

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

PLATAFORMA MOVIL Y WEB MEDICAPP

Esta página establece los “Términos y Condiciones bajo los cuales los usuarios pueden hacer uso de la PLATAFORMA **MEDICAPP** cuyo objeto es la intermediación entre profesionales y técnicos del sector salud, con usuarios, pacientes e interesados en adquirir servicios domiciliarios de naturaleza médica y/o paramédica.

En todo caso se requiere que el usuario, previo a su registro, lea estos términos y condiciones cuidadosamente, y dé el respectivo consentimiento expreso acerca de su comprensión y aprobación. El desconocimiento del contenido de estos términos y condiciones, no justifica el incumplimiento de los mismos ni exonera al usuario de la responsabilidad que le corresponda. Los Usuarios no podrán tomar medidas particulares o legales que desconozcan lo planteado en estos términos.

La aceptación de estos términos y condiciones es requisito obligatorio para acceder a los servicios o herramientas que provee **MEDICAPP** ya que están restringidos únicamente para quienes los acepten.

En todo caso **MEDICAPP**, se exime de toda responsabilidad por cualquier imprevisto que pueda surgir entre el Usuario y el oferente durante la prestación del servicio, por ser sólo un facilitador e intermediario de contacto entre los dos, y se reserva la facultad de tomar todas las medidas legales que su defensa requiera.

MEDICAPP se reserva la facultad y autonomía de modificar estos términos y condiciones de manera unilateral, en cualquier momento, y es exclusiva responsabilidad de los usuarios revisar los términos y condiciones de manera periódica para enterarse de potenciales modificaciones, a lo cual se compromete con la aceptación de estos. **MEDICAPP** no se hace responsable por los perjuicios que dichas modificaciones puedan causar a los usuarios una vez éstas se efectúen.

DEFINICIONES

- 1.- “Política de privacidad” Hace referente a la política publicada en nuestra plataforma, la cual hace una referencia detallada de cómo recolectamos y almacenamos su información personal.
- 2.- “Usted”, “Paciente”, “Usuario”, “Usuario”, “Cliente” e “Interesado”, hace referencia a todas las personas que accedan a nuestra plataforma y realizan ordenes de bienes y/o servicios a través de nuestra aplicación móvil o por vía telefónica suministrada por **MEDICAPP**. Quien efectúe el pago no

necesariamente es el Usuario final del servicio, pero será civilmente responsable quien lo solicita, agenda y paga.

- 3.- Siempre que se haga referencia a los vocablos “Nosotros”, “Nuestro”, y “**MEDICAPP**” o **Empresa** se está haciendo referencia directa a la compañía. Así mismo, podrá usarse el término **MEDICAPP y/o LA PLATAFORMA** con el objetivo de referirse a la misma.
- 4.- “Servicio” o “Servicios” Hace referencia a cualquier tipo de servicio **domiciliario** que sea ofrecido o solicitado a través de nuestra plataforma
- 5.- “Agente”, “Médico”, “Enfermera Jefe”, “Auxiliar de Enfermería”, “Terapeuta”, “Nutricionista”, “Profesional”, u “oferente”, e incluso, “IPS”, “Clínica” o “Empresa pública o privada”, se refieren a agentes terceros, que previamente han acordado cooperar con nuestra compañía aportando su conocimiento, habilidades, perfiles y experiencia, para la apropiada oferta y prestación de servicios **domiciliarios** a través de nuestra plataforma. Estos son los directamente encargados de, una vez aceptada la solicitud, prestar el servicio en las condiciones y lugar indicado por el Usuario.
- 6.- “**APLICACIÓN**” o “**PLATAFORMA**” hace referencia a **MEDICAPP** y/o al portal web y móvil que contienen los bienes y servicios que ofrecemos.

LAS PARTES EN EL PRESENTE DOCUMENTO, SON LAS SIGUIENTES

- **MEDICAPP S.A.S:** Sociedad propietaria de la Marca **MEDICAPP**, con Número de Identificación Tributaria (NIT) 901026072 - 1, domiciliada en la ciudad de Bogotá D.C. en la Calle 99 # 10 – 57 Edificio Tinkko, de la ciudad de Bogotá D.C. Teléfono: (1) 6019179449, (2) 6017944949, Correo Electrónico: contacto@medicapp.com.co y Página Web: www.medicapp.com.co.
- “**USUARIO**”: Debidamente registrado con el diligenciamiento del Formulario, responderá por el pago y quien es legal y jurídicamente responsable de la veracidad de la información suministrada a **MEDICAPP**. En todo caso, el **USUARIO** acepta que **MEDICAPP** efectúe cualquier tipo de comprobación de la veracidad de los datos que aporte.

SON OBLIGACIONES DEL USUARIO

1. Hacer uso de manera diligente, correcta, y con arreglo a la Moral, la ley y el Orden Público, los productos y/o servicios de reserva de **MEDICAPP**.
2. Los Usuarios garantizan y responden, en cualquier caso, de la exactitud, veracidad, vigencia y autenticidad de los Datos Personales ingresados.

