



## **TÉRMINOS Y CONDICIONES USUARIOS DE LA PLATAFORMA**

**A continuación, te presentamos los Términos de Uso de nuestra Plataforma:**

**SÍRVASE LEER ESTOS TÉRMINOS DE USO CON ATENCIÓN ANTES DE USAR ESTA PLATAFORMA.**

ANTES DE REGISTRARSE EN LA PLATAFORMA, USTED DEBERÁ LEER DETENIDAMENTE, ENTENDER Y ACEPTAR ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ASÍ COMO LAS MENCIONADAS LIMITACIONES Y EXCLUSIONES DE RESPONSABILIDAD RELACIONADAS CON (I) LA PLATAFORMA ES UN MECANISMO POR EL CUAL SE ACCEDE A BENEFICIOS QUE USTED HA CONTRATADO CON UNA COMPAÑÍA ASEGURADORA A TRAVÉS DE UNA PÓLIZA DE ACCIDENTES PERSONALES. ESTA PLATAFORMA NO ES NI HACE PARTE DE UNA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD, INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD, NI EMPRESA DE MEDICINA PREPAGADA (II) LA PLATAFORMA NO TIENE RESPONSABILIDAD ALGUNA POR LA VERACIDAD O FALSEDAD DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LOS MÉDICOS ESPECIALISTAS, SIN PERJUICIO DE LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS SOBRE LA DEBIDA DILIGENCIA Y MONITOREO PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES, (III) LA PLATAFORMA NO TIENE INJERENCIA NI ASESORA AL PACIENTE EN LA ELECCIÓN DE LOS MÉDICOS ESPECIALISTAS, (IV) LA PLATAFORMA NO TIENE RESPONSABILIDAD ALGUNA SOBRE LOS CONCEPTOS, OPINIONES Y/O DECISIONES DE CARÁCTER MÉDICO QUE SE TOMEN DURANTE LA RELACIÓN CONTRACTUAL ENTRE EL MÉDICO Y EL PACIENTE.

EN CASO DE NO ESTAR DE ACUERDO TOTAL O PARCIALMENTE CON LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES, SE DEBERÁ ABSTENER DE REGISTRARSE COMO USUARIO EN LA PLATAFORMA.

Al usar el sitio web **www.masmedicos.co** (la "Plataforma"), o cualquier aplicación o complemento de la Plataforma, usted acepta sin ninguna reserva seguir y quedar vinculado por estos Términos de Uso y acepta cumplir todas las leyes y reglamentaciones aplicables. Usted tiene la responsabilidad de revisar estos Términos de Uso con frecuencia.

Si en cualquier momento usted concluye que estos Términos de Uso no son aceptables o si usted no acepta estos Términos de uso, no utilice la Plataforma. Si usted tiene alguna pregunta sobre estos Términos de Uso, puede comunicarse con nosotros a través del enlace "contáctanos" al final de la página de inicio del Sitio Web.

Cualquier persona que desee acceder y/o suscribirse y/o usar la Plataforma podrá hacerlo sujetándose a los Términos y Condiciones que aquí se especifican, a las Políticas de tratamiento de



datos personales, Aviso de Privacidad y a las demás políticas que rigen **Más Médicos** y que se encuentran dentro de la plataforma e integradas por remisión a estos Términos de Uso.

## **1. Definiciones**

Para efectos del presente documento, se tendrán las siguientes definiciones, las cuales podrán estar escritas en mayúsculas o minúsculas.

1. **Plataforma Más Médicos:** Plataforma desarrollada por EASY TEK S.A.S. para servir como canal de comunicación y gestión para la solicitud de los servicios ofrecidos en la Póliza de accidentes personales emitida por Pan American Life de Colombia, Compañía de Seguros S.A, empresa vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, con tres versiones/planes: Estándar, Plus y Premium, para facilitarle la vida a sus Asegurados, quienes a través de múltiples canales tienen la posibilidad de programar, agendar o cancelar sus citas médicas con una red de más de 2.000 médicos especialistas a nivel nacional. La Plataforma podrá presentarse como sitio web, aplicación móvil, contact center u otro tipo de aplicación.
2. **Contraseña:** Se define como clave para efectos de la Plataforma, a la forma de autenticación secreta y única para todos aquellos usuarios que ingresen al Portal con el fin de permitir su acceso.
3. **Usuario:** Corresponde a la persona que, en su condición de Paciente o Médico especialista, tiene acceso al Portal y a sus diferentes funcionalidades, previo proceso de registro y creación de contraseña previsto en el Portal. Solo podrán tener la condición de Usuarios Pacientes las personas naturales, mayores de edad, que cuenten con capacidad plena para obligarse. Las personas que no cumplan con estas condiciones no podrán tener acceso a la Plataforma.

