

CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED

Política de Privacidad

Fecha entrada en vigencia: 20 de marzo de 2019 / 01 de noviembre de 2017

TÉRMINOS DE USO - APLICACIÓN MÓVIL / PLATAFORMA DE TELEMEDICINA

TÉRMINOS & CONDICIONES:

Estos Términos y Condiciones de Uso (en adelante, los “Términos”) son aplicables a nuestros sitios web, micrositiros, versiones móviles de estos sitios web y aplicaciones/aplicativos móviles, plataforma de telemedicina (los “Sitios”) que expresamente adopten y exhiban o bien brinden un enlace a estos Términos y que sean de titularidad o gestión de CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED o cualquiera de sus afiliadas, o que sean operados o controlados por éstos. Ponemos estos Sitios a disposición del público y del usuario con sujeción a los siguientes términos y condiciones (los “Términos”). Al visitar, registrarse en el Sitio (darse de alta para un servicio), utilizar o al descargar una aplicación móvil con enlace a estos Términos, usted se compromete a aceptar y quedar obligado bajo estos Términos, los cuales podrán ser eventualmente modificados, y a nuestra política de privacidad aquí descrita.

Con respecto a nuestra política de privacidad para sitios web, aplicaciones y aplicativos móviles, CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED, a través de los servidores ubicados en Quito, Ecuador, donde se recolectarán, tratarán y conservarán los datos, asume responsabilidad por el manejo, uso y protección de su información personal, que será utilizada para personalizar su experiencia con nosotros y las comunicaciones que mantendremos con usted, lo que nos permitirá hacer una mejora continua de su experiencia en nuestros Sitios que usted decida descargar y utilizar.

Con respecto a nuestra política de privacidad para la plataforma de telemedicina, CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED, mantiene una alianza estratégica para su almacenamiento, manejo, uso y protección de su información personal, empresarial y de salud. La información médica proporcionada por usted, de acuerdo a como ha sido entregada, será utilizada para emitir un posible diagnóstico por parte del profesional médico y, a su vez, personalizar su experiencia con nosotros y las comunicaciones que mantendremos con usted, lo que nos permitirá hacer una mejora continua de su experiencia en los Sitios que usted decida descargar y utilizar y que sean de propiedad o administrados por CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED.

Esta información que usted proporcione durante su proceso de alta y utilización de la Plataforma de Telemedicina, será almacenada a través de los servidores ubicados y gestionados por Telemedicin sp. zoo. (ltd.) con domicilio social en calle Marynarska 13, código postal 02-674, Polonia, inscrito en el Registro de Empresarios del Registro del Tribunal Nacional de dicho país, mantenido por el Tribunal de Distrito de la Ciudad Capital de Varsovia, XII Departamento Comercial del Tribunal Nacional. Regístrese bajo el KRS #: 0000516452, VAT #: 5272720484,

que brinda servicios de acuerdo con las disposiciones de este instrumento, registrados en el Registro de entidades que realizan actividades médicas con el #: 000000191183.

TÉRMINOS ESPECÍFICOS PARA USUARIOS DE LOS SITIOS WEB, APLICACIONES Y APLICATIVOS MÓVILES Y PLATAFORMA DE TELEMEDICINA:

Nota importante: Los Sitios y su uso se encuentran reservados para personas de 18 años de edad en adelante. Al acceder a los Sitios y utilizar la plataforma de Telemedicina, el usuario expresamente deberá declarar que es mayor de edad y que la información proporcionada es veraz, exacta y adecuada.

Solo en el caso de la plataforma de telemedicina, un paciente puede ser un menor de edad o una persona sin plena capacidad legal, siempre que esté acompañado por su representante legal.

CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED no se responsabiliza por las omisiones o la inexactitud de la información proporcionada por el Usuario para el acceso y uso de los Sitios por lo que el Paciente/usuario se obliga a mantenerlo indemne en caso ocultamiento, de mala o inexacta utilización de los servicios proporcionados por CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED, utilización fraudulenta, y de los resultados posibles directos o indirectos y de índole adversa que puedan derivarse de la información entregada por el Paciente para la prestación del servicio de Telemedicina.

- Para la Plataforma de Telemedicina
 - Acuerdos: la expresión de voluntad y aceptación por parte del usuario/paciente para la provisión de acceso al servicio y los servicios de consulta electrónica, celebrados en base a este documento.
 - Acceso al Servicio: el servicio que proporciona derecho a la utilización de la "Plataforma Telemedi.co" y que el Proveedor del Servicio proporciona a los usuarios/pacientes por medios electrónicos. Incluye la entrega de acceso a la Plataforma y organización de los Servicios de Consulta Electrónica solicitados por los Pacientes.
 - Agenda/Calendario: el cronograma de disponibilidad de Consultores y Expertos que brindan servicios profesionales de salud.
 - Consultor: profesional de medicina que proporciona el servicio de salud en base a los síntomas, patologías y/o antecedentes clínicos que entrega el paciente al momento de la aceptación y utilización del servicio.
 - Contraseña: Cadena de caracteres que se puede utilizar para obtener acceso autorizado a un Perfil en la Plataforma. Se utiliza para identificar a un Paciente mientras se prestan Servicios, definidos individualmente por la persona que registra un Perfil, el Paciente o que el sistema asigna automáticamente al registrarse. Es de no menos de 8 caracteres que incluyen letras en minúscula y mayúscula, dígitos y caracteres especiales. La veracidad de esta información, su utilización y manejo son de exclusiva responsabilidad del paciente, liberando así al experto, consultor y administradores de la plataforma, de responsabilidad alguna sobre estos.