3. Reconocer y amparar los derechos de propiedad intelectual, industrial o de cualquier tipo de **MEDICAPP**, en ejecución de los productos y/o servicios ofertados.
4. Abstenerse de efectuar explotación no autorizada de los productos y/o servicios reserva de **MEDICAPP**, para sí o para el lucro de terceros.
5. Inhibirse de actuaciones dentro de la página de internet o aplicaciones móviles de **MEDICAPP** que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar ó deteriorar el Web Site, sus equipos, sistemas, redes, programas, datos de la Entidad, de sus proveedores, usuarios, terceros ó público en general ó de realizar cualquier conducta que llegue a impedir la normal utilización de los productos y/o servicios ofertados por **MEDICAPP**.
6. Responder por los daños y perjuicios que pueda sufrir **MEDICAPP**, sus trabajadores, proveedores, clientes, otros usuarios y terceros en general, como consecuencia del incumplimiento de las presentes condiciones o de las particulares que fueran de aplicación a los productos y/o servicios de **MEDICAPP**, obligándose a mantener indemne a **MEDICAPP**, trabajadores, clientes y proveedores frente a cualquier reclamación, demanda o sanción que pudiera ser formulada o impuesta como consecuencia directa o indirecta del mencionado incumplimiento.
7. Reconocer que **MEDICAPP**, **NO** es civil, penal, administrativa, ética ni disciplinariamente responsable por los Actos Médicos y/o Paramédicos que ejecuten los profesionales de la salud a través de sus propios actos profesionales, y en desarrollo de los servicios requeridos por el Usuario.

PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

El plazo de validez de la oferta es aquel que coincide con la fecha de vigencia indicada en el servicio, o en virtud del agotamiento de la agenda de los servicios disponibles para el Usuario, o mientras el servicio se mantenga disponible. Cuando en un producto o servicio no se indique una fecha de terminación se entenderá que la actividad se extenderá hasta el agotamiento de los inventarios o agendas correspondientes.

De existir un error tipográfico en alguno de los precios, si el precio correcto es más alto que el que figura en la página o aplicación, a nuestra discreción, se le contactará antes de que el producto o servicio sea utilizado, y/o cancelaremos el producto o servicio y le notificaremos acerca de la cancelación.

USO AUTORIZADO DEL PORTAL Y DE LA PLATAFORMA

Ambos elementos están dedicados principalmente a la intermediación en el proceso de solicitudes de servicios en Colombia, facilitando las relaciones y transacciones entre Usuarios y Agentes, debidamente certificados. Por medio de la Plataforma o APP, se centralizan y otorgan al Usuario, todas las herramientas necesarias para que éste pida sus servicios a través de **MEDICAPP**, quien a su vez se encargará del proceso de intermediación, lo que implica contar con perfiles de agentes prestadores de servicios médicos y paramédicos actualizados y, prestar el soporte técnico para realizar la recepción de la solicitud. **MEDICAPP** contacta así al oferente directo, redirecciona la solicitud, se encarga de asegurar su disponibilidad – o informar debidamente al Usuario en caso de que no estén disponibles en la fecha y hora solicitadas o suceda algún imprevisto para la prestación del servicio– y hace un seguimiento del mismo (recibiendo requerimientos, peticiones y reclamos), hasta asegurarse que el servicio fue prestado y que la relación de consumo puede darse por terminada.

Los usuarios de **MEDICAPP** podrán acceder a los servicios ofrecidos por medio de **MEDICAPP** a través de la página web de **MEDICAPP** o sus canales digitales. Excepcionalmente también se podrán tramitar solicitudes de servicio por vía telefónica y/o WhatsApp, contactando alguno de los números que para tal efecto aparecen referidos en la página de internet.

Por lo tanto, **MEDICAPP** es una herramienta que facilita la interacción entre el Usuario y el oferente del servicio. Cuando el Usuario celebra una relación de consumo con un agente, deben contactarlos directamente, y asumir cualquier consecuencia que resulte del servicio médico o paramédico en los términos aquí expuestos.

MEDICAPP siempre hará su mejor esfuerzo para que una vez el servicio haya sido confirmado por el agente al cual ha sido solicitado, éste se preste de acuerdo con las especificaciones contratadas, incluyendo el precio exacto de la hora, el número de horas, la fecha y hora, el tipo de servicio, el método de pago y las demás características ofrecidas por medio de la publicidad e información suministradas al Usuario, previo a la aceptación del servicio. No obstante, lo anterior, no será su responsabilidad directa la prestación efectiva del mismo, su calidad o valor. **MEDICAPP** realiza la intermediación única de servicios ofrecidos por los oferentes y en ningún caso, dichos servicios tienen incluidos materiales, repuestos, herramientas, accesorios o cualquier otro tipo de instrumento necesario para la prestación de mismo. Estos deben ser adquiridos por el usuario o el Agente según previo acuerdo entre ellos, donde no tiene parte alguna **MEDICAPP**. La intermediación hecha por **MEDICAPP** es únicamente para la prestación de servicios.

DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INTELECTUAL

MEDICAPP autoriza a los usuarios a consultar, revisar y usar el material que se encuentra en el Web Site y la aplicación móvil, únicamente para su uso personal y no comercial. El contenido de este Web Site y aplicación móvil, incluyendo, pero sin limitarse a los textos, gráficas, imágenes, logotipos, iconos, software y cualquier otro material, al cual en adelante se hará referencia como El Material, está protegido bajo las leyes de derechos de autor, leyes de propiedad industrial y otras leyes aplicables. Todo el Material es de propiedad de la Compañía o de sus proveedores o clientes. El uso no autorizado del material puede constituir una violación de las leyes colombianas o extranjeras sobre derechos de autor, leyes de propiedad industrial u otras leyes. Ningún usuario podrá vender o modificar el Material de manera alguna ni ejecutar o anunciar públicamente el Material ni distribuirlo para propósitos comerciales. Tampoco se permitirá copiar o adaptar el código del Web Site y la aplicación móvil que la Compañía crea para generar sus páginas, ya que el mismo está protegido por los derechos de autor de la Compañía. Todo uso no autorizado se presumirá como indebido y podrá ser sancionado por la ley.

