

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

Página Web ClickVital Salud Virtual

El presente texto pretende establecer los términos y condiciones generales (en adelante "Términos y Condiciones" o "Los Términos") aplicables al acceso y uso de los servicios ofrecidos por nuestro equipo médico y red de profesionales de la salud, a través del portal de internet www.clickvital.com.co (en adelante "El Sitio" o "La Plataforma"), de propiedad exclusiva de CLICKVITAL SALUD VIRTUAL S.A.S. (en adelante "Clickvital", "La Sociedad" o "La Compañía", indistintamente), sociedad comercial identificada con el NIT 901.458.581-2 y con domicilio principal en Medellín, Colombia.

La utilización del portal de internet para el acceso a los servicios prestados por la Sociedad, le atribuye la condición de Usuario a dicha persona, teniendo presente la existencia de dos modalidades de este, a saber: (i) Usuario/Paciente, (ii) Usuario/Profesional en Salud. Para adquirir la calidad de Usuario, acceder y/o suscribirse, y/o usar El Sitio o los servicios independientes de su modalidad, es necesario que la persona acepte expresamente y sin reservas, sujetarse a los Términos y Condiciones y las Políticas de Privacidad, publicados por la Compañía. En consecuencia, el Usuario acepta haber leído atentamente los Términos y Condiciones al momento de utilizar y/o registrarse en la Plataforma y/o en el Aplicativo móvil.

Asimismo, la utilización de La Plataforma se encuentra sometida a todos los avisos, reglamentos de uso e instrucciones puestos en conocimiento por La Sociedad al Usuario de conformidad a su modalidad, que completan lo previsto en estos Términos y Condiciones en cuanto no se opongan a ellos, como también a la legislación colombiana.

1. DEFINICIONES

Siempre que se empleen en estos Términos y Condiciones y sus anexos, los términos que se indican a continuación tendrán el significado que se les asignará en esta cláusula. Se aclara que los títulos de las diferentes cláusulas han sido incluidos para fines de referencia únicamente y no afectarán la interpretación del Acuerdo.

- (a) **Consulta Virtual:** es el conjunto de actividades relacionadas con la salud que permiten tener atención por un profesional de la salud sin necesidad de desplazamientos, los cuales se llevan a cabo a distancia con la ayuda de las tecnologías de la información y telecomunicaciones, y que versan sobre servicios prestados en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación.
- (b) **Telemedicina:** es la prestación de servicios de asesoría especializada a través de la utilización de las tecnologías de la información y telecomunicación, con énfasis en la implementación del servicio de salud bajo la modalidad de Telemedicina y la práctica educativa de salud a distancia.

- (c) **Epidemiología Clínica:** asesoría especializada en la formación de investigadores, estudiantes, proyectos, industrias o demás agentes vinculados con el campo de la Epidemiología en el área clínica, así como la prestación de servicios de docencia en cursos o congresos sobre la materia, como cualesquier otros vinculados con el campo específico de este servicio.
- (d) **Telexperticia:** es la relación a distancia con método de comunicación sincrónico o asincrónico para la provisión de servicios de salud en cualquiera de sus componentes (como soporte a decisiones clínicas y juntas médicas, además de acceder a imágenes diagnósticas y consultas generales y de especialistas), utilizando tecnologías de información y comunicación entre:
- (i) Dos profesionales de la salud, uno de los cuales atiende presencialmente al usuario y otro atiende a distancia.
 - (ii) Personal de salud no profesional, esto es, técnico, tecnólogo o auxiliar, que atiende presencialmente al usuario y un profesional de la salud a distancia. El profesional que atiende a distancia será el responsable del tratamiento y de las recomendaciones que reciba el paciente, y el personal de salud no profesional que atiende presencialmente al usuario será el responsable de las acciones realizadas en el ámbito de su competencia.
 - (iii) Profesionales de la salud que en junta médica realizan una interconsulta o una asesoría solicitada por el médico tratante, teniendo en cuenta las condiciones clínico-patológicas del paciente.
- (e) **Servicios Ambulatorios:** son aquellos servicios prestados por un tercero proveedor que se ofertan a través de La Plataforma de Clickvital en virtud de acuerdos comerciales entre las empresas, y de las cuales la Sociedad ejerce como intermediario más no prestador directo del servicio.
- (f) **Demás servicios:** son todos aquellos que la Sociedad pueda brindar en un futuro y que serán informados por los canales oficiales de la Compañía y se incluirán de manera particular a los presentes Términos y Condiciones, los cuales pueden estar enfocados a la prestación de servicios en Telesalud como cualesquier otros permitidos en el desarrollo del objeto social de la Sociedad.
- (g) **Aplicativo móvil:** se refiere a la aplicación diseñada para dispositivos móviles denominada "Click Vital", la cual permite el acceso a los Usuarios a los servicios de la plataforma operada por la sociedad. Esta aplicación se encuentra disponible para Android o iOS con descarga gratuita.
- (h) **Equipo de Salud:** son nuestro equipo médico y red de profesionales de la salud que realizan la atención clínico asistencial directa del Usuario/Paciente. El equipo médico adicionalmente estará a cargo de la evaluación de la calidad y el diseño de los servicios prestado por Clickvital.
- (i) **Usuario/Paciente:** cualquier persona que desea acceder a los servicios prestados por Clickvital y que se ha suscrito mediante registro e inscripción a través de la plataforma que opera la sociedad.

- (j) **Usuario/Profesional en Salud:** es el profesional perteneciente al Equipo de Salud, que cuenta con estudios, experiencia y conocimiento en un área de la salud dentro de las ramas de prestación de servicios de Clickvital, adscrito a la plataforma operada por esta Sociedad y habilitado para la prestación de servicios de salud en Colombia.
- (k) **Historia Clínica:** es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del usuario, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención. Dicho documento únicamente puede ser conocido por terceros previa autorización del usuario/Paciente o en los casos previstos por la ley. Este documento deberá contar con las siguientes características:
- (i) **Integralidad:** debe contener información científica, técnica y administrativa relacionada con la atención en salud que ha recibido el Usuario/Paciente a través de la plataforma de Clickvital, abordando como un todo sus aspectos biológico, psicológico y social.
 - (ii) **Secuencialidad:** los registros de la prestación de los servicios en salud que ha recibido el Usuario/Paciente a través de la plataforma de Clickvital, deben consignarse en la secuencia cronológica en que fueron prestados.
 - (iii) **Racionalidad científica:** se refiere a la aplicación de criterios científicos en el diligenciamiento y registro de las acciones en salud brindadas al Usuario/Paciente, de tal modo que evidencie el procedimiento que se realizó en la investigación de las condiciones de salud del Paciente, su diagnóstico y el plan de manejo que le fue brindado en la prestación del servicio a través de la plataforma de Clickvital.
 - (iv) **Disponibilidad:** es la posibilidad de utilizar la historia clínica en el momento en que se necesita, con las limitaciones que impone la Ley.
 - (v) **Oportunidad:** es el diligenciamiento de los registros de atención de la historia clínica, simultánea o inmediatamente después de que ocurre la prestación del servicio a través de la plataforma de Clickvital.
- (l) **Historia clínica para efectos archivísticos:** Desde el punto de vista archivístico la historia clínica es un expediente que de manera cronológica debe acumular documentos relativos a la prestación de servicios de salud brindados al usuario/Paciente y que tiene el carácter de reservado debiendo toda persona relacionada o no a Clickvital, guardar el secreto profesional respecto a este, una vez tenga acceso al mismo en el marco del propósito para el cual ha sido diseñado.
- (m) **Consentimiento Previo Informado:** Es el documento mediante el cual el Paciente/Tutor/Representante Legal declara que el Profesional en Salud le ha brindado una explicación y descripción clara en un lenguaje sencillo, sobre la prestación de un servicio en específico a través de la plataforma de Clickvital, indicando el proceso, sus ventajas y límites. Dicho documento reposará en la historia clínica.