- Experto: el profesional de medicina que proporciona el servicio de salud en base a los síntomas, patologías y/o antecedentes clínicos que indica el paciente al momento de la aceptación del Servicio y durante su prestación.
- Formulario: Se refiere al formulario de Internet que el paciente completa con sus datos y que es requerido con el fin de proporcionar los Servicios de acuerdo con el presente documento.
- Inicio de sesión: la dirección de correo electrónico que el paciente registra como suya y válida en función del presente documento. Esta dirección se usa cada vez que el paciente desea acceder a su perfil para iniciar o activar el Servicio.
- Precios: valor monetario de los Servicios puestos a disposición del Paciente antes de la celebración del Acuerdo, indicando los montos a pagar al Proveedor de Servicios a cambio de la prestación de los Servicios.
- Paciente: una persona física de por lo menos 18 años de edad con plena capacidad legal incluye a las personas físicas que realizan actividades comerciales y utilizan el Acceso al Servicio proporcionado por el Proveedor del Servicio. Los menores de 18 y personas incapaces relativas o absolutas, podrán utilizar los Sitios siempre y cuando se encuentren acompañados por su representante legal. En caso de que esto no suceda, CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED no será responsable de los efectos, daños directos o indirectos, patrimoniales y extrapatrimoniales que se deriven de dichos actos.
- Perfil: cuenta individual del paciente y autorizada dentro de la Plataforma, cuyo manejo es de responsabilidad de su propietario.
- Plataforma: el sitio web disponible bajo la dirección www.telemedi.co o en forma de una aplicación móvil que integra elementos del sistema ICT (TIC) que permite la prestación de Servicios a través de la Plataforma.
- Proveedor de servicios de la plataforma - Telemedicin sp. zoo. (Ltd.) con domicilio social en calle Marynarska 13, código postal 02-674, inscrito en el Registro de Empresarios del "Registro del Tribunal Nacional", mantenido por el "Tribunal de Distrito de la Ciudad Capital de Varsovia", XII Departamento Comercial del Tribunal Nacional. Regístrese bajo el KRS #: 0000516452, VAT #: 5272720484, que brinda servicios de acuerdo con las disposiciones de estos "Términos y condiciones de servicio", registrados en el "Registro de entidades que realizan actividades médicas" con el #: 000000191183.
- Regulaciones organizacionales: regulaciones organizacionales del proveedor de servicios de la plataforma basadas en la ley de actividad médica, disponibles en el sitio web www.telemedi.co.
- Servicios: Aquellos descritos como posibles de prestarse en función del presente documento y/o utilizarse.
- Servicios de consulta electrónica: son los servicios prestados por medios electrónicos basados en las condiciones y definiciones que constan en el presente documento.
- Términos y condiciones de servicio: este documento
- Términos y condiciones para consultas electrónicas: los términos y condiciones relativos al servicio de consultas en línea prestados por medios electrónicos, incluidos en la sección I.2. de este documento
- Términos y condiciones para la plataforma: los términos y condiciones para la provisión de acceso al servicio Plataforma Telemedi.co por medios electrónicos, incluidos en la sección I.1 de este documento.

I.1. Términos y condiciones de la Plataforma de Telemedicina: Definiciones generales

Los términos utilizados en estos Términos y condiciones para la Plataforma se entenderán de la siguiente manera:

- Acuerdo para la provisión de Acceso al Servicio: Convenio para la provisión de Acceso al Servicio basado en las disposiciones de estos “Términos y Condiciones para la Plataforma de Telemedicina”.
- Asistente: una persona física designada por el proveedor de servicios para registrar pacientes y proporcionar información básica sobre los servicios; sobre los trabajos del sistema de las TIC; y sobre la disponibilidad de consultores y servicios a través de una línea directa. El Asistente conecta las llamadas entre el Paciente y el Consultor de acuerdo este documento, también puede establecer una conexión con el Paciente para conectar a “Paciente” y “Consultor”.
- Línea directa: un servicio telefónico para el paciente.
- Promoción de la salud - actividades definidas en normativa ecuatoriana. Actividades que permiten a las personas y comunidades individuales aumentar el control sobre los factores que influyen en su salud y, por lo tanto, mejorar su salud general; promover un estilo de vida saludable y factores ambientales e individuales que benefician la salud.
- Remuneración: el monto adeudado por la prestación de Servicios por parte del Proveedor de Servicios de acuerdo con la Lista de Precios.
- Socio: un contratista del Proveedor de servicios, particularmente una entidad que brinda servicios de seguros o un empleador que suscribe un acuerdo con el Proveedor de Servicios sobre la base del cual los beneficiarios (asegurados o empleados o personas naturales) obtienen acceso a los Servicios. Incluida la Plataforma y la consultas en línea basadas en las disposiciones del Acuerdo.
- Solicitud: formulario interactivo que, cuando se completa de acuerdo con las disposiciones de los Términos y Condiciones del Servicio, equivale a celebrar un Acuerdo para la provisión de Acceso al Servicio, configurar y activar un Perfil dentro de la Plataforma. Es una de las formas en que se puede suscribir el acuerdo mencionado anteriormente.