REGLAS DE USO

El usuario accede a suministrar datos personales, completos y verídicos al momento de colocar la orden. Así mismo, el usuario debe garantizar que los datos de su tarjeta débito o crédito que suministra son de su propiedad y tiene suficientes fondos para hacer el pago, cuando éste sea el método de preferencia.

Los servicios ofrecidos y/o adquiridos a través de **EL PORTAL** están preferentemente destinados a satisfacer las necesidades de Usuarios finales – el usuario que hace la orden – pero bajo algunas circunstancias pueden estar dirigidos a menores o mayores de edad, personas que no pueden valerse por sí mismos, incapaces, dementes o impúberes, a quienes se considerarán como usuario final.

Por lo tanto, pueden acceder a los servicios ofertados por los agentes de **MEDICAPP** toda persona de la especie humana que requiera servicios médicos o paramédicos domiciliarios, pero el responsable del pago será quien solicite la atención y efectúe el agendamiento.

Así las cosas, el responsable de la adquisición de los servicios, será aquel Usuario que cumpla con la edad legal requerida para la adquisición de estos, la cual se verificará de acuerdo con los datos suministrados por el referido usuario y contrastando dicha información con su cédula de ciudadanía o extranjería, la cual le será exigida. En caso de haber suministrado información falsa, el Usuario responsable del pago, será quien deberá atender los potenciales daños que puedan causarse y estará sujeto a las acciones judiciales que puedan ser interpuestas en su contra. Será responsabilidad

exclusiva del usuario si procede con la solicitud del servicio sin cumplir con los requisitos legales y bajo ninguna circunstancia podrán revenderse servicios.

Cuando el usuario responsable del pago ordena a través de **EL PORTAL**, debe suministrar una dirección de correo electrónico y una contraseña. El usuario también debe aceptar los términos y condiciones de uso, los cuales le serán debidamente informados previamente al registro del usuario. Los passwords, contraseñas, usuarios y demás información requerida para el acceso al **PORTAL**, son personales e intransferibles y no puede ser compartido con nadie. Solo la persona autorizada directamente, que haya consentido a los términos y se haya registrado debidamente, puede hacer uso de dicha información y acceder al **PORTAL**. Cada usuario es responsable por mantener la confidencialidad de su password o contraseña y por todos los usos de su registro en **EL PORTAL**, sean o no autorizados por el usuario. En caso de cualquier irregularidad, el usuario acuerda notificar inmediatamente a la Compañía acerca de cualquier uso no autorizado de su registro y password o contraseña.

Una vez el usuario ha ingresado al **PORTAL** y se ha registrado debidamente, puede proceder a ver las diferentes opciones de servicios y categorías. Cuando ha definido qué servicio quiere solicitar y haya ingresado la información necesaria, procederá a efectuar su solicitud del requerimiento. Todas las órdenes que se realizan a través de la plataforma son estudiadas en aras de asegurar la disponibilidad, capacidad de prestación, y aceptación por parte nuestra y del agente aliado. Cuando ingresa la orden a la plataforma, el usuario podrá ver la solicitud con los detalles de la orden en **EL PORTAL**. A partir del momento de la solicitud, notificación, el usuario tiene un plazo de 5 minutos para cancelar la orden. Por favor tener en cuenta que la solicitud en la plataforma no implica la aceptación del agente de la solicitud. El hecho de solicitar la orden no quiere decir que la plataforma o el agente aliado puedan cumplir con la solicitud de servicio. Una vez el usuario solicite la prestación del servicio **MEDICAPP** procederá a comunicarse directamente con el oferente o agente aliado para asegurarse de la disponibilidad del agente, así como de la capacidad de prestación del servicio a realizar. Una vez el servicio haya sido confirmado por el agente aliado, el cliente recibirá una notificación a través de **EL PORTAL** tras haberse realizado la solicitud, en el cual se le confirmará la prestación. Aceptada la solicitud el usuario también encontrará en **EL PORTAL** la siguiente información de contacto del agente, como son: nombre y número telefónico. Todo el proceso de intermediación es responsabilidad de **MEDICAPP**, pero la prestación del servicio es exclusivamente entre el cliente y el agente y no impone una obligación de resultado al **PORTAL**. En todos los casos, tanto **MEDICAPP** como los agentes aliados, centrarán todos sus esfuerzos para respetar las condiciones del servicio contratado. Se procurará que el servicio se preste dentro del término solicitado por el Usuario a **MEDICAPP**. Si el servicio es cancelado después de 5 minutos de la hora de solicitud, y antes de la hora inicial del servicio, escogida en **MEDICAPP**, el usuario deberá asumir el costo total del servicio. Cuando el error sea atribuible de manera exclusiva al **PORTAL**, éste compensará al usuario por un valor igual al monto que tuvo que