(n) **RIPS:** Registro Individual de Prestación de Servicios de Salud que es el conjunto de datos que deben proveerse al Sistema General de Seguridad Social en Salud para los procesos de dirección, regulación y control que ejerce el Ministerio de Salud.

2. CONDICIONES DE UTILIZACIÓN DE LA PLATAFORMA

2.1. Aceptación de los servicios por parte del Usuario/Paciente

Al momento de un Usuario navegar o realizar registro e inscripción en La Plataforma de Clickvital, ya sea a través del portal de internet o de su Aplicativo Móvil, está aceptando sin reservas las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones y las Políticas de Privacidad de La Sociedad, de tal manera que el Usuario se obliga a cumplirlos, sin que pueda alegar desconocimiento de los mismos.

Parágrafo. Cualquier modificación a estos términos y condiciones deberá constar por escrito y deberá contener una nueva aceptación por parte del Profesional en Salud. No obstante, lo anterior, Clickvital se reserva el derecho de hacer modificaciones a estos Términos y Condiciones y a sus Políticas de Privacidad, comunicando la modificación en la Plataforma. El uso que el Usuario/Paciente hiciera de la Plataforma posterior a dichas modificaciones, implica el conocimiento y aceptación de estas.

2.2. Aceptación del Usuario/Profesional en Salud

Cuando un Profesional en Salud realice su registro e inscripción en la Plataforma de Clickvital, reconoce que está aceptando sin reservas las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones y las Políticas de Privacidad de La Sociedad, de tal manera que este se obliga a cumplirlos, sin que pueda alegar desconocimiento de los mismos.

Parágrafo. Cualquier modificación a estos términos y condiciones deberá constar por escrito y deberá contener una nueva aceptación por parte del Profesional en Salud. No obstante, lo anterior, Clickvital se reserva el derecho de hacer modificaciones a estos Términos y Condiciones y a sus Políticas de Privacidad, comunicando la modificación en la Plataforma. El uso que el Usuario/Profesional en Salud hiciera de la Plataforma posterior a dichas modificaciones, implica el conocimiento y aceptación de estas.

2.3. Capacidad del Usuario

Toda persona, ya sea Paciente o Profesional en Salud, que acceda, se registre, inscriba, suscriba, navegue o utilice los Servicios de la Plataforma de Clickvital, declara tener plena capacidad de goce y ejercicio para obligarse a los presentes Términos y Condiciones, por lo que se excluye toda posibilidad de dolo, fuerza o cualquier otro vicio en el consentimiento. En

este sentido, queda prohibido toda contratación de servicios por parte de menores de edad sin previa autorización escrita de sus padres o representantes legales.

2.4. Contenido y acceso a los servicios de Clickvital por parte del Usuario/Paciente

El Sitio tiene por finalidad que el Usuario/Paciente acceda a los Servicios prestados por Clickvital que son los que a continuación se describen:

- a)** Consulta Virtual en la modalidad de Teleconsulta en las siguientes especialidades: **(i)** Fisioterapia; **(ii)** Medicina General; **(iii)** Medicina Física y Rehabilitación; **(iv)** Hematología; **(v)** Urología; **(vi)** Pediatría; **(vii)** Neurología; **(viii)** Neonatología; **(ix)** Medicina Interna; **(x)** Dermatología; **(xi)** Cirugía General; **(xii)** Alergología; **(xiii)** Cardiología; entre otros;
- b)** Revisión de Exámenes de Cirugía General;
- c)** Interconsulta en modalidad sincrónica en las siguientes especialidades: **(i)** Medicina Física y Rehabilitación; **(ii)** Medicina Interna; **(iii)** Cardiología; **(iv)** Alergología; y, **(v)** Dermatología;
- d)** Interconsulta en modalidad asincrónica en las siguientes especialidades: **(i)** Medicina Interna; **(ii)** Cardiología; y, **(iii)** Alergología.;
- e)** Control por: **(i)** Urología; **(ii)** Neurología; **(iii)** Medicina General; **(iv)** Medicina Física y Rehabilitación; **(v)** Cardiología; **(vi)** Pediatría/Neonatología; **(vii)** Medicina Interna; **(viii)** Dermatología; **(ix)** Cirugía General; **(x)** Psiquiatría; **(xi)** Seguimiento de Fisioterapia; y, **(xii)** Alergología.

Asimismo, en la Plataforma el Usuario/Paciente encontrará información acerca de: (i) la Sociedad, (ii) los demás servicios que ofrece como Telexperticia y Epidemiología Clínica, (iii) los Términos y Condiciones, Políticas de Privacidad y reglamentos, (iv) información relativa a terceros proveedores de la Sociedad, (v) publicidad de la Sociedad, y, (vi) la información sobre resultados y noticias de interés.

El acceso a la Plataforma por parte del Usuario/Paciente tiene carácter libre y gratuito, sin perjuicio de que existan servicios y contenidos que ofrezca Clickvital o terceros a través de la Plataforma, que puedan encontrarse sujetos a contratación previa y al pago de una cantidad de dinero de acuerdo con las tarifas previamente establecidas por la Sociedad o el oferente del servicio/producto.

Para acceder a los Servicios es obligatorio que el Usuario/Paciente se encuentre registrado e inscrito en la Plataforma, aportando en todo momento datos válidos y reales para acceder a los servicios sujetos a previa contratación. El Usuario/Paciente, como propietario de los datos personales que aporta en la Plataforma, manifiesta que los mismos son exactos, precisos y verdaderos, por lo que la Sociedad NO se responsabiliza por la certeza y actualización de estos y se reserva el derecho a solicitar algún comprobante y/o dato adicional a efectos de

corroborar su veracidad respetando en todo momento lo dispuesto en la Política de Privacidad de Clickvital.

En caso de incumplimiento a la obligación anterior, la Sociedad quedará facultada para suspender temporal o definitivamente a los Usuarios cuyos datos no hayan podido ser confirmados o se corrobore que los mismos son falsos, de tal caso que la inhabilitación del Usuario/Paciente en la Plataforma no producirá ningún derecho a resarcimiento por parte de este. La Cuenta es personal, única e intransferible y está prohibido que un mismo Usuario/Paciente inscriba o posea más de una Cuenta en la Plataforma, de tal modo, que la sociedad, en caso de detectar la existencia de diferentes cuentas que contengan datos iguales, coincidentes o relacionados, Clickvital podrá cancelar, suspender o inhabilitar dichas Cuentas de conformidad a lo explicado en el párrafo anterior de esta cláusula.

2.5. Contenido y acceso a los servicios de Clickvital por parte del Usuario/Profesional en Salud

El acceso a la Plataforma por parte del Usuario/Profesional en Salud se da, entre otras, para la prestación de los servicios ofrecidos por la Sociedad a través de su Plataforma, y, en particular, en la especialidad que posea título y experiencia profesional.