El Proveedor de Servicios proporciona acceso al Servicio actuando como un proveedor de servicios de consulta electrónica a través de la plataforma para clientes, pacientes, usuarios de CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED. Dentro del alcance de los Servicios, estos permiten que el Proveedor de Servicios puede llevar a cabo Actividades de Promoción de la Salud, de conformidad con las disposiciones de la ley común.

A todo asunto no resuelto en dichos reglamentos y condiciones se aplicarán las disposiciones de los Términos y Condiciones para la Plataforma.

I.2. Términos y condiciones para consultas electrónicas

1. La provisión de algunos de los Servicios de Consultas Electrónicas organizadas por el Proveedor de Servicios, pueden depender del requerimiento del Paciente para proporcionar datos adicionales, definidos en las disposiciones de los “Términos y Condiciones para Consultas Electrónicas”.
2. La duración predeterminada de cada Servicio de Consulta Electrónica Individual es de 10 a 15 minutos (unidad de tiempo individual). Si la Consulta electrónica requiere más tiempo, el Consultor extiende la duración de la Consulta al tiempo requerido según sea el problema médico que tiene el paciente. No se hacen cargos por la extensión de la duración de la consulta.
3. El tiempo máximo de espera para una conexión con un Consultor, dentro de la disponibilidad indicada, siempre que el Paciente cumpla con todos los Términos y Condiciones (según los “Términos y Condiciones para Consultas Electrónicas” y programe, adecuadamente, una cita para que la consulta electrónica tenga lugar es de 60 minutos. En caso de que el tiempo de espera sea más largo o no haya Consultores disponibles, el Proveedor de Servicios informará al Paciente con un mensaje apropiado.
4. El paciente está obligado a cancelar el Servicio de Consulta electrónica programado, a más tardar, 24 horas antes de la cita programada. En caso de que el paciente no se conecte o acepte la llamada de un Consultor, Asistente o Experto en el momento de una cita programada, el Proveedor de Servicios se reserva el derecho de cobrarle al paciente una tarifa igual al precio del Servicio de Consulta Electrónica solicitado.
5. El costo de un servicio de Consulta Electrónica depende del tipo de consulta electrónica seleccionada.

I.3 Requisitos técnicos

Para utilizar la plataforma, el usuario debe cumplir con los siguientes requisitos técnicos necesarios para trabajar con el Sistema de TIC, utilizado por el Proveedor de servicios:

- a. El usuario debe utilizar un dispositivo con acceso a Internet, sistema operativo Microsoft Windows, iOS o Android y un mínimo de 1 Mbps de velocidad de conexión de banda ancha.
- b. En el dispositivo, debe estar instalada la versión más actual del navegador de Internet Chrome. Así como también todas las aplicaciones necesarias para conectarse al sistema de tele información habilitado.
- c. Debe estar habilitada la versión más reciente del servicio JavaScript en el dispositivo.
- d. El usuario debe tener una dirección de correo electrónico activa y válida.
- e. El usuario debe tener acceso a un teléfono fijo o móvil.

En el caso de utilizar la plataforma desde su móvil, el dispositivo debe funcionar con los sistemas operativos Android o iOS, actualizados.

En el caso de utilizar la aplicación para dispositivos móviles, el usuario debe instalar la App de Metrored

En caso de utilizar la plataforma a través de una computadora, la resolución mínima de la pantalla debe ser 1024x768 píxeles.

La conexión con la plataforma se ejecuta por medio del uso del protocolo SSL.

Para garantizar la seguridad del servicio prestado y la transferencia de información, el proveedor del servicio tomará medidas técnicas adecuadas ante cualquier posible amenaza.

El paciente es el único responsable del desempeño inadecuado del servicio, como resultado del incumplimiento de los requisitos dispuestos en los Términos y Condiciones del Servicio para la Plataforma.

I.4. Quejas

El paciente tiene derecho a enviar consultas, comentarios y quejas con respecto a la provisión de acceso al servicio. Las consultas, comentarios y quejas deben enviarse a través a:

- a. El número de la línea directa del Call Center 1-800-100-800
- b. El siguiente correo electrónico: quejasysugerencias@metrored.med.ec
- c. Las consultas, comentarios y quejas sobre el funcionamiento de la Plataforma y cualquier problema técnico relacionado se procesan en forma electrónica, escrita o por teléfono, respectivamente, en el formulario de envío, a más tardar dentro de 14 días hábiles posteriores a la prestación del servicio.

El contenido de las quejas debe incluir al menos:

- a. Los datos que permiten la identificación del paciente: inicio de sesión del paciente, nombre y apellido del paciente, dirección de correo electrónico y dirección de correspondencia (para quejas enviadas por correo)
- b. La definición del tema de la queja
- c. La precisión del requerimiento del paciente
- d. Una indicación de la fecha en que ocurrió el evento que motiva la queja
- e. El número de cuenta bancaria del Usuario en caso de que el Paciente solicite un reembolso

ESTIPULACIONES GENERALES

Toda la información de carácter personal que el Usuario entregue a CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED para el registro y el uso de los Sitios, así como nombres del usuario, dirección de correo electrónico, número de contacto telefónico, contraseñas e información sensible, será utilizada con fines de investigación estadística únicamente, y jamás será utilizada dicha información con elementos de identificación del usuario ni su venta a terceros.

