntario por días o sesiones no utilizados. Si decides dejar de utilizarlo, puedes mantener el acceso y los servicios contratados hasta su finalización. En una suscripción, cancela la renovación antes del siguiente cobro; solicitar la baja no genera un cargo adicional.

Esta política no elimina el derecho a cancelar ni los reembolsos que correspondan por una norma imperativa, un cobro indebido o un incumplimiento de ReNutre. Una reclamación no se rechaza automáticamente por la existencia de esta política. No se cargará retroactivamente una tarifa no informada ni se duplicará el cobro del seguimiento.

Si ReNutre cancela o no puede continuar una prestación, se ofrecerá una alternativa aceptada por ti o la devolución de la parte no prestada. Los reembolsos que correspondan se tramitarán sin demoras injustificadas, por el medio de pago original cuando resulte posible. El plazo comercial concreto debe constar en la ficha.

8. Cancelación y derecho de desistimiento

La consulta sanitaria prestada por un profesional para evaluar, mantener o restablecer la salud no se equipara automáticamente a una venta ordinaria de contenido digital. El artículo 93.b de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-20555#a93>) excluye esos servicios del título específico de contratación a distancia. Esto no elimina los demás derechos del paciente y consumidor ni las condiciones de baja acordadas.

Si se comercializan por separado cursos, descargas u otros productos no asistenciales, deberán tener condiciones propias y el régimen de desistimiento que les corresponda. La política comercial de no ofrecer devoluciones voluntarias no constituye una renuncia al desistimiento cuando legalmente proceda ni a los demás derechos obligatorios del paciente o consumidor.

9. Seguimiento, videollamadas y materiales

El seguimiento se limita al servicio y al periodo contratados. WhatsApp Business permite plantear dudas sobre pautas, guías, recetas y organización. No es un servicio de urgencias ni de respuesta inmediata. El horario y el plazo ordinario de respuesta deben comunicarse antes de contratar, sin prometer

vigilancia clínica continua o diaria que no forme parte del servicio.

Las videollamadas se realizan por Google Meet o, cuando se acuerde, WhatsApp Business. ReNutre no graba ni transcribe las sesiones en esta modalidad. Si no deseas usar uno de esos canales, debe acordarse una alternativa disponible y su alcance antes de contratar. La mensajería del portal y los canales conectados se utilizan dentro del alcance acordado, no como atención de urgencias.

Los materiales asignados son personales. Se puede conservar la documentación asistencial para uso propio y solicitarla por los canales de derechos; no se autoriza publicar o explotar comercialmente recursos protegidos de ReNutre.

10. Obligaciones recíprocas

La profesional actuará dentro de su competencia, preservará la confidencialidad y explicará la intervención y las limitaciones relevantes. El paciente, o su representante cuando corresponda, facilitará la información necesaria de forma veraz según su conocimiento, comunicará cambios relevantes y utilizará el portal sin comprometer los datos de otras personas. El personal del equipo utilizará sus accesos únicamente para sus funciones autorizadas y mantendrá el deber de confidencialidad.

La falta de consecución de un objetivo no determina por sí sola un incumplimiento; tampoco esta cláusula excluye responsabilidades por una atención incorrecta. Una aceptación del servicio no supone renuncia a derechos sanitarios, de privacidad o de consumo.

11. Documentación, facturación y fin del periodo

Se facilitará el justificante y la factura o documento de facturación que proceda con los datos y requisitos legales. El justificante de Stripe no se identifica automáticamente con una factura fiscal emitida por ReNutre.

Al finalizar el periodo cesan los servicios y accesos comerciales pactados, sin que ello elimine el derecho de acceso o copia de la documentación asistencial. La historia se conserva durante los plazos sanitarios; el impago o la no renovación no producen su destrucción automática.

12. Contacto y reclamaciones

Puedes presentar consultas o reclamaciones en equipo.renutre@gmail.com (<mailto:equipo.renutre@gmail.com>) o en el domicilio profesional. ReNutre acusará recibo y tramitará la petición en los plazos legalmente aplicables. Se facilitará el cauce de reclamación correspondiente; no se afirma una adhesión a arbitraje de consumo o un sistema específico que no haya sido acreditada.

Se aplicará la normativa que corresponda, incluidas las normas imperativas de protección del consumidor. No se impone una sumisión exclusiva a un tribunal que prive al paciente del fuero que legalmente le corresponda.

Información de salud y atención online (</legal/datos-salud>) Política de privacidad (</privacidad>) Derechos y copia de documentación (</derechos>) Aviso legal (</aviso-legal>)