Con ocasión de lo anterior es obligatorio que el Usuario/Profesional en Salud se encuentre registrado e inscrito en la Plataforma, aportando la resolución de autorización del ejercicio profesional en salud, Tarjeta profesional expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, Certificaciones profesionales, y, en general, los documentos que le sean solicitados para acreditar la experiencia en la especialidad en la que prestará sus servicios a través de la Plataforma. El Usuario/Profesional en Salud, como propietario de los datos personales que aporta en la Plataforma, manifiesta que los mismos son exactos, precisos y verdaderos, por lo que la Sociedad NO se responsabiliza por la certeza y actualización de estos y se reserva el derecho a solicitar algún comprobante y/o dato adicional a efectos de corroborar su veracidad respetando en todo momento lo dispuesto en la Política de Privacidad y lo estipulado en el Contrato de colaboración suscrito con la Sociedad.

En caso de incumplimiento a la obligación anterior, la Sociedad quedará facultada para suspender temporal o definitivamente a aquel Usuario/Profesional en Salud cuyos datos se corrobore son falsos, de tal caso que la inhabilitación del Usuario/Profesional en Salud en la Plataforma, no producirá ningún derecho a resarcimiento por parte de este sin perjuicio de las sanciones estipuladas en el Contrato de colaboración suscrito con la Sociedad.

El Usuario/Profesional en Salud será responsable de todas las operaciones que se efectúen en su cuenta, puesto que el acceso a ella se encuentra restringido mediante el uso de su clave de Seguridad, de conocimiento exclusivo del Usuario/Profesional en Salud. En ese sentido, el Usuario se obliga a notificar a la Sociedad, cualquier uso no autorizado de su Cuenta, ingreso

de terceros no autorizados, como cualquier situación que pueda afectar o poner en riesgo la Prestación de su Servicio en la Plataforma. Para efectos de lo anterior, el Usuario/Profesional en Salud deberá, de manera inmediata, por un medio idóneo, en forma clara y precisa, señalar la situación irregular con relación a su cuenta, de tal modo que permita su atención oportuna.

El uso de la Cuenta es personal e intransferible, por lo que el Usuario/Profesional en Salud tendrá prohibida la venta, cesión transferencia de la cuenta bajo ningún concepto. El Profesional en Salud será la única persona responsable de mantener la seguridad de su cuenta en relación con su clave de Seguridad siendo único responsable de su mal uso, y, debido a la información sensible y reservada a la que tiene acceso a través de su cuenta en virtud del servicio que presta en la Plataforma de Clickvital, le quedará expresamente prohibido revelar a terceras personas la contraseña utilizada para gestionar dicho servicio. Asimismo, tendrá la obligación de velar que la información que obtenga de los Usuarios/Pacientes, tenga la destinación adecuada en virtud del servicio contratado, rigiendo toda recolección y acceso a datos personales, de conformidad a lo dispuesto en la Política de Privacidad y los deberes especiales de protección de la historia clínica del Usuario/Paciente.

2.6. Obligación de hacer un uso correcto de la Plataforma

El Usuario, ya sea Paciente o Profesional en Salud, se compromete a utilizar la Plataforma de conformidad con la Ley, estos Términos y Condiciones, así como con la moral, las buenas costumbres y el orden público. Asimismo, teniendo en cuenta que todos los contenidos y servicios incluidos en la Plataforma están destinados a Usuarios finales, queda prohibido cualquier uso comercial o reventa no autorizados, a menos que los mismos sean permitidos de manera escrita por Clickvital.

El acceso, navegación y uso de La Plataforma es responsabilidad del Usuario, por lo que este último se compromete conforme a los términos y condiciones y cualquier información complementaria publicada en la página web acerca de la utilización y acceso a los contenidos y servicios de la Sociedad.

Todos los Usuarios se obligan a abstenerse de utilizar La Plataforma con fines o efectos ilícitos, contrarios a lo establecido en estos Términos y Condiciones, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar La Plataforma o impedir la normal utilización o disfrute de los servicios por parte de cualquier otro Usuario.

2.7. Medios para la obtención de contenidos

El Usuario, ya sea Paciente o Profesional en Salud, deberá abstenerse de obtener e incluso de intentar obtener informaciones, mensajes, gráficos, dibujos, archivos de sonido y/o imagen, fotografías, grabaciones, software y, en general, cualquier clase de material accesibles a

través de La Plataforma (en adelante, los "Contenidos") empleando para ello medios o procedimientos distintos de los que, según los casos, se hayan puesto a su disposición o se hayan indicado a este efecto en La Plataforma donde se encuentren los Contenidos o, en general, de los que se empleen habitualmente en Internet para su acceso, siempre que no entrañen un riesgo de daño o inutilización de La Plataforma y/o de los Contenidos.

Todo el contenido utilizado por Clickvital corresponde a obras protegidas por las normas de derechos de autor y, por tanto, la Sociedad tiene los derechos patrimoniales de exhibición, modificación, reproducción y puesta a disposición en La Plataforma y demás derechos que en virtud de los derechos de autor se entienden protegidos en favor de la Sociedad. En tal virtud, no se podrá entender bajo ningún motivo que con la reproducción del Contenido en La Plataforma se están cediendo los derechos u otorgando el uso de los mismos para fines diferentes a los establecidos en estos Términos y Condiciones, por lo que cualquier reproducción total o parcial de los Contenidos publicados en La Plataforma, requerirá autorización previa de la Sociedad.

2.8. Propiedad intelectual

Se prohíbe la modificación, reproducción, publicación o transferencia de cualquier Contenido a otras personas, o su uso para cualquier fin, excepto en la medida en que la ley vigente lo permita. Está prohibido desensamblar, descompilar, aplicar ingeniería inversa o intentar por cualquier medio romper la protección del Contenido. Todos los contenidos, elementos e información de La Plataforma, incluyendo todo texto, formato, imágenes, música, marcas, logotipos, enseñas, nombres comerciales, sonidos, gráficos, videos, animación, y demás materiales de este Portal son de propiedad de La Sociedad, o bien de terceros contratistas, licenciantes o cedentes cuando corresponda.

Los Contenidos están protegidos por las leyes de derechos de autor y de marca registrada. Cualquier uso no autorizado sobre estos o los servicios de La Plataforma que viole los derechos de propiedad intelectual de La Sociedad o de terceros, habilitará el inicio de las acciones legales correspondientes por parte de los titulares de los derechos afectados.

El acceso o uso de La Plataforma no implicará, de ninguna manera, la concesión o negación de cualquier licencia o derecho de uso sobre las marcas, nombres, logotipos, diseños, videos, fotografías o cualesquier otros contenidos protegidos por el derecho de propiedad intelectual de La Sociedad o de cualquier tercero, según corresponda. No se permite la creación de páginas web, blogs, documentos electrónicos o aplicaciones informáticas de cualquier tipo que contengan hipervínculos o marcas que redirijan al navegante de internet a cualquier Contenido de esta Plataforma, sin la correspondiente autorización.

2.9. Uso correcto de los Contenidos por parte del Usuario/Paciente

El Usuario/Paciente se obliga a usar los Contenidos de forma diligente, correcta, lícita y, en particular, se compromete a abstenerse de:

- a) Utilizar los contenidos de forma, con fines o efectos contrarios a la ley, a la moral y a las buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público;
- b) Reproducir o copiar, distribuir, permitir el acceso del público a través de cualquier modalidad de comunicación pública, transformar o modificar los contenidos, a menos que se cuente con la autorización del titular de los correspondientes derechos o ello resulte legalmente permitido;
- c) Suprimir, eludir o manipular el "copyright" y demás datos identificativos de los derechos de La Sociedad o de sus titulares incorporados a los contenidos, así como los dispositivos técnicos de protección, las huellas digitales o cualquier otro mecanismo de información que pudieren contener los Contenidos,
- d) Emplear los Contenidos y, en particular, la información de cualquier clase obtenida a través de La Plataforma o de los servicios para remitir publicidad, comunicaciones con fines de venta directa o con cualquier otra clase de finalidad comercial, mensajes no solicitados dirigidos a una pluralidad de personas con independencia de su finalidad, así como a abstenerse de comercializar o divulgar de cualquier modo dicha información.