Sin perjuicio de lo anterior, al someterse a estos Términos y Condiciones, el Usuario expresamente acepta que la información recabada en la Aplicación será organizada y utilizada por CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED y sus establecimientos afiliados, pero no será compartida con terceros y utilizadas

para mejorar su experiencia como consumidor de los servicios prestados. La información cargada a la Aplicación y la Plataforma se convierte en propiedad de CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED y el usuario renuncia a cualquier derecho o titularidad sobre la misma.

El ingreso, registro, recopilación, entrega y modificación de la información es de entera y exclusiva responsabilidad del usuario. CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED podrá utilizar y re ordenar esta información personal para el adecuado manejo y funcionamiento de la Aplicación y de la Plataforma, pero en ningún caso CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED será responsable civil, penal o administrativamente por cualquier daño, afectación o vulneración al usuario, o a cualquier tercero, por el registro incorrecto, defectuoso o incompleto de la información. Adicionalmente, CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED no será responsable de ninguna violación que el Usuario cometiera a través del uso de la Aplicación y de la Plataforma. Sin perjuicio de lo anterior, el Usuario manifiesta que cumplirá y respetará la normativa vigente, para la obtención y entrega de la información encargada.

En conexión con los Aportes de Usuario, éste reconoce, declara y garantiza que: (i) el contenido de sus Aportes de Usuario es veraz; (ii) el contenido de sus Aportes de Usuario es completo; (iii) el contenido de los Aportes de Usuario es exacto; (iv) el uso de sus Aportes de Usuario en este Sitio o en otra forma por parte CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED, en forma total o parcial, no violará los derechos de terceros, incluyendo, sin limitación alguna, cualquier derecho de propiedad intelectual o derechos de privacidad; y (v) habrá de indemnizarnos en caso de efectuarse cualquier reclamo derivado de sus Aportes de Usuario.

Además de todos los demás Términos y Condiciones aquí descritos, y tomando en cuenta que la descarga de la Aplicación de METRORED no tendrá costo alguno para el Usuario, CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED se reserva el derecho de determinar la mejor manera de mantener, brindar soporte, mejorar o actualizar la aplicación móvil descargable. También es posible que cuando descargue alguna aplicación móvil, se le solicite aceptar otros términos, además de los presentes Términos, respecto a la recopilación de información, incluyendo información sobre ubicación o garantías.

En lo relacionado con la Plataforma, el Usuario /Paciente, tendrá la obligación de cancelar ya sea por sí o por parte de un tercero, el valor que se indique en la lista de precios conforme lo manifestado en el presente documento y su aceptación al momento del alta de su cuenta/perfil.

En caso de discrepancia entre estos Términos y Condiciones y los aquellos que se desplieguen al momento de realizar la descarga, se entiende que prevalecerán los términos aceptados en la descarga. Se reconoce también que los términos acordados entre el Usuario y su respectivo proveedor de internet móvil (el

“Proveedor de Internet Móvil”) continuarán rigiendo al utilizar la aplicación móvil descargada y la Plataforma. Como resultado de ello, CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED quedará indemne en el caso de que el Proveedor de Internet Móvil determine cualquier cargo por acceder a los servicios de conexión a la Red, o durante la duración de dicha conexión para acceder a una aplicación móvil, y en el supuesto no consentido, el Usuario reconocerá el pago de dichos cargos sin relación alguna a CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED.

El Usuario reconoce también que la descarga de una aplicación móvil a través de Apple iTunes o Google Play, no implica que dichas compañías tengan obligación alguna de brindar ningún servicio de soporte o mantenimiento en relación con nuestras aplicaciones móviles.

En caso de que el Usuario requiera efectuar alguna consulta en relación con servicios de soporte o mantenimiento de nuestra aplicación móvil, los teléfonos de contacto serán los siguientes:

METRORED - Central telefónica: +593 2 2399-2800

Al aceptar estos términos y condiciones, el Usuario acepta también expresamente adherirse y cumplir con los términos de API MAPS de Google, que se encuentran disponibles en <http://www.google.com/policies/privacy>.

De acuerdo los Términos y Condiciones descritas en este documento, CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED garantiza que toda la información personal proporcionada por el Usuario o toda aquella información que permite identificar o individualizar al Usuario/Paciente, así como sus datos médicos y de salud, se encuentra protegida por la política de privacidad de la compañía y no será divulgada a terceros, sin el consentimiento expreso del Usuario/Paciente. Asimismo, CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED adoptará todas las medidas de seguridad necesarias para que esta información no sea divulgada.

La información recolectada será utilizada, principalmente, para:

- Evaluar sus necesidades para determinar los servicios o productos adecuados para usted.
- Responder a las solicitudes de citas médicas, directorio médico, recordatorio de citas a través de la agenda del celular y demás acciones de servicio al cliente de Metrored.
- Enviarle notificaciones push cuando esté utilizando la aplicación. Si no desea estas notificaciones, puede administrar sus preferencias a través del dispositivo o de la configuración de la aplicación, según el tipo de dispositivo. También puede ponerse en contacto con nosotros como info2@metrored.med.ec.
- Mejorar nuestros servicios, aplicaciones.