cancelar el usuario por el servicio prestado, suma que se considera como único reconocimiento por perjuicios causados presentes o futuros. Durante el tiempo que transcurra entre la confirmación del servicio y la efectiva prestación del mismo, el cliente podrá comunicarse en cualquier momento con **MEDICAPP** para efectos de hacer preguntas o presentar quejas, casos en los cuales siempre recibirá una respuesta en el menor tiempo posible, siempre y cuando estas sean enviadas en el horario hábil de **MEDICAPP**, a saber: De Lunes a Viernes desde las (08:00 am), de la mañana, hasta las (05:00 pm) de la tarde, actuará **MEDICAPP** como intermediario y centrará sus esfuerzos en resolver todas las quejas o situaciones problemáticas que se configuren con ocasión a demoras, incumplimientos, y equivocaciones, pero no en lo que respecta a daños ocasionados durante la prestación del servicio, los cuales serán asumidos en su totalidad por el agente aliado. En todos los casos, sin excepción, las quejas deben ser presentadas en un lenguaje decente y respetuoso, atendiendo a los presupuestos mínimos de cortesía y educación. En caso contrario, **MEDICAPP** no estará obligado a proporcionar respuesta alguna, y, por el contrario, de acuerdo con su propio criterio, podrá proceder a bloquear al usuario de su base de datos y por tanto, dicho usuario quedará imposibilitado para utilizar los servicios nuevamente. Es importante aclarar que todo usuario se compromete a pagar anticipadamente el precio del servicio. Tras dicha etapa que es confirmada por cualquiera de las dos partes, cliente o agente, no habrá motivo alguno por el cual, el cliente pueda abstenerse de hacer el pago correspondiente a la transacción realizada.

Después de haberse realizado el servicio, el usuario podrá calificarlo a través de la plataforma y proporcionar cualquier comentario adicional, de considerarlo pertinente. Todos los comentarios y calificaciones son revisados por el personal de **MEDICAPP** y son debidamente registrados en el historial de cada usuario y agente aliado.

En caso de que el servicio sea rechazado, el usuario será notificado tan pronto se haya contactado al agente y este haya informado el motivo del rechazo. Así mismo, el usuario será informado del motivo del rechazo.

Cuando el aliado o agente no puede cumplir con un servicio, el cliente será debidamente informado y se le proporcionará alguna de las siguientes razones:

1. Fuera de cobertura del agente.
2. Los datos del usuario son incorrectos o están incompletos.
3. El agente no está disponible.
4. Al agente se le presentó un imprevisto de fuerza mayor que le impide prestar el servicio.
5. No fue posible comunicarse con el usuario.
6. No fue posible comunicarse con el agente.
7. Cancelado por petición del usuario.
8. Pedido de prueba.

9. Otro.

Una vez recibido el mensaje, se intentará contactar al usuario para preguntarle si desea solicitar un nuevo servicio, contactar a otro agente, o hacer alguna otra modificación viable.

MEDICAPP cuenta con un convenio de mutua colaboración y apoyo en salud, con el **APLICATIVO de SOLUCIONES TECNOLOGICAS PARA PROFESIONALES Y ENTIDADES DE SALUD BIOFILE** para el suministro de historias clínicas. **TAMBIEN EL INSTITUTO DE DIAGNOSTICO MEDICO S.A IDIME S.A** El objeto de este convenio es la prestación de servicios médicos de diagnósticos los cuales comprenden **RESONANCIA MAGNÉTICA, ESCANOGRAFÍA, RADIOLOGÍA DIGITAL, UROGRAFÍA, RADIOLOGÍA ESPECIALIZADA, ECOGRAFÍA GENERAL, ECOGRAFÍA TRANSRECTAL DE PRÓSTATA, MAMOGRAFÍA, OSTEODENSITOMETRÍA, CARDIOLOGÍA NO INVASIVA, ECOGRAFÍA VASCULAR DOPPLER COLOR, ENDOSCOPIAS, ELECTROMIOGRAFÍA, COLPOSCOPIA, POLISOMNOGRAFIA, PROCEDIMIENTOS ESPECIALES, MEDICINA NUCLEAR Y LOS RADIOFARMACOS QUE REQUIERA CADA ESTUDIO, MEDIOS DE CONTRASTE PARA RESONANCIA NUCLEAR MAGNÉTICA, ESCANOGRAFÍA, UROGRAFÍA Y RADIOLOGÍA ESPECIALIZADA, LABORATORIO CLÍNICO GENERAL, ESPECIALIZADO Y DE ALTA ESPECIALIDAD, CITOLOGÍA Y PATOLOGÍA GENERAL Y DE ALTA ESPECIALIDAD. LA CADENA DE DROGUERIAS LA REBAJA.** El objeto de este convenio es brindar un 10% de descuento en entrega de medicamentos y productos para el cuidado de la salud, bienestar y belleza. **AIUDAPP, APLICACIÓN MÓVIL CUYO OBJETO DE CONVENIO ES BRINDAR SERVICIOS DE AMBULANCIA BÁSICA O MEDICÁLIZADA** a la población de pacientes de **MEDICAPP** que requiera este tipo de servicio, asegurando así la interdependencia de servicios planteados en el Decreto 1011 de 2006 y la resolución 2003 de 2014 (Sistema único de Habilitación). **INSTITUTO DE DIAGNOSTICO IDIME, AIUDAPP, CADENA DE DROGUERIAS LA REBAJA** prestará los servicios bajo la modalidad de **FACTURACION POR ACTIVIDAD**, costo que asume el usuario previa remisión con orden de solicitud del servicio emitida por la coordinación médica de **MEDICAPP**.

PRECIO DE LOS SERVICIOS

El precio de los servicios será presentado por **MEDICAPP**. Dicho precio variará dependiendo el tipo de servicio solicitado y la hora.

Cualquier valor no pagado por el Usuario a **MEDICAPP** deberá ser cancelado a la Plataforma, incluyendo todos los costos que generó la no cancelación de las sumas de dinero por cualquier índole.

Es responsabilidad del cliente asegurarse en el momento de la solicitud del servicio, que éste corresponde con las categorías y horas solicitadas, pues una vez el agente haya sido agendado, no procederá reclamo alguno.

