

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE FUNCIONAMIENTO

Medismart Ecuador S.A.S.

Los términos y condiciones de Uso, deben ser leídas detenidamente por el Usuario, y aceptadas íntegramente para acceder a los Servicios que serán detallados más adelante.

MEDISMART ECUADOR S.A.S., administra una aplicación o plataforma web destinada a la prestación de servicios de telemedicina, servicio prestado por médicos calificados y autorizados para brindar atención médica. El Usuario voluntariamente acepta los servicios que serán prestados por la aplicación de MEDISMART ECUADOR S.A.S., según los términos y condiciones que son aceptados por el Usuario.

Declaraciones.-

El Usuario, declara y acepta que MEDISMART ECUADOR S.A.S., no provee ningún tipo de servicio médico ni de salud, únicamente es un proveedor de la plataforma y herramientas digitales para la comunicación entre el Usuario y Médico.

Los médicos, son los únicos responsables y encargados de atender la solicitud de atención médica efectuada por el Usuario. Los médicos son profesionales independientes que ofrecen sus servicios profesionales (siendo los únicos llamados a responder por sus acciones y actuaciones), a través de la plataforma de MEDISMART ECUADOR S.A.S., siendo ésta un medio de comunicación e interacción entre médico y paciente.

El médico, será el único y exclusivo responsable para con el Usuario y con terceros, por el Tratamiento (Determinación efectuada por el Médico, bajo su responsabilidad para el tratamiento de las patologías presentadas por el Usuario), y por la prescripción de Receta Médica (Prescripción de medicamentos efectuada por el Médico, al Usuario).

La plataforma, portales, herramientas y aplicaciones web de propiedad de MEDISMART ECUADOR S.A.S., no proporcionan ningún tipo de tratamiento ni diagnóstico médico.

El Usuario acepta expresamente que toda la información que provea al médico sea verdadera, y pase a formar parte de la historia clínica que reposará en los archivos de MEDISMART ECUADOR S.A.S., permitiendo el Cliente el acceso a tal información por parte única y exclusivamente por parte del Médico que atenderá la consulta.

En caso que el Usuario, entregue u omita información, síntomas, y antecedentes de manera inexacta, liberará al médico de cualquier responsabilidad respecto a la evaluación y tratamiento médico, así como a la prescripción médica pertinente.

En caso que el Usuario o un tercero, se encuentre en una situación médica que requiera servicios hospitalarios, deberán trasladarse al centro médico más cercano y efectuar el procedimiento médico oportuno.

Cualquier clase de información, recomendación, indicación, posible diagnóstico, prescripción o tratamiento recomendado por un Médico o Profesional de la Salud a través de la plataforma de MEDISMART ECUADOR S.A.S., proviene exclusivamente de aquel y en ningún caso de “La Empresa”, la que no será responsable de ningún daño o perjuicio relacionado con, o derivado de, diagnósticos, posibles diagnósticos, recomendaciones, orientación, tratamientos o asesoría médica obtenida de los Profesionales de la Salud que prestan su servicio mediante la plataforma de MEDISMART ECUADOR S.A.S.. Por tal motivo, al ingresar a este sitio web, aplicación o plataforma de MEDISMART ECUADOR S.A.S., el Usuario como beneficiario del servicio, renuncia de manera expresa a toda clase de acción directa o indirecta, y de cualquier índole, que pueda tener en contra MEDISMART ECUADOR S.A.S., sus dueños y accionistas con motivo de la relación personal y directa que tiene con el Médico o Profesional de la salud que el Usuario ha elegido para consultar. El Usuario acepta asimismo y de manera irrevocable, que en el supuesto negado de que ocurra un evento de mala praxis médica, “La Empresa” se encuentra exenta de cualquier responsabilidad, pues entiende que este sitio web es solo una plataforma que facilita la comunicación entre el Usuario y el Médico. Para el efecto, el usuario declara que también tiene conocimiento y da su aceptación a las siguientes definiciones:

