

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES – HORA SALUD – CALL CENTER**

Este documento describe los términos y condiciones generales (en adelante "términos y condiciones") aplicables al servicio de Call Center que tiene Hora Salud (en adelante HS).

Por favor lea esta página cuidadosamente. Si usted no acepta los términos y condiciones establecidos aquí, no use los servicios ofrecidos. Mediante el uso de este Portal Web usted está indicando su aceptación a estos Términos y Condiciones. HS puede modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Usted debe conocer y revisar periódicamente para analizar los Términos y Condiciones debido a que los mismos son obligatorios para usted.

### **Definiciones**

El Call Center es un departamento de HS que entrega un servicio al usuario en general, como medio para su atención por vía telefónica, relacionado este con: solicitud, reserva y anulación de horas médicas, además de recordatorios y confirmación de horas reservadas, junto con entregar información a los usuarios.

### **Responsabilidades de la empresa**

El objetivo principal del Call Center es comunicar a los usuarios con su centro de salud público.

El Call Center está destinado para recibir llamadas relacionadas con lo siguiente procesos:

- Inscripción al sistema Hora Salud
- Solicitudes de horas de atención médica
- Anulación de horas reservadas
- Recordatorios de horas reservadas
- Confirmación de horas reservadas
- Difusión de campañas de salud
- Información general relacionada

### **Horario de atención del Call Center**

Sistema Call Center IVR (automatizado):

Horario de atención

Lunes a Domingo de 00 a 24 hrs

### **Costos**

El número de contacto de HS es un número de red fija, por lo tanto, la llamada tiene costo para el usuario. El costo de la llamada es el siguiente:

En el caso de los teléfonos de red fija, el costo es el servicio local medido (SLM), y

En el caso de realizar la llamada desde un teléfono celular, el costo corresponderá a la tasación de su operador móvil, afectando el saldo o los minutos disponibles en el teléfono celular.

Cabe destacar que las llamadas que realice el sistema HS hacia los usuarios no tienen costo.

## **Disposiciones Generales**

El Usuario debe leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones, autorización para la utilización de datos personales y en las Políticas de Privacidad, así como en los demás documentos incorporados a los mismos por referencia, previos a su inscripción como Usuario.

Estos Términos y Condiciones están administrados por las leyes de Chile, sin ninguna aplicación a las normas o principios sobre conflicto de leyes. La jurisdicción para cualquier reclamación que surja de estos Términos y Condiciones será única y exclusivamente la de los tribunales ordinarios de la ciudad de Santiago de Chile. Si alguna previsión es declarada nula o inválida o ineficaz, ello no afectará la validez de las restantes previsiones de estos Términos y Condiciones.

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA APLICACIÓN MÓVIL**

**HoraSalud (en adelante “HS”) ha preparado el presente a fin de informar a los usuarios de los términos y condiciones en virtud de los cuales los servicios disponibles a través del Sitio y la Aplicación Móvil son prestados. Los servicios del sitio web/plataforma/call\_center/sms/app y otros servicios, enviados por HoraSalud son prestados únicamente a fin de asistir a los usuarios a (i) solicitar, reservar y anular horas de atención en salud; y (ii) recibir recordatorios, información, campañas y publicidad.**

### **Aplicación Móvil**

Todo texto, información, datos, fotografías, gráficos, código html, software informático, código fuente y código objeto, muestras de audio y video, marcas y logotipos, y similares (en adelante el "Contenido Móvil") que aparezcan en el sitio web optimizado para dispositivos móviles, servicios de dispositivos móviles o aplicaciones de dispositivos móviles (en conjunto "Aplicación Móvil") pertenecen a HS. Los Usuarios (como se definen en el presente documento) solo pueden utilizar el Contenido Móvil en un dispositivo móvil (por ejemplo, Apple iPhone o iPad, dispositivo Android o dispositivo móvil con Microsoft Windows) que posean o controlen, y solamente por motivos personales, internos y sin fines comerciales. Ningún otro uso del Contenido Móvil, incluyendo, entre otras, cualquier clase de reedición del mismo, está permitido sin previa autorización por escrito otorgada por HS. Todo Usuario que haya violado comprobadamente la propiedad intelectual de un tercero mediante la retransmisión o publicación de material vinculado con esta Aplicación Móvil que infrinja los derechos de autor u otros derechos legales de dicho tercero será excluido de esta Aplicación Móvil.

Todas las marcas registradas utilizadas en esta Aplicación Móvil son propiedad de HS o, en unos pocos casos, utilizadas con la autorización de sus respectivos titulares. Ningún tercero puede utilizar ni reproducir ninguna marca registrada que incluya, entre otros, logotipos y dominios de Internet que utilicen las marcas registradas “HS”, “Hora Salud”, “Health

Systems Design & Connection Spa.” o “HSD&C”, (ya sea que se usen o no con letras mayúsculas o espacios) sin el previo consentimiento por escrito de HS.