MEDIOS DE PAGO

El **USUARIO** puede hacer uso de los siguientes:

Efectivo y Tarjetas de crédito, PSE, Baloto, Efecty, Nequi, Daviplata, Wompi.

MEDICAPP podrá solicitar al cliente datos complementarios que permitan verificar que la compra ha sido realizada por el titular de la tarjeta y/o cuenta.

Una vez terminado el proceso de pago, se entenderá la contratación finalizada y se dará paso a la utilización del servicio abonado.

Disponibilidad y duración de los servicios.

EL USUARIO podrá acceder a la plataforma de **MEDICAPP** de domingo a domingo entre las 24 horas del día.

PROHIBICIONES

Los usuarios no pueden usar **El PORTAL** con el fin de transmitir, distribuir, almacenar o destruir material: (i) En violación de cualquier ley aplicable o regulación; (ii) De manera que se infrinjan las leyes sobre derechos de autor, propiedad industrial, secretos comerciales o cualquier otro derecho de propiedad intelectual de terceros o de manera que viole la privacidad, publicidad u otros derechos personales de terceros; o (iii) En forma que sea difamatoria, obscena, amenazante o abusiva. Esto sin perjuicio de normas particulares sobre la materia que sean imperativas en cada uno de los ordenamientos jurídicos correspondientes a los territorios en los cuales la Compañía prestará su servicio.

A los usuarios les está prohibido violar o intentar violar la seguridad de **El PORTAL**. Específicamente los usuarios no podrán (i) acceder a información que no esté dirigida o autorizada a dicho usuario o acceder a servidores o cuentas a los cuales el usuario no está autorizado a acceder, (ii) intentar probar la vulnerabilidad de un sistema o red sin la debida autorización o violar las medidas de seguridad o autenticación, (iii) intentar interferir con los servicios prestados a un usuario, servidor o red, incluyendo pero sin limitarse al envío de virus a través de **El PORTAL**; (iv) enviar correo electrónico no solicitado, incluyendo promociones y/o publicidad de productos o servicios. La violación de cualquier sistema o red de seguridad puede resultar en

responsabilidades civiles y penales. La Compañía investigará la ocurrencia de hechos que puedan constituir violaciones a lo anterior y cooperará con cualquier autoridad competente en la persecución de los usuarios que estén envueltos en tales violaciones. (v) suplantar la identidad de otros usuarios o de personas naturales o jurídicas de cualquier índole. (vi) proporcionar información de identidad incorrecta, incompleta o falsa. (vii) Bajo ninguna circunstancia se tolerará la acción de hacer solicitudes de servicios falsas – también conocida como ‘pegas’ – actuación que será denunciada y estará sujeta a las consecuencias legales aplicables.

El PORTAL puede ser usado únicamente para propósitos legales. **MEDICAPP** prohíbe el uso de **El PORTAL** en cualquiera de las siguientes formas:

- Incluir en **El PORTAL** cualquier información falsa o inexacta sobre servicios a vender u ofrecer, falsa o inexacta o información que no correspondan a la realidad.
- Incluir en **El PORTAL** cualquier derecho de franquicia, esquema de pirámide, representación de ventas, agencia comercial o cualquier oportunidad de negocios que requiera un pago anticipado o pagos periódicos, solicitando el reclutamiento de otros miembros, sub-distribuidores o sub-agentes.
- Usar cualquier elemento, diseño, software o rutina para interferir o intentar interferir con el funcionamiento adecuado de **El PORTAL** o cualquier actividad que sea llevada a cabo en el mismo.

INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS

Cada vez que un usuario se registre en **El PORTAL**, se le solicitará que suministre a la Compañía cierta información, incluyendo, pero sin limitarse a nombre completo con apellidos, identificación, fecha de nacimiento, una dirección válida de correo electrónico, y su número celular. En adición a los términos y condiciones que puedan ser previstos en otras políticas de privacidad en **El PORTAL**, los usuarios entienden y autorizan a la compañía a revelar a terceras personas, sobre bases anónimas, cierta información contenida en su solicitud de registro, como sería siempre el caso de las direcciones para la prestación del servicio, el nombre del cliente y su número telefónico, información requerida por todos los agentes afiliados. La Compañía no revelará a terceras personas, distintas al agente al cual se le está haciendo la solicitud, el nombre, dirección de correo electrónico y/o número telefónico sin el consentimiento expresado a través de las diferentes herramientas o sistemas previstos en **El PORTAL**, salvo en la medida en que sea necesario o apropiado para cumplir con las leyes aplicables o con procesos o procedimientos legales en los que tal información sea pertinente. La Compañía se reserva el derecho de ofrecer servicios o productos de la Compañía o de terceras personas, basados en las preferencias que cada usuario haya identificado en su solicitud de registro o en cualquier momento posterior a la misma, incluyendo, pero sin limitarse, a gustos y/o preferencias que

MEDICAPP pueda inferir por cantidad de solicitudes realizadas o por tendencias particulares de cada usuario.

MEDICAPP se reserva el derecho de expulsar usuarios o de prohibir su acceso futuro a **El PORTAL** por violación de estos Términos y Condiciones o de la ley aplicable.

Toda información que sea suministrada por usuarios o clientes será guardada en un servidor externo y un back up en el sistema. Se guardará de forma indefinida y conforme a las leyes de protección de datos vigentes, ninguna persona natural o jurídica tendrá acceso a esta información, distinta al personal autorizado y designado por **MEDICAPP**, salvo que medie una clara autorización por parte del usuario para volver la información pública o permitir el acceso a esta por parte de otras personas naturales o jurídicas.