1. **Uso del Sitio:** MEDISMART ECUADOR S.A.S., opera a través de una plataforma digital app y del sitio web ubicado en <http://medismart.live>, así como cualquier otro sitio relacionado con el enlace a los presentes Términos de Uso (colectivamente, el "Sitio" o la “Plataforma”). Ofrecemos una plataforma para poder prestar servicios de telemedicina en línea (los "Servicios") que permiten a nuestros miembros ("Miembros") reportar su historial de salud y comunicarse con los profesionales de la salud para obtener recomendaciones y orientación médica de tipo general. Al acceder y utilizar el Sitio, usted acepta estar sujeto a los presentes Términos de Uso y a todos los demás términos y políticas que aparecen en el Sitio, en su nombre y en nombre de los menores que represente. Si no está de acuerdo o no desea estar sujeto a ninguna de estas Condiciones de Uso, no podrá utilizar el Sitio o los Servicios.
2. **Servicios de Salud:** Todos los profesionales Médicos que prestan servicios a través de la Plataforma, son profesionales independientes que son los únicos responsables de los servicios que cada uno proporciona al Usuario. MEDISMART ECUADOR S.A.S. ni la plataforma, no practica la medicina ni ninguna otra profesión autorizada, ni ningún tipo de servicio de salud y no interfiere con la práctica de la medicina o cualquier otra profesión vinculada, cada uno de los cuales es responsable de sus servicios y el cumplimiento de los requisitos aplicables a su profesión y licencias respectivas. MEDISMART ECUADOR S.A.S. ni ningún tercero que promueva los Servicios o le proporcione un enlace al Servicio será responsable de cualquier asesoramiento profesional que obtenga de un Proveedor de Tratamiento a través de los Servicios o del Sitio.
3. **Contenido del Sitio:** Ningún contenido del Sitio o mensaje enviado desde el Sitio debe considerarse como un consejo médico o un respaldo, representación o garantía de que cualquier medicamento o tratamiento en particular es seguro, apropiado o efectivo para usted como Usuario.
4. **De la aceptación a los presentes términos:** Al aceptar estos Términos de Uso, como Usuario usted reconoce que entiende, acepta expresamente y está de acuerdo con lo siguiente:
 - a. Entiende que puede esperar los beneficios anticipados del uso de la telemedicina en su cuidado, pero que ningún resultado puede garantizarse o asegurarse.
 - b. Las comunicaciones electrónicas se dirigen a su (s) proveedor (es) de tratamiento y a sus supervisados a través de una interfaz de video segura y encriptada y un registro de salud electrónico.