- Prestar el servicio de Telemedicina en base a la información entregada por el Paciente al momento del servicio de teleconsulta descrito en el presente documento.

Al usar los Sitios, el Usuario/Paciente expresamente acepta y acuerda que CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED podrá obtener su ubicación producto de la geolocalización de los dispositivos utilizados para acceder a los Sitios, la cual podrá ser revocada en cualquier momento por parte del Usuario.

Enlaces de este App a terceros: El Aplicativo de Metrored puede contener enlaces a páginas/sitios Web/redes sociales ajenos a CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED que contribuyen a brindar información, actualización y formación a sus Usuarios, sin embargo, CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED no será responsable de la información, disponibilidad de los mismos, y tampoco de las políticas o prácticas de dichos enlaces que figuren en el portal web. Los enlaces que se presenten en el App son sometidos a una rigurosa evaluación de calidad de manera que siempre se cuente con páginas Web confiables sin perjuicio de que no son responsabilidad de CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED, sino de sus propietarios y/o autores.

Enlaces de terceros a este portal web: CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED está abierto a que organizaciones o individuos creen enlaces de la página de inicio o a páginas individuales dentro de nuestro portal Web sin la necesidad de solicitar aprobación; sin embargo, se dichas organizaciones o individuos deberán acogerse a las siguientes condiciones:

- Los enlaces no deben ser usados en un contexto difamatorio.
- Las URL del portal web puede cambiar sin previa notificación a quienes lo enlazan.
- No se puede copiar el logo del CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED ni ninguna de sus marcas para crear enlaces.
- Crear un enlace con el portal web no compromete u obliga a crear un enlace recíproco.

No utilizar, modificar, ampliar, divulgar, reproducir y/o distribuir la información y contenidos de la página web de CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED sin la debida cita textual. En caso de que se verifiquen que los contenidos han sido manipulados, CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED, se reserva el derecho de iniciar las acciones legales correspondientes.

DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Los derechos de propiedad intelectual de cualquier material incluyendo textos, fotografías, videos, sonidos y otros, son de propiedad de sus autores, incluyendo a Conclina C.A. - Hospital Metropolitano, así se reservan todos los derechos de

propiedad intelectual sobre los contenidos de su autoría y sobre las que le sean cedidas.

USOS PROHIBIDOS DE ESTE SITIO Y DE LA PLATAFORMA DE TELEMEDICINA:

El Usuario/Paciente no podrá publicar, transmitir, redistribuir, subir o promocionar comunicaciones, contenidos o materiales que: (a) sean ilegales, obscenos, vulgares, blasfemos, indecentes, con contenidos de sexo explícito, amenazantes, hostigadores, abusivos, ofensivos, o discriminatorios desde el punto de vista racial o étnico, difamatorios, invasivos de derechos de privacidad o de publicidad, violatorios de los derechos de propiedad intelectual, o de otro modo perjudiciales o inaceptables para terceros; (b) consistan en o contengan virus, archivos dañados, o cualquier otro archivo similar, cuya intención sea perjudicar o alterar el funcionamiento de computadoras de terceros; (c) contengan información para hacer campañas políticas, publicidad no solicitada, materiales promocionales, u otros métodos de captación de otros usuarios, personas físicas o entidades; (d) contengan correos en cadena, esquemas piramidales, correos masivos, o cualquier otro tipo de “mensajes no solicitados”; (e) utilicen una dirección de correo electrónico falsa, impliquen hacerse pasar por otra persona o empresa, incluyendo nuestra empresa así como nuestros empleados o representantes, o que de cualquier otra manera resulten engañosos en cuanto al origen de su contenido; (f) inciten la realización de conductas que pudieran constituir delito; (g) den lugar a responsabilidad civil; (h) de otro modo violen cualquier disposición legal; o (i) cuando se realicen dichos actos CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED pudiera interpretarlos, a su criterio, como conductas que restrinjan, alteren, impidan u obstaculicen a cualquier otro usuario la utilización o goce de este Sitio y/o nuestros servicios y productos afines.

NATURALEZA DEL SERVICIO:

El usuario reconoce que el uso del Sitio o sus Aplicaciones y la Plataforma no crea una relación de dependencia laboral, ni lo convierte en licenciatarario, representante, ni agente oficioso frente a CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED. El Usuario acepta que no tendrá derecho o autoridad alguna para asumir o crear obligación o responsabilidad, expresa o tácita, a nombre o por cuenta de CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED, ya que la relación legal que existe entre el Usuario y CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED es meramente la de dos Partes independientes, vinculadas por la prestación de un servicio limitado a los Sitios.

Nuestros servicios suelen estar destinados al público en general. No recogemos y revelamos información personal de niños menores de 12 años de edad. Si usted cree que podemos tener información personal de o sobre niños menores de 12 años, por favor contáctenos a info2@metrored.med.ec.

Sin perjuicio de lo anterior, el Usuario acepta y se compromete a mantener indemne a CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED frente a cualquier dev, presentado ya sea por el Usuario/Paciente o por un tercero.

Nosotros tomamos medidas de seguridad razonables desde el punto de vista comercial para proteger su información contra el acceso o revelación no autorizados, excepto cuando la ley, orden judicial u otro proceso legal nos obligue a revelarlos o a utilizarlos para realizar el diagnóstico correspondiente de acuerdo a su solicitud de prestación del servicio de telemedicina.