MEDICAPP utilizará todos los medios posibles para velar por la seguridad de la información.

Cada usuario es responsable de sus propias comunicaciones e información y por las consecuencias de incluir o colocar dicha información o comunicaciones en **El PORTAL**. Ningún usuario podrá: (i) incluir o colocar en **El PORTAL** material que esté protegido por las leyes sobre derechos de autor o propiedad industrial, a menos que sea el propietario de tales derechos o haya obtenido permiso del propietario de tales derechos para incluir tal material en **El PORTAL** (ii) incluir material que sea obsceno, difamatorio, abusivo, amenazante u ofensivo para cualquier otro usuario o cualquier otra persona o entidad, (iii) incluir en **El PORTAL** imágenes o declaraciones pornográficas o que incluyan sexo explícito o que sea considerada pornografía infantil en los términos del Decreto 1524 de 2002 (vi) incluir o colocar en **El PORTAL** publicidad o anuncios publicitarios sin la debida autorización de la Compañía, cadenas de cartas, virus, caballos de Troya, bombas de tiempo o cualquier programa de computador o herramienta con la intención de dañar, interferir, interceptar o apropiarse de cualquier sistema, datos o información.

MANEJO DE DATOS ESPECIALMENTE PROTEGIDOS - HISTORIA CLÍNICA

MEDICAPP es una plataforma de intermediación entre Usuarios y Agentes para la prestación de servicios médicos y/o paramédicos, pero bajo ninguna circunstancia de modo, tiempo y lugar, recaba en sus bases de datos información, en todo o en parte, de registros médicos y/o paramédicos, notas de enfermería, historia clínica o atención terapéutica de alguna especie.

Dado que el diligenciamiento, procesamiento, archivo y presentación de los reportes médicos de Ley respecto a la Historia Clínica de un Paciente o Usuario corresponden al médico tratante (es decir el Agente), la protección, tratamiento y archivo de este

tipo de información corresponde al Agente, por lo que **MEDICAPP no asume ningún tipo de responsabilidad directa o indirecta, legal, o reglamentaria por la misma.**

En todo caso **MEDICAPP** amplia y detalla en su Política de Privacidad, el alcance de su responsabilidad sobre esta materia.

IDONENIDAD DE LOS PROFESIONALES Y/O TÉCNICOS EN SALUD

Como quiera que **MEDICAPP** es una plataforma de intermediación entre Agentes y Usuarios relacionada con servicios médicos y/o paramédicos domiciliarios, **EL PORTAL** adelantará sus mejores esfuerzos para verificar que quienes oferten este tipo de actividades cuenten con las competencias profesionales y/o técnicas exigidas por la República de Colombia para ejercer su carrera.

Bajo este criterio, **MEDICAPP** procederá a constatar que sus Agentes afiliados, cuenten con Título Profesional y/o técnico proferido por una Entidad reconocida por el Ministerio de Educación Nacional, y que el mismo recaiga sobre la rama de la salud objeto de la oferta de sus servicios a terceros.

Así mismo, **MEDICAPP** verificará que el Profesional y/o Técnico en la rama de la salud, posea Registro emitido por la Secretaría de Salud del lugar en donde realizó sus estudios, que avale la idoneidad del Agente.

En todo caso, **MEDICAPP** bajo el principio de la buena fe que gobierna las actuaciones entre particulares, no puede garantizar la autenticidad de la documentación soporte que acredite el Agente en el momento de su afiliación a **EL PORTAL**, puesto que dicha función corresponde a las entidades judiciales y policiales.

Si eventualmente **MEDICAPP** tiene conocimiento de manera directa o indirecta que uno de sus Agentes afiliados no cuenta con los títulos profesionales y/o técnicos aportados en el momento de su afiliación a **EL PORTAL** o llegare existir una sospecha sobre su idoneidad, **MEDICAPP** expulsará inmediatamente al Agente de la plataforma e interpondrá ante las entidades competentes la correspondiente denuncia.

CUMPLIMIENTO DE NORMAS DE TELESALUD

De acuerdo con lo previsto en la Resolución 2654 de 2019 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, los servicios de intermediación ofertados a través de **MEDICAPP**, son considerados dentro de las disposiciones de Telesalud en el país.

Que la ley 1419 de 2010 establece los lineamientos para el desarrollo de la Telesalud en Colombia. Como apoyo al Sistema General de Seguridad Social en Salud, bajo los

principios de eficiencia, universalidad, solidaridad, integridad, unidad, calidad, para lo cual adopta una serie de definiciones y disposiciones sobre su implementación con la ayuda de las tecnologías de la información y telecomunicaciones.

Plataformas tecnológicas para la Telesalud Se consideran plataformas tecnológicas para la Telesalud, entre otras, los aplicativos web, aplicaciones web, aplicaciones informáticas, sistemas web, aplicaciones móviles, video llamadas, redes sociales, servicios de mensajería electrónica como correo electrónico, servicios de mensajes cortos –SMS, servicios de mensajería multimedia MMS, las cuales pueden ser provistas por un operador tecnológico propio de los prestadores o por un tercero y estarán bajo la responsabilidad de quien brinda el servicio de salud.

Con arreglo a lo anterior, el Agente aliado encargado de la prestación de los servicios médicos y/o paramédicos a los Usuarios, es el responsable de cumplir con todos y cada uno de los requisitos exigidos en la Norma citada, a efectos de la prestación idónea de sus servicios.