Los términos “Usted”, “Usuario”, “su” o “sus”, se refiere en propiedad a la persona que acceda a la Plataforma y/o utilice sus servicios, con los cuales se entiende celebrado el acuerdo contenido en estos Términos y Condiciones de Uso del Portal.

## **4. Los Usuarios.**

Los usuarios son aquellas personas naturales que visitan y/o utilizan la Plataforma.

El Usuario debe leer, comprender y aceptar todas las condiciones establecidas en los Términos de uso y en las demás Políticas del sitio web, previo a su inscripción como Usuario de la Plataforma. Si usted como Usuario no acepta estos Términos de Uso o la Política de Privacidad, deberá abstenerse de utilizar la Plataforma y/o suscribirse a la misma.



Los Usuarios deben tener claro que la Plataforma se ha diseñado como un servicio de gestión para acceder a los beneficios de la póliza de accidentes personales emitida por Pan American Life de Colombia, Compañía de Seguros S.A con el fin de acceder al agendamiento de citas médicas con médicos especialistas en diferentes áreas de la medicina, para facilitar la integración entre estos y los asegurados de Pan American Life. De ninguna forma el servicio ofrecido mediante la Plataforma constituye una forma de prestación o intermediación de servicios de salud en Colombia, ni tampoco es un Plan Adicional de Salud que opere de manera independiente.

Adicionalmente, con la suscripción a la Plataforma usted obtiene diversos servicios de asistencia incluidos en una Póliza de Accidentes Personales, que son ofrecidos y operados por empresas legalmente habilitadas para prestar esta clase de servicios. La información sobre estos servicios se encuentra detallada en **el condicionado del programa**, el cual llegará a su correo electrónico una vez realice el pago del plan que elija.

## **5. La Plataforma.**

**Más Médicos** es un servicio administrado por **Easy Tek S.A.S**, sociedad constituida bajo las normas colombianas, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C.

## **6. Aceptación de los Términos de Uso.**

Este documento que contiene los Términos de Uso y que configuran un contrato electrónico que genera efectos jurídicos vinculantes para las Partes. Este contrato, como se mencionó anteriormente, se perfecciona con la manifestación de aceptación para el uso de los servicios incluidos en la póliza de seguros a los que se accede desde el Sitio Web. Por ende, a partir de ese momento genera derechos y obligaciones para las Partes.

Al ingresar, usar y/o registrarse en la Plataforma, el Usuario admite haber leído y entendido estos Términos de Uso y está de acuerdo en sujetarse a los mismos y cumplir con todas las leyes y reglamentos aplicables que hagan parte de la Legislación Colombiana, no pudiendo alegar el desconocimiento de estos. Además, cuando el Usuario utilice cualquier Servicio suministrado en la Plataforma, estará sujeto a las reglas, guías, políticas, Términos de Uso aplicables a dicho Servicio en particular.

Así mismo, el acceso a la Plataforma significa que usted ha aceptado que el uso que realizará de este Sitio, de las Aplicaciones, de sus contenidos y la información contenida en éste, tendrá propósitos legítimos y legales, los recursos y medios de pago que utilice para el pago de los Servicios (que serán recaudados por Pan American Life en su condición de aseguradora), son legítimos y no violan las



leyes aplicables en materia de lavado de activos y financiación del terrorismo, y se hará en cumplimiento de estos Términos y Condiciones, así como de todas y cualesquiera leyes aplicables.

## **7. Modificaciones.**

**Más Médicos** se reserva el derecho de modificar, cambiar o terminar estos Términos de Uso en cualquier momento y bajo su total discreción, sin necesidad de notificarle a usted previamente, y a partir de la fecha de modificación de estos Términos de Uso, todas las operaciones que se celebren con los Usuarios se regirán por el documento modificado, sin perjuicio de lo anterior y en caso de que la modificación generada sea sustancial, **Más Médicos** le informará de los cambios a través del medio electrónico decidido.

**Más Médicos** también se reserva el derecho a terminar el Sitio Web o las Aplicaciones o cualquier porción de éstas, en cualquier momento, bajo su total discreción y sin necesidad de notificarle a usted personalmente. Si en algún momento usted encuentra estos Términos de Uso inaceptables o si no está de acuerdo con estos Términos y Condiciones, por favor no utilice la Plataforma ni ninguna Aplicación.