PAGOS Y MEDIOS DE PAGO

Las promociones, productos y servicios a contratar por los Usuarios/Pacientes podrían estar sujetos al pago de un precio o tarifa que al efecto informe la Página.

Los pagos realizados a través del App/Sitio Web se efectuarán mediante el sistema de botón de pagos, con tarjetas de crédito o débito de bancos asociados al botón de pagos.

Una vez realizado el pago, el Usuario/Paciente o su representante legal no podrá solicitar reembolso ni devoluciones posteriores. La factura por dichos pagos a través del App/Sitio Web serán enviados al correo electrónico registrado en el Aplicativo, al siguiente día hábil de la prestación del servicio médico.

El uso de las tarjetas bancarias asociadas a la solución de botón de pagos se encuentra sujeto al contrato existente entre el Usuario y el banco emisor correspondiente, por lo que todos los aspectos relativos al uso de las mismas se regirán por los respectivos contratos aplicables. Como consecuencia de lo anterior, CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED no será responsable de ninguna circunstancia derivada del uso de tales tarjetas.

El funcionamiento y uso del sistema de botón de pagos de PLACE TO PAY® es de exclusiva responsabilidad de PUBLIPROMUEVE S.A. con lo cual, CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED no asume responsabilidad alguna a consecuencia del uso de dicho sistema.

DECLARACIONES DEL USUARIO / PACIENTE O SU REPRESENTANTE LEGAL

El Usuario/Paciente o su representante legal se compromete a pagar incondicionalmente sin protesto al Emisor de la tarjeta de crédito el total de los valores expresados en la Autorización de Orden de Cargo, en el lugar y fecha que se reconvenga. En caso de mora pagaré la tasa máxima autorizada para el emisor de la tarjeta de crédito y las tarifas que esta institución establezca por gestiones de la cartera vencida.

Eximo al emisor de la tarjeta de crédito, de cualquier responsabilidad por los valores reportados por CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED. Por lo cual desde ya renuncio a cualquier reclamación y a iniciar cualquier acción legal en contra de las indicadas Instituciones, las mismas que no requerirán de otro instrumento o documento para procesar en mi tarjeta de crédito, los valores generados, los mismos que desde ya los acepto y reconozco como obligación.

Me comprometo expresamente a enviar comunicación escrita con 60 días de anticipación, tanto a CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED como a la oficina Matriz del Emisor, en caso de revocación de la

presente autorización, de lo contrario se entenderá vigente la orden de cargo expresada por los servicios antes determinados.

De igual manera autorizo que en caso de pérdida, hurto, robo o cualquier circunstancia por el que fuera cambiado el número de la tarjeta de crédito antes singularizada, se cuenta con el nuevo número que se me asigne para efectuar todos los pagos de manera incondicional dentro del período correspondiente, de tal manera que el cambio del número indicado no sea causa para no cancelar los valores que adeude.

Adicionalmente, declaro libre y voluntariamente que las promociones, productos o servicios solicitado a la compañía CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED, ampara bienes de procedencia lícita y que los mismos no están ligados con actividades de narcotráfico, lavado de activos o financiamiento del terrorismo; igualmente declaro que los fondos con los cuales se pagará la prima de este seguro tienen origen lícito y no guarda ninguna relación con las actividades mencionadas anteriormente.

Declaro que la información contenida en este formulario es verdadera, completa y proporciona la información de modo confiable y actualizado; además declaro conocer y aceptar que es mi obligación actualizar anualmente mis datos personales, así como el comunicar y documentar de manera inmediata a CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED cualquier cambio en la información que hubiere proporcionado. Durante la vigencia de la relación con la compañía me comprometo a proveer de la documentación e información que me sea solicitada.

Acepto y certifico que estoy consciente de las promociones, productos o servicios contratados y de que he leído detalladamente los términos y condiciones a ser aplicados, por lo que los acepto libre y voluntariamente. Así también, ratifico mi voluntad de someterme a la cláusula arbitral contenida en el presente acuerdo de uso de medios electrónicos.

ACUERDO DE RESPONSABILIDAD Y USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS

El Usuario/Paciente, a través de la suscripción de este acuerdo, manifiesta estar interesado en utilizar los mecanismos virtuales establecidos, tales como pero no limitados a, correo electrónico, mensajes SMS, aplicativo móvil, redes sociales y el portal web, para lo cual expresa su voluntad de utilizar de manera preferente el medio de notificaciones a través de la Internet, en el buzón personal del correo electrónico proporcionado y otorgando su consentimiento para ello.

El Usuario/Paciente conoce y acepta expresamente que la suscripción de este acuerdo no impide a CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED cuando las circunstancias así lo requieran, realizar la notificación al Usuario/Paciente por los otros medios establecidos en la ley o en este acuerdo. La notificación electrónica de medios electrónicos y/o telemáticos de CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED, mencionada en este acuerdo, implica el acto por el cual la empresa da a conocer al Usuario/Paciente el contenido de facturación, , resultados de exámenes de laboratorio, promociones y publicidad, suscripción, renovación, mantenimiento, pago y servicios Dicho mensaje de datos

se lo entiende como toda información creada, generada, procesada, enviada, recibida, comunicada o archivada por medios electrónicos, que puede ser intercambiada por cualquier medio y que el Usuario/Paciente declara conocer, leer, entender y aceptar.