- c. Entiende y acepta expresamente que si usted -el Usuario- está accediendo a la Plataforma por medio de un usuario que le otorgó su aseguradora, sus datos personales -o los del menor que represente-, el contenido de las comunicaciones y las recomendaciones podrán ser compartidos con dicha aseguradora a requerimiento de ésta.
 - d. Entiende y acepta expresamente que cualquier recomendación de utilización de medicamentos y/o exámenes médicos podrán ser compartidos con su aseguradora a requerimiento de ésta, y con las farmacias y/o con los laboratorios u hospitales/centros médicos a los que el Usuario vaya a requerir la compra de medicamentos o la realización de exámenes médicos, según sea el caso.
 - e. Si su cobertura de seguro de salud no incluye o no es suficiente para satisfacer los cargos de Servicios en su totalidad, usted puede ser total o parcialmente responsable del pago. El presente es título de aceptación de cualquier clase de servicio.
 - f. El Profesional de la Salud que lo atienda, por circunstancias profesionales puede determinar que los Servicios no son apropiados para algunas o todas sus necesidades de tratamiento y, en consecuencia, puede optar por no proporcionarle servicios de telemedicina a través del Sitio.
 - g. Entiende y acepta expresamente que el Profesional de la Salud le hará recomendaciones con base en los síntomas, la información personal y médica que le sea proporcionada por el Usuario, por lo que el Usuario acepta expresamente que todos los datos, imágenes e información que proporcionará, tanto en la Plataforma como al Profesional de la Salud son verídicos y reales.
5. **Privacidad.** **A)** Como parte de la prestación de los Servicios, existe la posibilidad que tengamos que proporcionarle ciertas comunicaciones, como recordatorios de citas, anuncios de servicio y mensajes administrativos, sea por medio de correos electrónicos, mensajes de texto, u otras formas de comunicación electrónica. Estas comunicaciones se consideran parte de los Servicios. **B)** La información que se envíe por medio de correo electrónico al Usuario, se ha mantenido en servidores seguros por MEDISMART ECUADOR S.A.S.; una vez dicho correo electrónico sea enviado a la cuenta de correo electrónico indicada por el Usuario, MEDISMART ECUADOR S.A.S. no será responsable de la seguridad y privacidad del contenido del correo electrónico enviado, ya que la seguridad de los servidores de su proveedor de correo electrónico, la seguridad de su cuenta de correo electrónico, y el acceso a la misma, entre otras circunstancias, no son ni serán responsabilidad de MEDISMART ECUADOR S.A.S., ni del Profesional de la Salud que envió dicho correo. Por lo anterior, MEDISMART ECUADOR S.A.S. no puede garantizar la seguridad o confidencialidad del contenido los mensajes enviados por correo electrónico, la cual se tendrá por enviada a la hora que aparezca en la correspondiente bandeja de salida. **C.** La información relacionada con su atención, incluyendo notas clínicas y registros médicos, se almacena en servidores seguros mantenidos por MEDISMART ECUADOR S.A.S..
6. **Cuentas de usuario.** Para crear una cuenta, debe ser mayor de edad para firmar un contrato vinculante. Si no es mayor de edad para firmar un contrato vinculante, no podrá registrarse para utilizar nuestros Servicios. Usted acepta que la información de la cuenta que nos proporcione en todo momento, incluso durante el registro y en la información que suba al sitio, será verdadera, exacta, actual y completa. Es prohibido transferir o compartir la contraseña de su cuenta con otras personas, así como crear más de una cuenta (a excepción de las subcuentas establecidas para los hijos o menores de los cuales usted es el padre o tutor legal). Usted es responsable de mantener la confidencialidad de la contraseña de su cuenta y

de todas las actividades que se produzcan en su cuenta. MEDISMART ECUADOR S.A.S., se reserva el derecho de tomar todas y cada una de las medidas que considere necesarias o razonables con respecto a la seguridad del Sitio y la Información de su Cuenta. En ningún caso y bajo ninguna circunstancia MEDISMART ECUADOR S.A.S. será responsable ante usted por cualquier responsabilidad o daño que resulte de o derivado de su uso del Sitio, su uso de la Información de la Cuenta o su liberación de la Información de la Cuenta a un tercero. No puede utilizar la cuenta de otra persona en ningún momento.