Por lo tanto, **MEDICAPP NO ES RESPONSABLE LEGAL, CONTRACTUAL NI REGLAMENTARIAMENTE** del cumplimiento de las normas de habilitación en salud sobre los servicios domiciliarios objeto de estos términos y condiciones puesto que dicha obligación recae en el Agente que efectivamente efectúe la atención al Usuario.

TERMINACIÓN

MEDICAPP se reserva el derecho, a su exclusiva discreción, de borrar toda la información que se haya incluido en **El PORTAL** y de terminar inmediatamente su registro y el acceso al mismo o a determinados servicios proveídos por **MEDICAPP**, ante el incumplimiento del usuario de estos Términos y Condiciones o ante la imposibilidad de verificar o autenticar cualquier información que usted haya presentado en el registro para acceder a **El PORTAL**.

RESPONSABILIDAD DE MEDICAPP

Los usuarios asumen todos los riesgos asociados con tratar con otros usuarios con los cuales se entre en contacto a través de **MEDICAPP**. El cumplimiento de los términos y condiciones de los contratos o acuerdos que se lleguen potencialmente a celebrar con otros usuarios de **El PORTAL**, así como el cumplimiento de las leyes aplicables a tales contratos o acuerdos, es responsabilidad exclusiva de los usuarios y no de **MEDICAPP** y toda relación externa, que tenga una finalidad distinta al cumplimiento del objeto social de **MEDICAPP**, se escapa de la esfera de acción de éste y por ende no está regulada por los presentes términos y condiciones, teniendo en

cuenta que **MEDICAPP** no se involucra en las relaciones o tratos entre sus usuarios ni controla el comportamiento de los usuarios o participantes en **MEDICAPP**.

En el evento en que se tenga una disputa con uno o más usuarios de **EL PORTAL**, el o los usuarios implicados liberan al **PORTAL** (y a sus empleados y agentes) de cualquier reclamación, demanda o daño de cualquier naturaleza.

En especial, el Usuario reconoce y acepta que el Agente a nombre propio y/o de sus dependientes, es responsable de manera directa por todos los actos médicos, paramédicos, servicios de enfermería, terapéuticos, procedimientos quirúrgicos y cualesquiera otros que llegare a desarrollar en cumplimiento de sus servicios. Así mismo el Agente, a nombre propio y de sus dependientes, es responsable de los procesos litigiosos de carácter civil, penal, administrativo, ético, disciplinario, o de cualquier otra índole, que surjan con ocasión de la prestación de su servicio en desarrollo del presente contrato. En todo caso, el Agente y el Usuario —dada únicamente la labor de intermediación de **EL PORTAL**— exoneran a **MEDICAPP** de cualquier tipo de responsabilidad civil, penal, administrativa, ética, disciplinaria o de cualquier otra naturaleza, derivada de los actos médicos, procedimientos quirúrgicos y cualesquiera otros, desarrollados en cumplimiento de los servicios ofertados a través de **MEDICAPP** .

PUBLICIDAD

MEDICAPP también cuenta con un servicio de publicidad por medio del cual puede hacer llegar a sus clientes a través de banners, correos electrónicos, y/u otros medios, determinada información, pero no asume responsabilidad alguna sobre el contenido de los web sites de terceras personas. Si usted decide acceder a través de los links o vínculos a los web sites de terceras personas, lo hace bajo su propio riesgo.

PROMOCIONES, CONCURSOS Y EVENTOS

Las promociones, concursos, sorteos y eventos que se implementen en **MEDICAPP** estarán sujetas a las reglas y condiciones que en cada oportunidad se establezca, de manera anticipada por **MEDICAPP**. En caso de que se realice alguna promoción o concurso será necesario como requisito mínimo para acceder a tales oportunidades o beneficios comerciales, que el Usuario se encuentre debidamente registrado como usuario de **EL PORTAL**.

Las promociones que se ofrezcan en **EL PORTAL** no son necesariamente las mismas que ofrezcan otros canales de venta utilizados por las empresas, tales como tiendas físicas, venta telefónica, catálogos u otros, a menos que se señale expresamente en este sitio o en la publicidad que realicen las empresas para cada promoción. Cuando **EL PORTAL** ofrezca promociones que consistan en la entrega gratuita o rebajada de un producto por la compra de otro, el despacho del bien que se entregue gratuitamente

o a precio rebajado, se hará en el mismo lugar en el cual se despacha el producto comprado. La Empresa Oferente somete sus promociones y actividades promocionales al cumplimiento de las normas vigentes y específicamente a las disposiciones de la ley 1480 de 2012.

MODIFICACIONES

MEDICAPP podrá modificar los Términos y Condiciones Generales en cualquier momento, haciendo públicos en **EL PORTAL** los términos modificados. Todos los términos modificados entrarán en vigor al día siguiente de su publicación. Dentro de los 2 (dos) días siguientes a la publicación de las modificaciones introducidas, el Usuario deberá comunicar por e-mail si no acepta las mismas; en ese caso quedará disuelto el vínculo contractual y será inhabilitado como Usuario. Vencido este plazo, se considerará que el Usuario acepta los nuevos términos y el contrato continuará vinculando a ambas partes.

INFORMACIÓN ADICIONAL

MEDICAPP no garantiza que **EL PORTAL** opere libre de errores o que el mismo y su servidor se encuentren libres de virus de computadores u otros mecanismos dañinos.

Si el uso de **EL PORTAL** resulta en la necesidad de prestar servicio de reparación o mantenimiento a sus equipos o información o de reemplazar sus equipos o información, **MEDICAPP** no es responsable por los costos que ello implique.