2.10. Uso correcto de los Contenidos por parte del Usuario/Profesional en Salud

El Usuario/Profesional en Salud se obliga a usar los Contenidos de forma diligente, correcta, lícita, observando siempre las instrucciones que la Sociedad imparta y/o los contenidos que se publiquen en la Plataforma para garantizar el debido uso de esta, la optimización de los procesos relacionados con la prestación del Servicio, y la salvaguarda de la información de los Pacientes. En particular, el Usuario/Profesional en Salud se compromete a abstenerse de:

- a) Utilizar los contenidos de forma, con fines o efectos contrarios a la ley, a la moral y a las buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público;
- b) Uso comercial no autorizado de su Cuenta, reventa o cesión de esta salvo que para el efecto cuente con autorización escrita de la Sociedad;
- c) Realizar la prestación de su Servicio en la Plataforma de manera deliberada, sin una valoración profesional y real de los hechos fácticos planteados por el Usuario/Paciente, y/o sin la debida diligencia de la información de la historia clínica u obviando elementos de valoración indispensables de la misma;
- d) Reproducir, copiar, distribuir, permitir el acceso de terceros, alterar, transformar, comunicar públicamente, o demás afectaciones posibles a la información de la que tenga acceso en la Plataforma a través de su Cuenta, especialmente aquella reservada y de especial protección como la referente a la historia Clínica del Usuario/Paciente;
- e) Emplear los Contenidos y, en particular, la información de cualquier clase obtenida a través de La Plataforma o del Servicio que preste para remitir publicidad,

comunicaciones con fines de venta directa o con cualquier otra clase de finalidad comercial, mensajes no solicitados dirigidos a una pluralidad de personas con independencia de su finalidad, así como a abstenerse de comercializar o divulgar de cualquier modo dicha información.

2.11. Introducción de hipervínculos que permitan el acceso a la Plataforma y a los servicios de Clickvital

Los Usuarios y, en general, aquellas personas que se propongan establecer un hipervínculo entre su página web y La Plataforma (en adelante, el "Hipervínculo") deberán cumplir las condiciones siguientes:

- (a)** Contar con aprobación previa y por escrito de La Compañía;
- (b)** El Hipervínculo únicamente permitirá el acceso a las páginas web, pero no podrá reproducirlas de ninguna forma;
- (c)** No se creará un browser ni un border enviroment sobre las páginas web del Portal;
- (d)** No se realizarán manifestaciones o indicaciones falsas, inexactas o incorrectas sobre las páginas web y, en particular, no se declarará ni dará a entender que La Compañía ha autorizado el Hipervínculo o que ha supervisado o asumido de cualquier forma los contenidos o servicios ofrecidos o puestos a disposición de la página web en la que se establece el Hipervínculo;
- (e)** La página web en la que se establezca el Hiperenlace no contendrá ninguna marca, nombre comercial, rótulo de establecimiento, denominación, logotipo, eslogan u otros signos distintivos pertenecientes a La Compañía;
- (f)** La página web en la que se establezca el Hipervínculo no contendrá informaciones o contenidos ilícitos, contrarios a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas y al orden público, así como tampoco contendrá contenidos contrarios a derechos de terceros.

El establecimiento del Hipervínculo no implica en ningún caso la existencia de relaciones entre La Compañía y el propietario del portal de Internet en la que se establezca, ni la aceptación y aprobación por parte de La Compañía de sus contenidos o servicios.

2.12. Responsabilidad por daños y perjuicios

El Usuario, independiente de su calidad de Paciente o Profesional en Salud, responderá por los daños y perjuicios de toda naturaleza que La Sociedad pueda sufrir, directa o indirectamente, como consecuencia del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones derivadas de los Términos y Condiciones o de la ley, en relación con la utilización de La Plataforma.

2.13. Deberes, obligaciones y responsabilidades del Usuario/Paciente.

El Usuario/Paciente está obligado a:

1. Determinar que el servicio contratado se ajusta a su necesidad;
2. Utilizar La Plataforma de forma adecuada;
3. Suscribir el Consentimiento Previo Informado antes de la prestación de un Servicio en la Plataforma;
4. Atender los requerimientos y recomendaciones de la Sociedad, y en particular, los que le señale el Profesional en Salud durante la prestación de un Servicio;
5. Brindar toda la información que se requiera para la prestación del Servicio, propendiendo porque esta sea veraz, exacta y clara que permita la prestación efectiva del Servicio y un mejor diagnóstico por parte del Profesional en salud;
6. Usar lenguaje apropiado durante la prestación de los servicios en La Plataforma;
7. No contrariar la moral pública o las buenas costumbres;
8. Acceder a la Prestación de un Servicio por los canales dispuestos en la Plataforma para el efecto;
9. Respetar los espacios de tiempo dentro de los cuales se contrate un servicio, asistiendo a las citas programadas o informando en debida forma su inasistencia, para dar cumplimiento a la Política de Cancelación de Citas;
10. Usar La Plataforma acorde a los lineamientos establecidos para el mismo;
11. Realizar los pagos correspondientes al servicio o servicios contratados en La Plataforma;
12. Brindar información veraz, exacta, vigente y auténtica de los datos personales ingresados, debiendo actualizarla en caso de cambios o novedades.

2.14. Deberes, obligaciones y responsabilidades del Usuario/Profesional en Salud.

El Usuario/Profesional en Salud está obligado a:

1. Prestar en debida forma, de manera autónoma y en cumplimiento de la *lex artis*, el Servicio que tiene a su cargo en la Plataforma;
2. Utilizar La Plataforma de forma adecuada;
3. Velar por la seguridad de su Cuenta a través de la privacidad de su contraseña de acceso, así como con la utilización exclusiva de los canales y medios dispuestos en la Plataforma para la prestación de su servicio;
4. Diligenciar en debida forma la historia clínica del paciente durante la prestación del Servicio a su cargo;
5. Prestar de manera personal y bajo su responsabilidad el servicio a su cargo en la Plataforma;
6. Usar lenguaje apropiado con el Usuario/Paciente durante la prestación de su servicio en La Plataforma;
7. No contrariar la moral pública o las buenas costumbres;

8. Realizar la prestación del servicio a su cargo de manera consciente, realizando en todo momento su labor bajo diagnósticos e indicando en todo momento al paciente del procedimiento a realizar;
9. Dar cumplimiento a la política de agendamiento de citas, respetando los tiempos estipulados para la realización de los Servicios contratados;
10. Velar por la veracidad y fiabilidad de su agenda dispuesta en la Plataforma, mediante la actualización permanente de los Servicios prestados, agendados y los cancelados;
11. Usar La Plataforma acorde a los lineamientos establecidos para el mismo;
12. Comunicar en debida forma a la Sociedad, las fallas, falencias o cualquier situación que afecta la prestación del Servicio a su cargo en la Plataforma;
13. Atender los requerimientos que la Sociedad le realice;
14. Brindar información veraz, exacta, vigente y auténtica de los datos personales ingresados.