RESPONSABILIDADES DEL USUARIO/PACIENTE Y/O SU REPRESENTANTE LEGAL

1. El Usuario/Paciente asume la responsabilidad total del uso, tanto de la clave de Usuario, así como de la veracidad de la información para la suscripción, renovación y gestión de los servicios que CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED ponga a su disposición a través de Internet y aplicativos móviles, por lo que en caso de mal uso, pérdida o disposición arbitraria de su clave personal, el Usuario/Paciente libera de toda responsabilidad sobre los efectos, consecuencias y/o daños y perjuicios tanto patrimoniales como morales que pueda sufrir como consecuencia de la utilización de los servicios contratados en los Sitios.

2. El Usuario/Paciente se compromete a ingresar periódicamente al correo electrónico registrado y/o revisar los mensajes de texto enviados y/o las notificaciones que, por cualquier medio, CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED realice al Usuario/Paciente, a fin de revisar la información que por dicho medio le sea enviada de parte de esta entidad, así como también acceder al contenido de la misma. La omisión en el cumplimiento de esta responsabilidad no afectará la validez jurídica de la notificación realizada, sin perjuicio de las responsabilidades a que haya lugar.

3. El Usuario/Paciente acepta que todas las transacciones realizadas a través de la página web, Internet o aplicativo móvil se garantizarán mediante la clave de Usuario del Usuario/Paciente y de ella se derivarán todas las responsabilidades de carácter comercial que hoy se desprenden de la firma autógrafa, según señala la “Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos”, y en base al principio de libertad tecnológica estipulado en el mismo cuerpo legal, las partes acuerdan que la clave proporcionada por CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED al Usuario/Paciente, surtirá los mismos efectos que una firma electrónica, por lo que, tanto su funcionamiento como su aplicación se entenderán como una completa equivalencia funcional, técnica y jurídica.

4. El Usuario/Paciente declara conocer y aceptar que las contraseñas personales constituyen uno de los componentes básicos de la seguridad del proceso de contratación y utilización de los mecanismos virtuales que CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED pone a disposición de sus Usuarios/Pacientes; la validez jurídica de la firma, y la seguridad en el acceso a las evidencias y otros datos personales, y deben por tanto estar especialmente protegidas.

5. El Usuario/Paciente declara conocer que la contraseña como llaves de acceso al sistema, deben ser estrictamente confidenciales y personales, y cualquier incidencia que comprometa su confidencialidad debe ser inmediatamente comunicada a CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED para que sea subsanada en el menor plazo de tiempo posible, en caso de que esto

no suceda o el Usuario/Paciente sea objeto de delitos informáticos producto de su falta de cuidado en el manejo de esta información y sus claves, el Usuario/Paciente libera de responsabilidad sobre los efectos, consecuencias y/o daños y perjuicios tanto patrimoniales como morales que pueda sufrir.

5.1. La seguridad de las contraseñas cumple los siguientes puntos:

- Los términos de uso establecen que cada Usuario/Paciente será responsable de la confidencialidad de su contraseña y, en caso de que la misma sea conocida fortuita o fraudulentamente por personas no autorizadas, deberá registrarla como incidencia y proceder inmediatamente a su cambio.
- Los Usuarios/Pacientes cuentan además con una utilidad de cambio de contraseña (autoservicio), permitiendo así de forma ágil cambiar la contraseña si el Usuario/Paciente percibe algún riesgo de suplantación de identidad o revelación de contraseña.

6. El Usuario/Paciente entiende y acepta expresamente que las notificaciones o demás información remitida por CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED, será receptada en el buzón de correo electrónico vigente registrado inicialmente. CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED verificará por medio de sus herramientas informáticas, el día y hora exactos en el que se produjo dicha notificación, y de ser necesario, sentará a través de los medios y personal competente, la constancia de notificación pertinente, como prueba de haberse realizado.

- En caso que un tercero (agente oficioso) maneje su información personal, email, formas de pago y pin de firma electrónica, el cliente entiende, acepta y ratifica expresamente que dicho tercero tiene su autorización para manejar sus datos personales en los negocios y transacciones que se realizaren utilizando dichos datos.
- De otro lado, también reconoce y comprende que ha sido su responsabilidad el manejo y delegación de datos e información entregada por CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED o terceros ajenos involucrados en la transacción o negocio realizado hacia un agente oficioso y, por ende, ratifica sus actuaciones y las considera como si fueran realizadas por su persona directamente y con el fin de validar y efectuar el proceso de suscripción para la compra de bienes de servicios ofertados por CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED.

Consecuentemente, en función de la ratificación otorgada por el Cliente sobre la intervención de un tercero (agente oficioso) en su nombre, libera de toda responsabilidad a CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED en relación al manejo e información de datos personales, claves, nombres de usuario, pin de firma electrónica y datos bancarios utilizados en las transacciones realizadas y relacionadas con el proceso de suscripción y compra de bienes y servicios ofertados por CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED.