7. **Uso de los Servicios por los Menores de Edad.** Los Servicios también están disponibles para ser utilizados por los menores de edad, pero el Usuario para todos los menores de 18 años debe ser el padre o tutor legal del menor. Si se registra como padre o tutor legal en nombre de un menor, el Usuario será completamente responsable de cumplir con estos Términos de Uso, tanto en nombre propio como en nombre y representación del menor.
8. **Derechos de acceso.** Por la presente, le otorgamos un derecho limitado, no exclusivo e intransferible para acceder al Sitio y utilizar los Servicios únicamente para su uso personal no comercial y sólo como se permite bajo estos Términos de Uso y cualquier acuerdo separado que haya celebrado con nosotros ("Derechos de acceso"). Nos reservamos el derecho, a nuestra sola discreción, de negar o suspender el uso del Sitio o Servicios a cualquier persona por cualquier motivo, sin responsabilidad para MEDISMART ECUADOR S.A.S.. Usted acepta que no lo hará, y no intentará: **(A)** hacerse pasar por otra persona o entidad, o de otra manera falsear su afiliación con una persona o entidad; **(B)** usar el Sitio o los Servicios para violar cualquier ley local, estatal, nacional o internacional; **(C)** realizar ingeniería inversa, desensamblar, descompilar o traducir cualquier software u otros componentes del Sitio o de los Servicios; **(D)** distribuir virus u otros códigos informáticos dañinos a través del Sitio o **(e)** utilizar de otra manera los Servicios o Sitio de cualquier manera que exceda el alcance de uso otorgado anteriormente. Además, usted se compromete a abstenerse de utilizar un lenguaje y un comportamiento abusivo que puedan considerarse inapropiados o conductas ilícitas o ilegales al comunicarse con los Proveedores de Tratamiento a través del Sitio y abstenerse de contactar a los Proveedores de Tratamiento para servicios de telemedicina fuera del Sitio. MEDISMART ECUADOR S.A.S., no es responsable de ninguna interacción con Proveedores de Tratamiento que no se realicen a través del Sitio. Se recomienda que no utilice los Servicios en computadoras públicas y que no guarde la contraseña de su cuenta a través de su navegador web u otro software.
9. **Enlaces a Páginas Web:** MEDISMART ECUADOR S.A.S., no será responsable por cualquier información, software o enlaces encontrados en cualquier otro sitio web que usted visite antes, durante o después del uso de la plataforma, ubicación de internet o fuente de información, ni por el uso de dicha información, software o enlaces, ni por los actos u omisiones de cualquiera de dichos sitios web o sus respectivos operadores.
10. **Propiedad:** El Sitio y todos sus contenidos, características y funcionalidades (incluyendo, pero no limitado a toda la información, software, texto, pantallas, imágenes, video y audio, así como su diseño, selección y arreglo) son propiedad de la Empresa, sus licenciantes u Otros proveedores de dicho material y están protegidos por derechos de autor internacionales, marcas registradas, patentes, secretos comerciales y otras leyes de propiedad intelectual o derechos de propiedad. Estos Términos de Uso le permiten usar el Sitio únicamente para su uso personal y no comercial. No debe reproducir, distribuir, modificar, crear obras derivadas, publicar, publicar, publicar, descargar, almacenar o transmitir cualquier material de nuestro Sitio, excepto lo que se permite de manera general y ordinaria a través del Sitio según estos Términos de Uso. No debe acceder ni utilizar para fines comerciales ninguna parte del Sitio ni ningún servicio o material disponible a través del Sitio.