2.15. Deberes, obligaciones y responsabilidades de la Sociedad como proveedor.

La Sociedad está obligada a:

1. La Sociedad prestará los servicios de conformidad a los Términos y Condiciones establecidos en el presente texto;
2. Garantizar la Seguridad de la Plataforma referente al archivo, custodia y protección de las Historias Clínicas que reposen en la misma;
3. Velar por la actualización de los enlaces de interés y publicando en debida forma las novedades o cambios que sufra la Plataforma, indicando de manera clara y precisa estos;
4. Poner a disposición del Usuario/Profesional en Salud, los canales y medios necesarios para la prestación del servicio a su cargo;
5. Remitir en debida forma los formatos y anexos que requieren suscripción previa del Usuario/Paciente para la prestación de un Servicio a través de la Plataforma;
6. La Sociedad contará con un equipo técnico que, en la medida de las posibilidades, mantendrá La Plataforma en línea, y brindará asistencia hasta la finalización del contrato de prestación de servicios que el Usuario/Paciente haya contraído con Clickvital por cualesquiera de los servicios prestados y pagados. Asimismo, con relación al Usuario/Profesional en Salud hasta la finalización de su vínculo en virtud del Contrato de Colaboración;
7. La Sociedad declara que posee todos los derechos de propiedad sobre La Plataforma y que responderá por los servicios contratados a través de esta, atendiendo la máxima diligencia posible de conformidad a los Términos y Condiciones presentes.

3. OBJETO

A través de La Plataforma, La Sociedad presta los servicios de Telesalud, Epidemiología Clínica, Telexperticia, así como en general, los señalados en el numeral 2.5) del punto número dos (2) de los presentes Términos y Condiciones y aquellos que sean ofertados por terceros proveedores a través de enlaces o alianzas comerciales debidamente comunicadas en la Plataforma.

Dentro de la Plataforma, la sociedad facilita la prestación de los servicios médicos antes indicados por parte de su Equipo de Salud en desarrollo de sus profesiones. Asimismo, facilita el acceso a estos por parte de personas potenciales pacientes, quienes podrán acceder a los mismos a través del registro e inscripción, como del cumplimiento a lo estipulado en los presentes Términos y Condiciones.

La Compañía se reserva el derecho a modificar estos Términos y Condiciones informando a los Usuarios, independiente si es Paciente o Profesional en Salud, de la actualización de la Plataforma. Sin perjuicio de lo anterior, la Sociedad podrá modificar unilateralmente, en cualquier momento y sin previo aviso, la presentación y configuración de la Plataforma. Todo acceso, suscripción, utilización, navegación o demás posibles en la Plataforma por parte de cualesquier Usuario, y que sean posteriores a las modificaciones señaladas anteriormente, implican conocimiento y aceptación por parte del Usuario de conformidad a lo estipulado en los numerales 2.1) y 2.2) de los presentes Términos y Condiciones, respectivamente.

4. CONDICIONES PARTICULARES DE LOS SERVICIOS

4.1. Agendamiento de servicios y su cancelación para el Usuario/Paciente

Para los servicios prestados por Clickvital a través de su plataforma, se tendrá en cuenta los siguientes Términos y Condiciones:

- (a)** A través del portal de Internet, el Usuario/Paciente podrá acceder a los servicios ofrecidos por Clickvital y que son descritos en el numeral 2.5) de la cláusula dos (2) de los presentes Términos y Condiciones. En el Aplicativo Móvil, tendrá acceso a los mismos servicios, pero en una distribución diferente que se indicará en los siguientes literales;
- (b)** En el Portal de Internet, el usuario podrá agendar una cita con un médico para la especialidad que desee de las indicadas previamente, teniendo a su disposición un módulo por cada uno de los servicios ofrecidos por Clickvital. De estos módulos, se destaca que el Usuario/Paciente tendrá que aportar una serie de datos básicos para acceder al servicio, y en algunos módulos tendrá campos de texto abierto, los cuales guardarán automáticamente al hacer clic afuera de ellos y cuya finalidad es detallar el motivo de la consulta y las particularidades necesarias para el análisis previo, por parte del Profesional en Salud antes de recibir la cita para la prestación del Servicio, y otros módulos serán de selección. Asimismo, podrá consultar las citas previamente

agendadas, el historial de los servicios prestados por Clickvital y su historia Clínica que reposa en la Plataforma.

En el aplicativo Móvil, el Usuario/Paciente tendrá acceso a los mismos servicios referenciados, no obstante, la disposición del diseño no estará seccionada por módulos, sino que se divide en "Ya tengo Cita" y "Buscar Médico", siendo la primera el acceso a las citas agendadas a su nombre, y la segunda, la vía de acceso a la prestación de cada servicio en concreto dividido por la especialidad de cada Profesional en Salud y no por el servicio ofrecido, como sucede en el Portal de Internet;

- (c)** Sin distinción del canal por el que se haya contratado el servicio (Portal de Internet o Aplicativo Móvil), para el acceso a los servicios de la Plataforma, el Usuario/Paciente siempre recibirá un Consentimiento Previo Informado según el tipo de servicio elegido, el cual deberá ser diligenciado mediante la pestaña que dispone la Plataforma tanto en su Portal de Internet como en su Aplicativo Móvil, para que el Consentimiento sea recibido por Clickvital. Sin la suscripción de este, el Servicio no podrá ser efectivamente prestado;
- (d)** Posteriormente, el Usuario/Paciente podrá seleccionar una fecha para agendar su cita, la cual estará sujeta a las fechas disponibles que Clickvital haya dispuesto de conformidad a la disponibilidad vigente. El Usuario podrá agendar la cita por el tiempo que considere necesario para realizar su consulta, siempre y cuando el tiempo y la hora estén disponibles en La Plataforma para la especialidad con quien requiera la consulta. En todo caso ninguna cita podrá agendarse por un tiempo inferior a una fracción de tiempo.
- (e)** Una vez seleccionada la fecha y hora, la cita deberá ser pagada por el Usuario/Paciente mediante la Plataforma y a través de los medios de pago que se dispongan en ella (PSE, Tarjeta de crédito y Tarjeta Débito) para el efecto. Una vez procesado el pago por la Plataforma, la cita será confirmada y el Usuario/Paciente recibirá un mensaje pop-up con la factura de venta que relaciona los costos por el Servicio Contratado, así como una notificación al correo electrónico indicado en la información de Contacto al momento de registrarse en la Plataforma, con la respectiva factura y señalando la confirmación de la cita;
- (f)** En caso de que el paciente llegue tarde a la conexión de la cita o cuando la consulta termine sin que se hubiese completado el tiempo pagado, no habrá lugar al reembolso del dinero ya que se entiende que se agotó la totalidad de los objetivos planteados para el Servicio adquirido. No obstante, si por el contrario fuese el profesional de la salud quien no atendió la cita a tiempo, el Usuario/Paciente tendrá derecho al reembolso proporcional del tiempo que dejó de obtener el servicio, siempre y cuando esté lo solicite a través de los canales de atención al Usuario de La Plataforma;
- (g)** Para la cancelación de las citas, deberá tenerse en cuenta las siguientes:
 - I.** Cuando sean citas que se agendan con mínimo cuarenta y ocho (48) horas de antelación, el Usuario/Paciente no podrá solicitar la cancelación de esta, sino máximo el re-agendamiento de la cita sujeto a la disponibilidad vigente de

Clickvital, y siempre que esta sea realizada con al menos veinticuatro (24) horas de anticipación a la hora de la cita.