SERVICIOS ELECTRÓNICOS

Dentro de los servicios electrónicos del presente acuerdo, CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED pone a disposición del Usuario/Pacientes los siguientes servicios, a los que podrá acceder, de acuerdo a las condiciones y características descritas en este documento:

- **PORTAL WEB** Un aplicativo en el cual el Usuario podrá acceder mediante una conexión a internet y un navegador web, y donde se encuentra información disponible concerniente a sus productos y servicios, promociones, noticias, facturación, pagos, resultados de exámenes de laboratorio, entre otros servicios que CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED considere oportunos en beneficio del Usuario. Adicionalmente, proporciona los accesos a los distintos sistemas informáticos de acuerdo a perfiles de acceso establecidos.
- **NOTIFICACIONES:** De forma automatizada los servicios electrónicos emitirán notificaciones, para lo cual el Usuario deberá ingresar al aplicativo y proporcionar una cuenta de correo electrónico válida y actualizada. Las notificaciones de correo electrónico que se generen a través de los servicios electrónicos de CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED siempre contendrán el dominio hmetro.med.ec, caso contrario deberán ser rechazadas por parte del Usuario/Paciente.
- **PLATAFORMA DE TELEMEDICINA:** Prestación de servicios de triaje y atención de primer nivel sanitario, es decir, de baja complejidad que no requieren derivación médica a especialidades médicas o consulta presencial. En caso de que esto suceda, el profesional de la salud realizará la derivación correspondiente en función de la especialidad y necesidad que se determine en función de los síntomas y antecedente médicos descritos en la entrevista iniciar por parte del Paciente. En este sentido, el Paciente otorga autorización expresa para que la entrevista con el profesional de la salud sea grabada en su totalidad y mantenida/conservada en los registros de la compañía para efectos estadísticos, de archivo y custodia de información médica, sanitaria.

CONTROVERSIAS

Las partes someten la resolución de todas las controversias que se originen de este convenio, incluyendo su interpretación, aplicación y cumplimiento, daños y perjuicios y daño moral, a arbitraje administrado por el Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito.

Las partes podrán demandar libremente y reconvenir exclusivamente sobre la misma materia. El tribunal arbitral estará integrado por un árbitro y el arbitraje será en derecho y confidencial. El tribunal queda facultado para ejecutar medidas cautelares solicitando el auxilio de funcionarios públicos sin necesidad de acudir a juez ordinario alguno.

Las partes señalan como sus domicilios para todas las citaciones y notificaciones relacionadas con el arbitraje, los que constan en este documento.

ACEPTACIÓN

Declaro que conozco lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos que señala: “Reconocimiento Jurídico de los mensajes de datos. - Los mensajes de datos tendrán igual valor jurídico que los documentos escritos. Su eficacia, valoración y efectos se someterá a lo establecido en esta Ley y su reglamento.” Por lo tanto, suscribo el presente instrumento por estar de acuerdo y puesto que este convenio resguarda mis intereses, aceptando sus términos y condiciones, habiendo sido informado de manera clara, precisa y satisfactoria sobre los equipos y programas que requiero para acceder a los registros o mensajes, conforme lo establecido en el artículo 48 de la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos.

La suscripción del acuerdo implicará la aceptación de todas y cada una de las disposiciones establecidas, que se entienden incorporadas a este texto. Los términos y condiciones están sujetos a las disposiciones contenidas en la Ley de Comercio Electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos y las normas comerciales y de medicina prepagada vigentes en el Ecuador.

El Usuario/Paciente acepta la validez de este acuerdo, de la clave de Usuario que se le proporciona, así como de las notificaciones que envíe a CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED haciendo uso de los sistemas o medios electrónicos que CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED ponga a su disposición.

El Usuario/Paciente suscribe este acuerdo por su propia iniciativa y se somete voluntariamente a lo aquí estipulado.

Restricción de responsabilidad de CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED

CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED no será responsable por las pérdidas o daños sufridos por el Usuario/Paciente por causa de fallas tecnológicas bajo responsabilidad del mismo. CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED no tiene responsabilidad por la exactitud, veracidad, contenido o por cualquier error en la información proporcionada por el Usuario/Paciente, sea que se trate de errores humanos o tecnológicos.

El Usuario/Paciente tiene la obligación de comunicar inmediatamente a CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED, sobre cualquier cambio en la información proporcionada. En caso de que el Usuario/Paciente no comunique el cambio o actualice la información en las campañas de actualización que realice CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED, se entenderá que la dirección de correo electrónico, sus datos digitales y demás datos personales son válidos, y por ello, el Usuario/Paciente, acepta expresamente la validez de las notificaciones realizadas por estos medios electrónicos a su persona.

DURACIÓN

Este acuerdo de responsabilidad y uso de medios electrónicos tendrá una duración de manera indefinida a menos que el Usuario/Paciente manifieste su voluntad de poner fin al mismo, ya sea a través de la eliminación de su perfil, dada de baja del servicio o notificando del particular con por lo menos 30 días de anticipación a la fecha deseada de terminación. Sin perjuicio de ello, CENTRO MÉDICO AMBULATORIO METROAMBULAT S.A. - METRORED podrá en cualquier momento dar por terminado este acuerdo, comunicando del particular al Usuario/Paciente con por lo menos 15 días de anticipación a la fecha deseada de terminación. La información recopilada del Usuario/Paciente, será conservada, para efectos legales, por un período de tiempo de 10 años a partir de la terminación del presente convenio.

Fecha de última actualización: 20 de marzo de 2020