11. **Marcas registradas:** Los nombres, logotipos y otros materiales que aparecen en el Sitio o durante la prestación de los Servicios pueden constituir marcas comerciales, nombres comerciales, marcas de servicio o logotipos ("Marcas") de MEDISMART ECUADOR S.A.S., sus entidades afiliadas, u otras entidades relacionadas. El usuario no está autorizado a utilizar dichas Marcas sin el expreso permiso por escrito de MEDISMART ECUADOR S.A.S.. La propiedad de todas estas Marcas y la plusvalía asociada a las mismas es propiedad exclusiva de MEDISMART ECUADOR S.A.S., de sus entidades afiliadas o relacionadas.
12. **De la Terminación:** Puede desactivar su Cuenta y finalizar su registro en cualquier momento, por cualquier motivo enviando un correo electrónico a contacto@medismart.live. MEDISMART ECUADOR S.A.S. puede suspender o terminar su uso del Sitio, su Cuenta y / o registro por cualquier motivo en cualquier momento. Sujeto a la ley aplicable, MEDISMART ECUADOR S.A.S. se reserva el derecho de mantener, eliminar o destruir todas las comunicaciones y materiales publicados o subidos al Sitio de acuerdo con sus políticas de retención de registros internos y/o destrucción de contenido. Después de dicha terminación, MEDISMART ECUADOR S.A.S. no tendrá ninguna obligación adicional de proporcionar los Servicios, excepto en la medida en que tengamos la obligación de proveerle acceso a sus registros de salud o Profesionales de Tratamiento estén obligados a proveerle cuidado continuo bajo sus leyes legales, éticas, y/o obligaciones profesionales con usted.
13. **Derecho a modificar:** La Empresa, a nuestra sola discreción, podrá cambiar, agregar o eliminar porciones de estos Términos de Uso en cualquier momento y de forma progresiva. El uso continuo del Sitio y/o Servicios tras la notificación de dichos cambios indicará su reconocimiento de dichos cambios y el acuerdo de estar obligado por los Términos de Uso revisados, incluidos dichos cambios. Lo anterior se acepta por el Usuario, desde ya.
14. **Renuncia de garantías:** Usted como usuario, acepta expresamente que el uso del sitio o de los servicios es bajo su propio riesgo, y el de los menores que represente ambos, el sitio y los servicios se proporcionan "tal cual", y "según disponibilidad". MEDISMART ECUADOR S.A.S. no otorga garantías de ningún tipo, ya sea expresa o implícitamente. Usted reconoce y acepta que MEDISMART ECUADOR S.A.S. no proporciona consejo médico, diagnóstico o tratamiento, y que su naturaleza es estrictamente tecnológica por medio de una plataforma, prestando la tecnología e infraestructura para la conexión de los Usuarios con los médicos y otros proveedores de tratamiento. Usted reconoce y acepta que los proveedores tratantes utilizando el Sitio son los únicos responsables y tendrán completa autoridad, responsabilidad, supervisión y control de la prestación de todos los servicios médicos, consejos, instrucciones, las decisiones de tratamiento, y otros servicios de atención profesional de la salud llevan a cabo, y que todos los diagnósticos, tratamientos, procedimientos y otros servicios profesionales de atención médica serán proporcionados y realizados exclusivamente o bajo la supervisión de los Proveedores de Tratamiento, a su sola discreción, según lo consideren apropiado.
15. **Limitación de responsabilidad:** En ningún caso MEDISMART ECUADOR S.A.S. o sus funcionarios, empleados, directores, matrices, subsidiarias, afiliadas, o agentes serán responsables de cualquier daño, directo o indirecto, incluyéndose pero no limitándose a: el uso indebido de datos o información personal, negligencia, omisión al proporcionar información y/o negligencia profesional, entre otros, que puedan surgir de o relacionados con el uso de la plataforma o los servicios, independientemente de si dichos daños están basados o no en contrato. En ningún caso MEDISMART ECUADOR S.A.S. será responsable por los resultados que puedan causar los consejos, recomendaciones o tratamientos sugeridos al usuario y sus representados, para lo cual el usuario acepta expresamente que mantendrá indemne MEDISMART ECUADOR S.A.S. o MEDISMART ECUADOR S.A.S., sus

funcionarios, empleados, directores, matrices, subsidiarias, filiales, o agentes, de cualquier reclamo, denuncia, demanda y/o acción. En la medida en que MEDISMART ECUADOR S.A.S. no pueda, como cuestión de ley aplicable, renunciar a ninguna garantía implícita o limitar sus responsabilidades, el alcance y duración de dicha garantía y el alcance de nuestra responsabilidad será el mínimo permitido bajo dicha ley aplicable.

16. **Indemnización:** **A.** El Usuario, acepta expresamente, en nombre propio y en nombre de los menores que represente, mantener indemne, defender, indemnizar y eximir de toda responsabilidad a MEDISMART ECUADOR S.A.S., sus funcionarios, empleados, directores, matrices, subsidiarias, afiliadas, o agentes, y a los Profesionales de Salud que le haya/n atendido, por cualquier reclamo, demanda, denuncia, y/o acciones que surjan o puedan surgir de requerimientos que se realicen directa o indirectamente a través de la Plataforma por:

- a. El incumplimiento y/o violaciones a los presentes Términos de Uso;
- b. La prestación de servicios de acuerdo a los Términos de Uso;
- c. El uso de forma indebida de la Plataforma; y/o por,
- d. La falta de adhesión o seguimiento con el consejo o recomendación/es que le se realicen por parte del Profesional de Salud;

B. El Usuario acepta expresamente que terceras personas, directa o indirectamente relacionadas con él o con los menores que represente, no podrán pretender derechos o presentar reclamos, demandas, denuncias, y/o acciones que surjan o puedan surgir de o por:

- a. El incumplimiento y/o violaciones a los presentes Términos de Uso;
- b. La prestación de servicios de acuerdo a los Términos de Uso;
- c. El uso de forma indebida de la Plataforma; y/o por,
- d. La falta de adhesión o seguimiento con el consejo o recomendación/es que le se realicen por parte del Profesional de Salud.