- II. Cuando la cancelación se produce ya transcurrido el término de veinticuatro (24) horas previas a la hora de la cita, o en situaciones donde el Usuario no llega a la cita en línea, no podrá, a menos que justifique motivos de fuerza mayor o caso fortuito de acuerdo con la legislación colombiana, solicitar ningún tipo de reembolso o reprogramación gratuita, motivo por el cual se entiende que el Usuario asume el costo total de la cita que programó.
 - III. Cuando la cita sea agendada con una antelación superior a cuarenta y ocho (48) horas pero inferior a siete (7) días calendario, el Usuario/Paciente podrá: (i) escoger el agendamiento de una nueva cita y la cancelación de la cita anterior, sujeto a la disponibilidad vigente de Clickvital; (ii) el cambio de la cita por otro servicio ofrecido por Clickvital con el pago de la diferencia a la que hubiere lugar, o la concesión de un crédito a favor del Usuario/Paciente en el evento en que el valor del servicio canjeado sea inferior al pagado previamente; (iii) Un saldo a favor por el Servicio contratado previa deducción de un cargo por costo de cancelación; (iv) la devolución del valor pagado por el servicio a través del método de pago que fue realizado el pago, previa deducción por costo de cancelación. Cada método de pago podrá tener tiempos estimados para hacer efectiva la devolución a favor del Usuario/Paciente, de conformidad a las condiciones propias del mismo.
 - IV. Cuando la cita sea agendada con una antelación superior a siete (7) días calendario, el Usuario/Paciente podrá solicitar los mismos ítems del literal anterior, sin que exista cobro de costo de cancelación única y exclusivamente, sobre el saldo a favor que reposará en la Plataforma, en todo lo demás mantendrá iguales condiciones.
 - V. En lo no dispuesto por estos Términos y Condiciones, se estará sujeto a la normativa vigente y aplicable en Colombia, aplicable a la materia y referente al derecho de Retracto.
- (h)** Toda reclamación, solicitud de cancelación, cambio de servicio o demás, deberá ser señalada a través de los canales de atención al usuario que se disponen en la Plataforma, o a través del correo info@clickvital.com.
- (i)** Los profesionales en salud podrán cancelar las citas programadas con el Usuario/Paciente, para lo cual se informará al Paciente mediante La Plataforma y el correo electrónico registrado en la misma, sobre la novedad o anomalía en la prestación de su servicio ofreciéndole una reprogramación, saldo a favor para una futura cita o el reintegro de su dinero sin el cobro o deducción de ningún tipo de costo por dicha cancelación. En todo caso Clickvital propenderá al máximo que estas situaciones no sucedan y verificará en todo momento la justificación del profesional en salud para cancelar la cita.

4.2. Agendamiento de servicios y su cancelación para el Usuario/Profesional en Salud

El Profesional en Salud para la prestación de sus servicios en la Plataforma de Clickvital, deberá tener en cuenta los siguientes Términos y Condiciones:

- (a)** Una vez el Usuario/Profesional en Salud acceda a la Plataforma de Clickvital, tendrá acceso al cronograma de citas y pacientes asignados, los cuales podrá gestionar y revisar la información aportada por el Paciente al momento de agendamiento de la cita;
- (b)** Las citas del Usuario/Profesional en Salud se confirmarán de manera automática una vez se procese el pago de la cita por parte del Paciente. No obstante, las citas que se programen con una antelación no mayor a cuarenta y ocho (48) horas, serán informadas mediante notificación de la Plataforma, para su confirmación o rechazo, previa indicación de los motivos de esta última.
- (c)** Para la gestión de cada paciente, el Usuario/Profesional en Salud podrá en el cronograma seleccionar a cada paciente y dirigirse a la pestaña que aparece en la opción superior derecha de la página en el ítem "Agenda" mediante el cual se desplegará un menú con las siguientes opciones:
 - a.** Modificar: cambiar información del paciente, la cual deberá ser solo utilizada durante la cita previa comunicación al mismo;
 - b.** Ingresar paciente: completar información del servicio y habilitar la cita para la atención al paciente;
 - c.** Estado de la cita: el cual le permite actualizar el estado de la cita entre "Cancelado por el Proveedor", "Cancelado por paciente", "agendado", "no asistió".
- (d)** En la pestaña de "Administración", el Usuario/Profesional en Salud podrá atender la consulta una vez esta haya sido habilitada conforme a lo anterior;
- (e)** Al ingresar al perfil de consulta de cada paciente, la Plataforma lo llevará a la historia Clínica de este, donde el profesional en Salud contará con varios módulos que corresponden al servicio que prestará al paciente el Profesional en Salud, algunos de estos módulos son campos de texto abierto, los cuales guardarán automáticamente al hacer clic afuera de ellos, y otros son de tipo selección con menú desplegable y campos de llenado numérico y texto. En general, estos módulos son de Diagnósticos y para cada consulta debe haber, como mínimo, un Diagnóstico principal y los demás secundarios o relacionados que sean necesarios para la prestación oportuna del servicio, de conformidad a las opciones habilitadas por Clickvital en la Plataforma, y, en particular, al Usuario/Profesional en Salud para su perfil;
- (f)** En el módulo de órdenes, el Usuario/Profesional en Salud podrá añadir o modificar las órdenes que se requieran para cada cita, teniendo asignados diagnósticos, exámenes, medicamentos u otros según corresponda a cada orden;
- (g)** El Usuario/Profesional en Salud tendrá acceso a un módulo de adiciones y aclaraciones, cuyo uso será para que, luego de haber cerrado la historia clínica de un paciente por

la prestación del servicio, este pueda corregir o anexar una observación a la respectiva consulta. En todo caso, para cerrar la historia clínica, deberá seleccionar de un menú desplegable, la causa externa y la finalidad de la consulta para poder cerrar la historia, el resultado de la Consulta podrá ser revisado posteriormente como informe, el cual podrá ser generado en la respectiva Plataforma, en el lateral de "Navegación", pestaña de "Informes", para lo cual el Usuario/Profesional en Salud deberá seleccionar el rango correspondiente de fechas que desea consultar;

- (h) En caso de que el paciente llegue tarde a la conexión de la cita o cuando la consulta termine sin que se hubiese completado el tiempo pagado, el Profesional en Salud deberá informar de la novedad en el módulo de "observaciones" el cual deberá detallar previo a seleccionar la opción "Grabar este diagnóstico".
- (i) El Usuario/Profesional en Salud podrá cancelar las citas programadas con los pacientes, informando en la Plataforma la novedad o anomalía en la prestación de su servicio, siendo sujeto la confirmación por parte de Clickvital, sin perjuicio de que este pueda generar sanciones de acuerdo con lo convenido en el acuerdo de Alianza suscrito entre el Profesional en Salud y la Sociedad, así como a negarse a la cancelación de conformidad a lo allí estipulado.

4.3. Declaraciones sobre los Servicios prestados a través de la Plataforma

- (a) En su calidad de intermediario para la prestación de servicios, Clickvital velará para que los Usuarios/Profesionales en Salud que se encuentren registrados y habilitados en la Plataforma, sean idóneos en la especialidad en la que prestan el Servicio, no obstante, no podrá garantizar la licitud, fiabilidad y utilidad de la información brindada por estos al interior de la cita respecto al el servicio prestado, dado que esta hace parte de la autonomía propia en el ejercicio de su profesión, y podrá ser juzgada y evaluada conforme a la *lex Artis* que lo rige, pero no vincula la responsabilidad de la Sociedad sino del Profesional en Salud respectivamente.
- (b) Respecto a los servicios que sean ofertados a través de la Plataforma por Terceros en virtud de acuerdos comerciales o sobre aquellos en los que Clickvital solo sea medio o cauce publicitario, la Sociedad no podrá garantizar la veracidad, fiabilidad, licitud y/o utilidad de los mismos pues estos corresponderán directamente a quienes ofrecen el servicio propiamente, y la Compañía no estará vinculada entre la relación de Cliente y Oferente que se entable respecto a dichos servicios.
- (c) Todos los profesionales en Salud que estén suscritos a Clickvital y presten servicios de salud, a través de La Plataforma, han sido previamente verificados, por lo que se garantiza su calidad o estatus de profesional en su especialidad.
- (d) La diligencia empleada por el médico en la tele consulta no será bajo ninguna circunstancia establecida por Clickvital y responderá a la *lex artis*, por lo que a este respecto la Sociedad hará un papel de verificación y de canal de comunicación con el Usuario ante cualquier eventualidad, pero la responsabilidad directa de las fallas en

su servicio será, en principio, responsabilidad del profesional de conformidad a los reglamentos y debida diligencia propios de su profesión.