## **8. Capacidad.**

**Más Médicos** presume de buena fe que está contratando directamente con el Usuario o con su representante legal debidamente facultado para efectuar este tipo de operaciones y ninguna responsabilidad deberá asumir por suplantación personal que realice cualquier Usuario.

Con el acceso al Sitio Web el Usuario manifiesta y garantiza que es mayor de edad y que cuenta con la capacidad para obligarse teniendo en cuenta los Términos de Uso aquí descritos. **Más Médicos** confía y así lo hace saber, en la veracidad de la información suministrada por el Usuario. De acuerdo con lo anterior, **Más Médicos** no tendrá la obligación de vigilar o supervisar la capacidad de los Usuarios que ingresen al Sitio Web, toda vez que se entenderá que quienes acceden al mismo son plenamente capaces para hacer transacciones en los términos que aquí se exponen.

Por favor tenga en cuenta que su derecho de acceder o ingresar a este Sitio podrá ser cancelado en cualquier momento por **Más Médicos** cuando se tenga conocimiento que están actuando en contra de lo establecido en los Términos de Uso y en las demás políticas de la Plataforma.

## **9. Registro, inscripción y uso de la cuenta.**

El acceso a **Más Médicos** por parte de los Usuarios tiene carácter libre y gratuito. No obstante, algunos de los servicios ofrecidos por **Más Médicos** o terceros a través del Sitio Web



**www.masmedicos.co** pueden encontrarse sujetos a la contratación previa del servicio o producto y al pago de una cantidad de dinero en la forma que se determine en las correspondientes Condiciones Particulares, en cuyo caso se pondrán a su disposición de forma clara.

Para el registro es obligatorio completar el formulario de inscripción en todos sus campos con datos válidos y reales para poder utilizar la Plataforma. El futuro Usuario deberá completarlo con su información personal de manera exacta, precisa y verdadera («Datos Personales») y asume el compromiso de actualizar los Datos Personales conforme resulte necesario.

Para realizar cualquier compra, es requisito esencial registrarse, identificarse y presentarse como Usuario en el Sitio Web, actividades que se realizan por medio de una cuenta de correo electrónico y una clave secreta del Usuario, la cual es de carácter personal, intransferible y de responsabilidad exclusiva y excluyente del Usuario.

Es responsabilidad del Usuario, cualquier uso que se realice de la clave suministrada, la cual no podrá ser transferida o revelada a terceros bajo ningún motivo. Así mismo, el Usuario deberá adoptar todas las medidas de seguridad necesarias para evitar el mal uso o el conocimiento de esta por parte de terceros. Se recomienda efectuar el cambio de clave de manera periódica.

En caso de pérdida, olvido o exposición a terceros de la clave, deberá remitirse a la sección de autenticación del sitio en donde hay un link de recordar contraseña, en donde siguiendo las instrucciones, usted podrá recuperar su contraseña, a través de su correo electrónico o cambiar la clave.

**Más Médicos** se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de inscripción o de cancelar una inscripción previamente aceptada, sin que esté obligado a comunicar o exponer las razones de su decisión y sin que ello genere algún derecho a indemnización o resarcimiento.

#### **10. Utilización de la Plataforma.**

Los productos incluidos en la Plataforma se facilitan únicamente a consumidores o usuarios finales, cualquier uso comercial no autorizado de los mismos, o su reventa, quedan prohibidos.

El Usuario se obliga a usar los contenidos de forma diligente, correcta y lícita y, en particular, se compromete a abstenerse de: (i) Utilizar los contenidos con fines o efectos contrarios a la ley, a la moral y a las buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público; (ii) Reproducir o copiar, distribuir, permitir el acceso del público a través de cualquier modalidad de comunicación pública, transformar o modificar los contenidos y (iii) Emplear los contenidos y, en particular, la



información de cualquier clase obtenida a través de la página 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.

**Cómo parte de los beneficios de la póliza de accidentes personales, Más Médicos** ofrece inicialmente a los Usuarios de la aseguradora los siguientes servicios:

- Agendamiento de citas con médicos especialistas.
- Traslado a las citas médicas programadas.
- Orientación médica telefónica.
- Atención de urgencia odontológica.
- Asistencia médica por emergencia.
- Asistencia médica a adultos mayores por emergencia.
- Póliza de accidentes personales.

Cada uno de los servicios se detallará en el Contrato a suscribir según el plan elegido por el Usuario.