Aparte del derecho de uso no exclusivo, no sublicenciable, intransferible, personal y limitado de los Usuarios tal como se especifica en la presente, no se confiere ningún derecho a dicho Contenido Móvil ni a porciones del mismo, sin importar la forma en que aparezca, mediante su inclusión en esta Aplicación Móvil o mediante el acceso al mismo por parte del Usuario. Un Usuario no puede: (a) separar ningún Contenido Móvil individual o componente de la Aplicación Móvil para otro uso que el indicado en relación a la Aplicación Móvil; (b) incorporar una porción del mismo a los propios programas del Usuario o recopilar cualquier porción en combinación con los propios programas del Usuario; (c) transferirlo para ser utilizado por otro servicio; o (d) vender, arrendar, ceder, prestar, distribuir, comunicar públicamente, transformar o sublicenciar la Aplicación Móvil o conceder en modo alguno cualquier derecho a la Aplicación Móvil absoluta o parcialmente.

HS se reserva el derecho de enmendar, complementar o suspender total o parcialmente la Aplicación Móvil en forma ocasional. Asimismo, HS se reserva el derecho de cambiar los Términos y Condiciones en cualquier momento, con vigencia inmediata a partir del momento que se actualiza la Aplicación Móvil. Los términos “Usuario” y “Usuarios” se refieren a todo individuo o entidad que use, acceda, descargue, instale, obtenga o brinde información desde y hacia esta Aplicación Móvil. Todas las referencias al plural en la presente incluirán al singular y las referencias al singular incluirán al plural salvo que se desprenda otra interpretación del contexto.

### **Uso**

Al usar, acceder, descargar, instalar, obtener o brindar información desde y hacia esta Aplicación Móvil, se considerará que los Usuarios han leído y aceptado estos Términos y Condiciones (incluyendo nuestra Política de Privacidad), que se incorpora al presente documento en virtud de esta referencia. Tenga presente que todas las referencias al "sitio web" en nuestra Política de Privacidad también se consideran válidas para esta Aplicación Móvil, ya sea que se utilice en forma conjunta o independientemente del Sitio Web de HS [www.horasalud.cl](http://www.horasalud.cl)

Los Usuarios deben suspender el uso de esta Aplicación Móvil inmediatamente si no están de acuerdo o no aceptan todos estos Términos y Condiciones. HS se reserva el derecho de eliminar o prohibir a cualquier Usuario la utilización de esta Aplicación Móvil a su sola discreción.

### **Cuentas de usuario**

HS puede, a su sola discreción, brindar acceso a los Usuarios a porciones restringidas de esta Aplicación Móvil, incluyendo, entre otros, una o más cuentas de Usuario donde pueda brindarse y/u obtenerse la información y servicios específicos de los clientes.

Los Usuarios que entren a dichas ubicaciones podrían estar sujetos a Términos y Condiciones adicionales según se especifique en relación a los servicios proporcionados. Los Usuarios con cuentas de servicio son responsables exclusivos de preservar la confidencialidad de toda

información de acceso, la información de la cuenta del Usuario y todas las acciones u omisiones vinculadas con dicha cuenta.

### **Envío de contenidos**

En caso de que un Usuario envíe imágenes digitales u otro contenido, incluidas todas las fotografías, ilustraciones, gráficos y texto (en forma conjunta, “Materiales”) a HS a través de la Aplicación Móvil, tendrán validez los siguientes términos:

El Usuario solo podrá enviar a HS, a través de la Aplicación Móvil, Materiales de los cuales posea todos los derechos de propiedad intelectual. Dicho de otro modo, si un Usuario envía una imagen digital a HS, el Usuario debe poseer todos los derechos sobre dicha imagen o el Usuario debe tener la autorización de la persona propietaria de tales derechos. Los menores de edad no pueden enviar Materiales a HS a través de la Aplicación Móvil. Asimismo, un Usuario no puede enviar ninguna información susceptible de identificación personal sobre un niño menor de 18 años de edad.

Por el presente el Usuario cede a HS los derechos y licencias mundiales, sin exclusividad, libres de regalías y a perpetuidad para (a) reproducir, distribuir, transmitir, representar y exhibir públicamente los Materiales, total o parcialmente, de cualquier manera y en cualquier medio para transmitir información, existente en la actualidad o que se cree en el futuro (“Medios”), (b) modificar, adaptar, traducir y crear trabajos derivados de los Materiales, total o parcialmente, de cualquier manera y en cualesquiera Medios, y (c) otorgar sublicencias por los derechos antedichos, total o parcialmente, a terceros con o sin canon de concesión.