4.4. Medios de pago

Los servicios ofrecidos en La Plataforma, salvo que se señale una forma diferente para casos particulares, sólo podrán ser pagados con los medios que en cada caso específicamente se indiquen.

El uso de tarjetas de crédito y en general de cualquier medio de pago que implique la entrega de información financiera por parte del Usuario, será tratada con confidencialidad y diligencia, así mismo se registrará bajo las reglas existentes en relación con su emisor, y a lo pactado en los respectivos Contratos de Apertura y Reglamento de Uso. En caso de contradicción, predominará lo expresado en ese último instrumento. Tratándose de tarjetas bancarias aceptadas en La Plataforma, los aspectos relativos a éstas, tales como la fecha de emisión, caducidad, cupo, bloqueos, etc., se registrarán por el respectivo Contrato de Apertura y Reglamento de Uso, de tal forma que La Sociedad no tendrá responsabilidad por cualquiera de los aspectos señalados. La Plataforma podrá indicar determinadas condiciones de compra según el medio de pago que se utilice por el usuario.

5. DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

En La Compañía, nos preocupamos por la protección y privacidad de los datos personales de nuestros usuarios. Por ello, garantizamos en la medida que sea posible, la confidencialidad de los mismos y empleamos altos estándares de seguridad conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012.

Los Usuarios/Profesionales en Salud que intervienen directamente en la atención a un Usuario/Paciente, tendrán una obligación de confidencialidad respecto a los datos allí incluidos. Los primeros deberán, en el marco de una consulta programada por un Usuario/Paciente, registrar las novedades, diagnósticos, observaciones, decisiones y demás respecto al servicio contratado y que se encuentren relacionadas con las acciones en salud que sean desarrolladas previo, durante o posterior a la consulta. En ese sentido, los datos contenidos en la Historia Clínica se reputarán como datos sensibles y su tratamiento será conforme a lo señalado en la Ley 23 de 1981, Ley 2015 de 2020, la Resolución 1995 de 1999 y demás normas que adicionen, modifiquen o complementen lo relativo al acceso, la custodia y el tratamiento de la Historia Clínica.

En virtud de lo anterior, los Usuarios/Profesionales en Salud se limitan a acceder, compartir e intercambiar datos contenidos en la Historia Clínica de un Usuario/Paciente bajo la expresa autorización de su titular y enmarcado en el único objetivo de prestar adecuadamente el servicio contratado por el Usuario/Paciente a través de la Plataforma. En todo caso, para

compartir o intercambiar información de una Historia Clínica, el Usuario/Profesional en Salud solo podrá realizarlo cuando ello sea estrictamente necesario para el diagnóstico u atención de la Consulta, y deberá ser remitida solo a otro Profesional en Salud que preste sus servicios a través de la Plataforma de Clickvital.

CLICKVITAL SALUD VIRTUAL S.A.S. como titular y operador de la Plataforma, será el responsable de velar porque el almacenamiento de cada Historia Clínica se dé con los estándares de confidencialidad exigidos por la ley, garantizado correctamente su archivo y velando porque se encuentre disponible su acceso para los Profesionales en Salud que se encuentren habilitados en la Plataforma para prestar su servicio a través de ella.

Así las cosas, La Compañía está obligada a guardar reserva de la información suministrada por los Usuarios en aquellos eventos en que sea solicitada. Lo anterior, de acuerdo con las finalidades y condiciones establecidas en la Política de Protección de Datos Personales disponible en www.clickvital.com.co. Particularmente, el Usuario/Paciente manifiesta con el registro en la Plataforma, que comprende el alcance, los conceptos y demás obligaciones referentes al tratamiento de sus datos personales por parte de Clickvital y de los Usuarios/Profesionales en Salud que le presten un determinado servicio a través de esta, habilitando a Clickvital para almacenar su Historia Clínica, a los Usuarios/Profesionales en Salud para que accedan a esta. Asimismo, para que puedan compartir o intercambiar información allí contenida con otros Profesionales en Salud registrados y habilitados en la Plataforma de Clickvital, para la prestación oportuna del Servicio en beneficio del Usuario/Paciente, pudiendo acceder posteriormente a los informes generados en la Plataforma respecto a las Consultas que sean prestadas al paciente a través de la Plataforma de Clickvital.

6. EMPLEO DE TECNOLOGÍA COOKIE

La Plataforma no utiliza cookies o web bugs para recabar datos personales del Usuario, sino que su utilización se limita a facilitar al Usuario el acceso a La Plataforma. El uso de cookies de sesión, no memorizadas de forma permanente en el equipo del usuario y que desaparecen cuando cierra el navegador, únicamente se limitan a recoger información técnica para identificar la sesión con la finalidad de facilitar el acceso seguro y eficiente de La Plataforma. Si el Usuario no desea permitir el uso de cookies puede rechazarlas o eliminar las ya existentes configurando su navegador, e inhabilitando el código Javascript del navegador en la configuración de seguridad.

7. UTILIZACIÓN DEL SITIO DE LA PLATAFORMA, DE LOS SERVICIOS Y DE LOS CONTENIDOS BAJO EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD DEL USUARIO

Uso de La Plataforma: el acceso a esta significa que usted ha aceptado que el uso que usted hará del portal web, aplicaciones móviles, de sus contenidos y la información contenida en

estos tendrá propósitos legítimos y legales, y se hará en cumplimiento de estos Términos y Condiciones y de todas y cualquier ley aplicable, en todo caso, bajo su única responsabilidad. Particularmente, pero no exclusivamente, el uso del portal web, aplicaciones móviles, sus Contenidos y la información contenida en estos se encuentra limitado por lo siguiente:

Usted acepta que no usará los indicados en el párrafo anterior para:

- (a)** Transmitir a terceros o de cualquier manera publicar información que es falsa, dañina, hostil, abusiva, irritante, problemática, amenazante, tortuosa, difamatoria, vulgar, obscena, pornográfica, infundada, odiosa o perjudicial, o respecto de la cual no se cuenta con las debidas autorizaciones legales o contractuales;
- (b)** Ocasionar daño a menores de edad o promover o efectuar daños físicos o materiales a cualquier persona o grupo de personas naturales y jurídicas, o a animales;
- (c)** Utilizar la identidad o la información personal de personas (naturales o jurídicas) mencionadas en La Plataforma, para cualquier propósito o finalidad;
- (d)** Transmitir o emitir material que contenga virus informáticos o cualquier otro código, programa de computador o sitio de internet destinada a interrumpir, destruir, restringir o perjudicar la funcionalidad de computadores, software, sistemas de información, redes de telecomunicaciones o infraestructura y servicios de terceros;
- (e)** De manera intencionada o sin intención violar o incumplir cualquier ley aplicable nacional, municipal, departamental o internacional, incluyendo, pero sin limitarse a las normas de privacidad y protección de datos;
- (f)** Recolectar, guardar y administrar datos personales sobre personas naturales y jurídicas sin la correspondiente autorización y en incumplimiento de las leyes aplicables;
- (g)** Ejecutar, planear, formular, estructurar o realizar prácticas o actividades de carácter criminal;
- (h)** Infringir los derechos de propiedad intelectual de La Compañía o de terceros, entre otras conductas lesivas de terceros o de las leyes aplicables.

8. EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y DE RESPONSABILIDAD

6.1. Disponibilidad, continuidad y fiabilidad

La Compañía no garantiza la disponibilidad y continuidad del funcionamiento irrestricto de La Plataforma. Cuando ello sea posible, La Sociedad advertirá previamente las interrupciones en el funcionamiento de La Plataforma.

Clickvital tampoco garantiza la infalibilidad de La Plataforma y, en particular, aunque no de modo exclusivo, que los Usuarios puedan efectivamente utilizarla, salvo las condiciones razonables y de debida diligencia para la prestación del servicio de Telemedicina y las exigencias mínimas realizadas por la normatividad vigente en Colombia.

La Compañía excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la falta de disponibilidad o de continuidad del funcionamiento de La Plataforma la defraudación de la utilidad que los usuarios hubieren podido atribuir a la misma como su fiabilidad, siempre que la misma no sea imputable a título de negligencia por parte de Clickvital para el mantenimiento de La Plataforma y la verificación de las condiciones de prestación de sus servicios.

6.2. Privacidad y seguridad en la utilización de la Plataforma

Es de interés de la Compañía, velar por la salvaguardia de la privacidad de la información y datos personales de los Usuarios cuando estos sean suministrados por solicitud de la Compañía. En tal sentido, dicha información y datos se procesa y se almacena en servidores o medios magnéticos que tienen altos estándares de seguridad y protección informática. Además, la Compañía adoptará las medidas razonables lógicas, administrativas, físicas y tecnológicas que permita proteger el acceso no autorizado de terceros a la información personal obtenida.

Sin embargo, la Compañía no garantiza la privacidad y seguridad absoluta de la utilización de La Plataforma y, en particular, no garantiza que terceros no autorizados no puedan tener conocimiento de la clase, condiciones, características y circunstancias del uso que los Usuarios hacen de la misma cuando estos se produzcan directa o indirectamente a consecuencia del Usuario por el indebido cuidado en la seguridad de sus equipos o la presencia de malware, adware o similares que afecten la experiencia del Usuario y su seguridad en relación con sus dispositivos más no con La Plataforma como tal.

La Compañía excluye toda responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieran deberse al conocimiento que puedan tener terceros no autorizados de la clase, condiciones, características y circunstancias del uso que los usuarios hacen de La Plataforma en los términos del párrafo anterior.

6.3. Calidad

La Compañía no controla ni garantiza más allá de lo estrictamente relativo a su Plataforma, la ausencia de virus ni de otros elementos cuando se accede a Los Contenidos, los cuáles puedan producir alteraciones en su sistema informático (software y hardware) o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en su sistema informático. Es responsabilidad de todo Usuario tomar las precauciones necesarias para la navegación web y contar con sistemas Firewall y antivirus que ayuden en la prevención de estas alteraciones.

La Compañía excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la presencia de virus o a la presencia de otros elementos en los contenidos que puedan producir alteraciones en el sistema informático, documentos electrónicos o ficheros de los usuarios, partiendo de la base que garantiza un mantenimiento y verificación mínimos de sus Contenidos para brindar en óptimas condiciones los Servicios ofertados por la Compañía.

6.4. Licitud y utilidad

La Compañía excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la transmisión, difusión, almacenamiento, puesta a disposición, recepción, obtención o acceso a los contenidos, y en particular, aunque no de modo exclusivo, por los daños y perjuicios que puedan deberse a:

- (a)** El incumplimiento de la ley, la moral y las buenas costumbres generalmente aceptadas o el orden público como consecuencia de la transmisión, difusión, almacenamiento, puesta a disposición, recepción, obtención o acceso a los contenidos;
- (b)** La infracción de los derechos de propiedad intelectual e industrial, de los secretos empresariales, de compromisos contractuales de cualquier clase, de los derechos al honor, a la intimidad personal y familiar y a la imagen de las personas, de los derechos de propiedad y de toda otra naturaleza pertenecientes a un tercero como consecuencia de la transmisión, difusión, almacenamiento, puesta a disposición, recepción, obtención o acceso a los contenidos;
- (c)** La realización de actos de competencia desleal y publicidad ilícita como consecuencia de la transmisión, difusión, almacenamiento, puesta a disposición, recepción, obtención o acceso a los contenidos;
- (d)** La inadecuación para cualquier clase de propósito de y la defraudación de las expectativas generadas por los contenidos;
- (e)** Los vicios y defectos de toda clase de los contenidos transmitidos, difundidos, almacenados, puestos a disposición o de otra forma transmitidos o puestos a disposición, recibidos, obtenidos o a los que se haya accedido a través del portal o de los servicios.

7. NO LICENCIA

La Compañía no concede ninguna licencia o autorización de uso de ninguna clase sobre sus derechos de propiedad industrial e intelectual o sobre cualquier otra propiedad o derecho relacionado con La Plataforma o los contenidos.

8. DENEGACIÓN Y RETIRADA DEL ACCESO A LA PLATAFORMA Y/O A LOS SERVICIOS

La Compañía se reserva el derecho a denegar o retirar el acceso a La Plataforma y/o a los servicios, en cualquier momento y sin necesidad de preaviso a aquellos Usuarios que incumplan estos Términos y Condiciones o las Condiciones Particulares que resulten de esta Plataforma.

9. PROCEDIMIENTO EN CASO DE VIOLACIÓN DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

En el caso que cualquier usuario o un tercero considere que cualquiera de los Contenidos de la Plataforma vulnera sus derechos de propiedad intelectual deberá enviar una notificación a La Compañía en la que se contengan los siguientes extremos:

- (a) Datos personales: nombre, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico del reclamante;
- (b) Firma auténtica o equivalente, con los datos personales del titular de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos o de la persona autorizada para actuar en nombre y por cuenta del titular de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos;
- (c) Indicación precisa y completa de los Contenidos protegidos mediante los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos, así como de su localización en La Plataforma;
- (d) Declaración expresa y clara de que la utilización de los contenidos indicados se ha realizado sin el consentimiento del titular de los derechos de propiedad intelectual supuestamente infringidos; y
- (e) Declaración expresa, clara y bajo la responsabilidad del reclamante de que la información proporcionada en la notificación es exacta y de que la utilización de los contenidos constituye una violación de sus derechos de propiedad intelectual.

Estas notificaciones deberán ser enviadas al correo electrónico: info@clicvital.com.

10. DURACIÓN Y TERMINACIÓN

La prestación del servicio de La Plataforma y de los demás servicios tiene, en principio, una duración indefinida.

La Compañía, no obstante, está autorizada para dar por terminada o suspender la prestación del servicio de La Plataforma y/o de cualquiera de los servicios en cualquier momento, sin perjuicio de lo que se hubiere dispuesto al respecto en las correspondientes Condiciones Particulares. Cuando ello sea razonablemente posible, La Compañía advertirá previamente la terminación o suspensión de la prestación del servicio de La Plataforma y de los demás Servicios, así como los motivos por los que ha tomado dichas decisiones de conformidad a las normas vigentes sobre la prestación de servicios de salud.

11. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Estas Condiciones Generales se rigen por la ley de la República de Colombia. La Compañía y el Usuario, con renuncia expresa a cualquier otro fuero, se someten al de los Juzgados y Tribunales competentes de la ciudad de Medellín, Antioquia.

----- Sin texto posterior a esta línea -----