#### **11. Servicios prestados por terceros contactados por Más Médicos.**

Los Usuarios deben tener claro que la Plataforma se ha diseñado como un servicio de gestión y agendamiento de citas médicas con médicos especialistas en diferentes áreas de la medicina, para facilitar la integración de los servicios de la póliza de accidentes personales emitida por Pan American Life de Colombia, Compañía de Seguros S.A. De ninguna forma constituye una forma de prestación o intermediación de servicios de salud en Colombia.

Con la suscripción a la Plataforma y dependiendo del plan elegido por el Usuario, este obtiene algunos servicios de asistencia y una Póliza de Accidentes Personales, que son ofrecidos y operados por operadores habilitados para prestarlos

#### **12. Precio y condiciones de pago.**

Los planes ofrecidos por **Más Médicos** tienen el precio que se encuentra publicado en el Sitio Web. El valor total de la compra estará compuesto de los siguientes rubros a cargo del Usuario: valor del plan e impuestos.

El pago de las citas médicas con especialistas, agendadas a través de la Plataforma se hará directamente por el Usuario al médico especialista. Lo anterior teniendo en cuenta que **Más**



**Médicos** únicamente presta servicios para facilitar el acceso a los beneficios de la póliza de accidentes personales emitida por Pan American Life de Colombia, Compañía de Seguros S.A, el pago se efectuará a través de la plataforma PayU o de los canales de pago propios de los Sponsor, que a su vez ofrecen los siguientes medios de pago:

- Pagos con Tarjeta de Crédito (VISA, MASTERCARD, DINERS CLUB, AMERICAN EXPRESS).
- Pagos en Efectivo (EFECTY, SU RED, BALOTO)
- Pago en Bancos (DAVIVIENDA, BANCO DE BOGOTÁ, BANCOLOMBIA) entre otros.

**Respecto del pago, el Usuario declara:**

- a) Los recursos con los cuales efectúo la compra provienen de operación, oficio, profesión actividad o negocio lícito.
- b) Los dineros con los que efectúo la compra NO fueron obtenidos en virtud de cualquier tipo de conducta que esté consagrada en la ley colombiana como falta constitutiva de infracción penal.
- c) Nunca he permitido que terceras personas utilicen mis cuentas o mis tarjetas de crédito o débito para consignar o administrar dineros que desconozca su origen o provengan de conductas contrarias a la ley y especialmente a la ley penal.
- d) Eximo a **Más Médicos** de toda responsabilidad por la información errónea, falsa, inexacta que se hubiese suministrado en este documento o por la violación del mismo, de tal suerte que seré el único responsable por ello.

**13. Derecho de retracto.**

Al presente contrato aplicará el derecho de retracto en los términos, excepciones y de conformidad a la regulación colombiana, el cual se encuentra definido en el condicionado del programa.

**14. Reversión del pago.**

La ley dispone que, en las ventas efectuadas mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet, y se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el Usuario cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el Usuario tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, el Usuario deberá presentar queja ante el emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual,



en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador.

La solicitud deberá ser presentada por escrito, a través del correo electrónico [contacto@masmedicos.co](mailto:contacto@masmedicos.co), indicando:

- a) Razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago.
- b) Causal que sustenta la petición, que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas en el artículo 2.2.2.51.2. del Decreto 587 del 2016.
- c) Valor por el que se solicita la reversión.
- d) Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación.
- e) Una vez presentada la solicitud de reversión por parte del Usuario ante el emisor del instrumento de pago electrónico utilizado, los participantes del proceso de pago dispondrán de un término de 15 días hábiles para hacerla efectiva, lo anterior de conformidad con lo establecido en el Art. 51 de la Ley 1480 de 2011.

#### **15. Terminación.**

**Más Médicos** se reserva el derecho de dar por terminado el contrato de suscripción y, en consecuencia, proceder con la cancelación de la cuenta del Usuario, en cualquier momento sin lugar a justificación alguna, notificándole al Usuario de la presente decisión en el correo electrónico que éste haya suministrado para su inscripción.

En caso de cancelación, el Usuario tendrá derecho a disfrutar de su suscripción hasta que finalice el periodo de pago que esté vigente al momento de la terminación.

#### **16. Seguridad.**

Cuando el Usuario abra una cuenta para usar o acceder a ciertas partes de la Plataforma, de las Aplicaciones o de los Servicios, debe proporcionar información completa y precisa como se solicita en el formulario de registro. También se le pedirá que proporcione un nombre de usuario y una contraseña. El Usuario es el único responsable de mantener la confidencialidad del nombre y clave que registra para el uso de la Plataforma y, en consecuencia, será el único responsable de todos los usos y actos que se generen y deriven de dicha cuenta.