EL PORTAL y el material, se ponen a disposición en el estado que se encuentren.

MEDICAPP no otorga garantía alguna sobre la exactitud, confiabilidad u oportunidad del material, los servicios, los textos, el software, las gráficas y los links o vínculos.

En ningún caso la compañía, sus proveedores o cualquier persona citada en **EL PORTAL**, será responsable por daños de cualquier naturaleza, resultante del uso o la imposibilidad de usar el mismo o el material.

RETRACTO

Conforme a la normatividad actual, los usuarios no tienen el derecho de retracto, con arreglo a lo previsto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, desde que el servicio haya sido confirmado por el usuario y el agente afiliado.

GARANTÍA DE LOS SERVICIOS DE MEDICAPP

MEDICAPP hará lo posible dentro de sus capacidades para que la transmisión de **EL PORTAL** sea ininterrumpida y libre de errores. Sin embargo, dada la naturaleza de la Internet, dichas condiciones no pueden ser garantizadas. En el mismo sentido, el acceso del Usuario a la Cuenta puede ser ocasionalmente restringido o suspendido con el objeto de efectuar reparaciones, mantenimiento o introducir nuevos Servicios. La Empresa no será responsable por pérdidas: (i) que no hayan sido causadas por el incumplimiento de sus obligaciones; (ii) lucro cesante o pérdidas de oportunidades comerciales; (iii) cualquier daño indirecto.

MEDICAPP lleva a cabo todos los esfuerzos necesarios para garantizar la calidad de los servicios ofertados. Empero por la naturaleza de los mismos, las obligaciones que asume **MEDICAPP** son de medio y no de resultado. Con esta precisión **MEDICAPP** es responsable profesional y legalmente únicamente de la reserva efectuada a través de **EL PORTAL**, en las condiciones y términos aquí pactados.

MEDICAPP se exime expresamente de la responsabilidad en situaciones que pudieran considerarse como de Fuerza Mayor. Se compromete a poner los medios de solución de este tipo de problemas dentro del límite de su capacidad.

En caso que **MEDICAPP**, tenga que responder con algún tipo de indemnización por daños ó pagar intereses en caso de incumplimiento contractual por culpa o negligencia, su responsabilidad queda limitada a la totalidad del precio pagado por el **USUARIO** en ejecución de este Instrumento.

El **USUARIO** que quiera interponer una reclamación, deberá hacerlo por escrito, al siguiente correo electrónico contacto@medicapp.com.co.

Dicho correo, deberá contener la fecha del hecho objeto de reclamación, identificación suficiente del **USUARIO** y motivos de la reclamación. **MEDICAPP** se compromete a revisar y dar contestación a cada una de dichas reclamaciones.

RELACIÓN ENTRE MEDICAPP Y EL USUARIO

De acuerdo con la naturaleza y objeto estas condiciones generales, queda entendido que ni **MEDICAPP** ni el **USUARIO** tienen ánimo societario y que su celebración de este acuerdo no comporta la constitución de persona jurídica distinta, ni de hecho ni de derecho, ni implica el pago de aportes para crear patrimonio, fondo o capital común de ninguna clase, de manera que cada una de ellas mantiene su independencia y autonomía.

Ni **MEDICAPP** ni el **USUARIO** se considerarán contratante y contratista para efectos de lo previsto en el artículo 34 del Código Sustantivo del Trabajo, y por ende no existirá responsabilidad solidaria frente a los salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones de los empleados de la otra PARTE.

Adicionalmente, ni **MEDICAPP** ni el **USUARIO** adquieren la representación del otro, para efectos judiciales o extrajudiciales, ni constituye pacto de solidaridad o garantía alguna respecto de las reclamaciones que terceros puedan presentar a cualquiera de ellas.

En caso de presentarse contra una parte reclamaciones de orden civil, penal, laboral, fiscal, disciplinario o de cualquier otro tipo contra **MEDICAPP** ó el **USUARIO** por conceptos derivados de la ejecución de este contrato y que comprometan exclusivamente la responsabilidad de la otra, entonces ésta se obliga a mantener indemne a la parte requerida por cualquier medio que se requiera.

JURISDICCIÓN

Las diferencias o controversias que surjan con ocasión de la celebración, ejecución, interpretación, terminación o liquidación del presente documento, procurarán resolverse directamente entre las partes, mediante acuerdo recíproco, en un término de quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha en que una de ellas comunique a la otra el motivo del conflicto o de la controversia y la convoque para su arreglo. En caso de que transcurrido este lapso no se haya alcanzado acuerdo, las partes decidirán, en un plazo no mayor a ocho (8) días hábiles, si acuden a instrumentos alternativos de solución de conflictos, como la conciliación, la amigable composición o la transacción. En caso afirmativo, aplicarán el procedimiento y las reglas correspondientes al instrumento de que se trate, en los términos del ordenamiento sobre la materia, en especial, las leyes 23 de 1.991, 446 de 1.998 y 640 de 2.001 y los decretos 2279 de 1.989 y 1818 de 1.998. Vencido a su vez este término sin selección del instrumento por aplicar, las partes quedan en libertad de presentar demanda para acudir a arbitramento.

Reglas Comunes: Se aplicarán las disposiciones de la legislación comercial. Los árbitros o peritos serán tres (3) salvo que las partes acuerden uno sólo. El o los árbitros serán designados de común acuerdo entre las partes. Si no hubiere acuerdo para la designación de uno o más árbitros o peritos, lo hará el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de la ciudad de Bogotá, Distrito Capital. El peritazgo o el arbitramento funcionarán en la misma ciudad.