17. **Restricciones geográficas:** MEDISMART ECUADOR S.A.S. estará únicamente disponible dentro del territorio ecuatoriano.

18. **Declaraciones Diversas y finales:** **A.** Estos Términos de Uso y la utilización del Sitio se regirán por las leyes de Ecuador, sin dar lugar a los principios de conflicto de leyes, renunciando expresamente el Usuario al fuero de su domicilio y del de sus representados, sometiéndose y sometiendo a sus representados a las autoridades de la Ciudad de Quito, provincia de Pichincha, República de Ecuador. Cualquier disputa que surja en relación con estos Términos de Uso o se relaciona de alguna manera con el Servicio, o con estos Términos de Uso, será resuelta exclusivamente mediante arbitraje que seguirá las siguientes reglas:

- a. EL Arbitraje será administrado ante la Cámara de Comercio de Quito y se realizará en la ciudad de Quito.
- b. El arbitraje será en derecho y el Laudo será emitido por un Tribunal Arbitral conformado por Tres árbitros, que serán elegidos del banco de Árbitros de la Cámara de Comercio de Quito.
- c. En caso de requerir medidas cautelares, los Árbitros podrán recurrir a las autoridades judiciales correspondientes.

- d. El laudo emitido será considerado como Sentencia de última instancia pasada en Autoridad de Cosa Juzgada para las Partes.
- e. Los gastos del arbitraje serán asumidos íntegramente por el Cliente.

Usted entiende que al marcar o presionar la casilla denominada "DE ACUERDO" o "ACEPTO" para estos Términos de Uso y/o cualquier otro formulario presentado en el Sitio usted, el Usuario, está aceptando estos Términos de Uso y que tal acción constituye una firma legalmente válida.

Usted acepta que podemos enviarle cualquier privacidad u otros avisos, revelaciones o comunicaciones con respecto a los Servicios (colectivamente, "Comunicaciones") a través de medios electrónicos incluyendo pero no limitado a: (1) por correo electrónico, usando la dirección que usted proporcione, (2) mensaje de texto de servicio de mensajería corta ("SMS") al número de móvil que nos proporcionó durante el registro, (3) notificaciones push en su dispositivo móvil o (4) publicando las Comunicaciones en el Sitio. La entrega de cualquier Comunicación de parte de MEDISMART ECUADOR S.A.S. es efectiva cuando se registra como enviada, independientemente de si usted lee la Comunicación cuando la recibe o si realmente recibe la entrega.

Usted puede retirar su consentimiento para recibir comunicaciones por correo electrónico cancelando o interrumpiendo su uso del Servicio. Puede optar por no recibir comunicaciones futuras a través de mensajes de texto SMS llamando al servicio de atención al cliente de MEDISMART ECUADOR S.A.S..

Ninguna renuncia por parte de la Empresa a cualquier término o condición establecida en estos Términos de Uso, podrá ser considerada como una renuncia completa, total o continua de dicho término o condición. Y, en caso de retraso de parte de la Empresa para hacer valer sus derechos o cualquier disposición contenida en los presentes estos Términos de Uso o en la ley, no constituirá una renuncia de tal derecho o disposición.

Si alguna disposición de estas Condiciones de Uso es considerada por un tribunal u otro tribunal de jurisdicción competente como inválida, ilegal o inaplicable por cualquier razón, tal disposición será eliminada o limitada al mínimo de tal manera que las demás disposiciones de los Términos de Uso continuarán en plena vigencia y efecto.

MEDISMART ECUADOR S.A.S. no es responsable de la anchura de banda de Internet o de datos y la señal de su dispositivo móvil.

Por favor, informe cualquier violación de estos Términos de Uso a info@MEDISMART ECUADOR S.A.S..com. Si usted cree de buena fe que los materiales que aparecen en este sitio web infringen sus derechos de autor, usted (o su agente) puede enviarnos un aviso solicitando que el material sea removido, o el acceso a él bloqueado, lo que quedará a discreción de la Empresa.

ACEPTO QUE HE LEÍDO LOS TÉRMINOS DE USO

ACEPTO EL CONTENIDO ÍNTEGRO DE LOS TÉRMINOS DE USO