Asimismo, el Usuario es el único responsable de la información que suministre a la Plataforma, por lo tanto, éste garantiza que toda la información que suministra al momento de crear o actualizar la cuenta es verdadera.

#### **17. Propiedad Intelectual.**

La Plataforma y las Aplicaciones son propiedad de **Más Médicos** y son operados por la misma. Todo derecho, título de propiedad e interés en y sobre los materiales suministrados en este Sitio y Aplicaciones, incluyendo a modo no taxativo información, documentos, logotipos, gráficas, sonidos a imágenes son propiedad de **Más Médicos** o de nuestros autores, desarrolladores o proveedores terceros respectivos.

**Más Médicos** es el único propietario de los derechos de autor, conexos, marcas, patentes, diseños industriales y demás derechos derivados de la propiedad intelectual que se genere en el uso y operación de la Plataforma. En consecuencia, el Usuario se obliga a no realizar actos que constituyan infracción a los derechos que confiere la propiedad intelectual ni por si no por interpuesta persona, so pena de indemnizar por los daños acaecidos a **Más Médicos**.

Todo el material informático, gráfico, publicitario, fotográfico, de multimedia, audiovisual y/o de diseño, así como todos los Contenidos, textos y bases de datos puestos a su disposición en la Plataforma son de propiedad exclusiva de **Más Médicos**. Todos los Contenidos en la Plataforma están protegidos por las normas sobre Derechos de Autor y por todas las normas nacionales e internacionales que le sean aplicables.

#### **18. Solución de controversias.**

De acuerdo con lo establecido en los Términos de Uso, **Más Médicos** no tendrá responsabilidad en el manejo y uso efectivo de la Plataforma. En consecuencia, serán los Usuarios los únicos responsables de cualquier incumplimiento, acto ilícito y demás, que se genere a partir del uso de la Plataforma.

No obstante, lo anterior, el Usuario en caso de querer realizar alguna **QUEJA, PETICIÓN O RECLAMO o NOTIFICAR UNA SITUACIÓN IRREGULAR**, podrá hacerlo vía correo electrónico, el cual podrá ser enviado a la dirección señalada en las notificaciones, para que **Más Médicos** como propietario de [www.masmedicos.co](http://www.masmedicos.co) pueda dar traslado de la queja o petición a la compañía aseguradora quien de acuerdo al clausulado y plan de beneficios resolverá la petición o queja correspondiente.

Las Partes, a partir de la aceptación del presente documento de Términos de Uso, aceptan que



cualquier controversia suscitada por la celebración, validez, ejecución, liquidación, terminación del presente contrato, será resuelta en primera instancia por arreglo directo interpartes, para lo cual dispondrán de un lapso de treinta (30) días hábiles desde la notificación del desacuerdo, pudiendo ser prorrogable de común acuerdo entre éstas; de no lograrse el acuerdo, podrán proceder a los medios de Conciliación, que se llevará a cabo en la Cámara de Comercio de Bogotá, Colombia. En caso de no llegar a un acuerdo total, podrán asistir a la vía ordinaria.

#### **19. Ley aplicable.**

Todas las visitas, consultas y comunicaciones que se realicen en la Plataforma, así como sus efectos jurídicos, quedarán regidos por estas reglas y sometidos a la legislación aplicable en Colombia.

#### **20. Validez.**

Los Términos de uso tendrán una vigencia indefinida y aplicarán a todos los usos que Usted realice en la Plataforma, así como a todos los Servicios que Usted disfrute, y hasta que otros Términos Generales o Términos Específicos sean publicados.

En caso de que una o más de las disposiciones contenidas en estos Términos de Uso sean consideradas nulas, ilegales o ineficaces en cualquier aspecto, la validez, legalidad, exigibilidad o eficacia del resto de las disposiciones aquí contenidas no se verán afectadas o anuladas por dicha circunstancia.

La no aplicación por parte de **Más Médicos** de alguna de las condiciones, términos y derechos incluidos en estos Términos y Condiciones no será interpretada como desistimiento o renuncia del derecho de **Más Médicos** en lo sucesivo de hacer cumplir o ejecutar dichas disposiciones.

#### **21. Notificaciones.**

Todas las notificaciones relacionadas con este documento serán dadas por escrito a las partes, a las direcciones que se indican a continuación. Se entenderá surtida la notificación al día siguiente a aquel de su entrega vía correo electrónico.

**Más Médicos:** [contacto@masmedicos.co](mailto:contacto@masmedicos.co)

**Usuario:** al correo proporcionado en el registro en el Sitio Web.

Fecha de publicación: XX de XXXXXXXXXXXX de XXXX