Por el presente el Usuario otorga a HS y sus sublicenciatarios una licencia sin exclusividad, mundial y libre de regalías para usar todas las marcas registradas, nombres comerciales y los nombres e imágenes de todo individuo que aparezca en los Materiales. El Usuario otorga a HS y sus sublicenciatarios el derecho a usar el nombre que el Usuario envíe en relación con los Materiales.

### **Terceros**

Los prestadores de servicio de telefonía inalámbrica de los Usuarios, los fabricantes y vendedores de los dispositivos móviles en los que el Usuario descargue, instale, utilice o acceda a la Aplicación Móvil, el creador del sistema operativo para los dispositivos móviles de los Usuarios y el operador de cualquier tienda de aplicaciones o servicios similares mediante los cuales los usuarios obtengan la Aplicación Móvil, si existieran, (en conjunto, los “Terceros”) no son parte de estos Términos y Condiciones y no son propietarios ni responsables de la Aplicación Móvil. Los Terceros no brindan ninguna garantía en relación con la Aplicación Móvil. No son responsables del mantenimiento u otros servicios de soporte técnico de la Aplicación Móvil y no serán responsables ante ningún otro reclamo, pérdidas, imputación de responsabilidades, daños y perjuicios, costos o gastos vinculados con la Aplicación Móvil.

Los Usuarios reconocen y aceptan que los Terceros y sus empresas subsidiarias son terceros beneficiarios de estos Términos y Condiciones y que ellos tienen el derecho (y se asumirá que han aceptado tal derecho) de ejercer estos Términos y Condiciones ante los usuarios como terceros beneficiarios.

La Aplicación Móvil fue creada para la versión más reciente disponible en el mercado de los sistemas operativos de los dispositivos móviles de los Usuarios y pueden surgir inconvenientes de compatibilidad cuando se utilicen versiones anteriores. La cobertura de la red inalámbrica y la velocidad de la red de Wi-Fi varían según el proveedor y la ubicación geográfica. HS no se responsabiliza por las limitaciones y/o fallas en el funcionamiento de ningún servicio inalámbrico o Wi-Fi que se use para acceder a esta Aplicación Móvil ni por la seguridad de los servicios inalámbricos o Wi-Fi. Asimismo, HS no se responsabiliza de los cargos o tarifas por uso de redes de datos, que son exclusiva responsabilidad del Usuario.

### **Actualizaciones de la Aplicación Móvil**

HS puede solicitar a los Usuarios que actualicen su versión de la Aplicación Móvil en cualquier momento. Aunque se harán todos los esfuerzos por conservar las configuraciones y preferencias personales de los Usuarios, seguirá existiendo la posibilidad de que las mismas se pierdan.

### **Problemas de cobertura inalámbrica y desactivación de funciones**

Al intentar realizar una transacción en la Aplicación Móvil, es posible que la conexión inalámbrica se interrumpa o que se desactive una función. En caso de que esto ocurriera, los Usuarios deberán verificar el estado de la transacción que se haya intentado realizar apenas ingresen a un área con cobertura inalámbrica o tengan acceso a Internet.

### **Responsabilidad limitada**

Los terceros, HS, junto con los respectivos directivos, directores, personal, empleados, colaboradores y representantes (en conjunto referidos como las “partes exentas”) no serán responsables ni estarán sujetos a acciones legales, y por la presente el usuario renuncia a todo reclamo, demanda, imputación de responsabilidades, causa legal, querrela, reclamación de daños y perjuicios, por razón de, entre otros, daños directos, indirectos, accidentales, incidentales, derivados, circunstanciales, extraordinarios, especiales o punitivos de cualquier naturaleza con respecto a esta aplicación móvil (incluyendo los productos, servicios y contenidos de las partes exentas), aún cuando las partes exentas hubieran sido advertidas de la posibilidad de dichos daños. El único recurso de los usuarios ante tales reclamos, demandas, imputación de responsabilidades, causas legales, querrelas o reclamos de daños y perjuicios es poner fin al uso de esta aplicación móvil.

### **Privacidad**

Nuestra política de privacidad en relación a cualquier información obtenida por HS a través de esta Aplicación Móvil puede consultarse en la sección Política de Privacidad del Sitio Web de HS [ww.horasalud.cl](http://ww.horasalud.cl) Pueden tener validez algunas reglas adicionales en materia de privacidad según se establece en las funciones de esta Aplicación Móvil restringidas para servicios específicos del Usuario.

El uso de esta Aplicación Móvil implica la transmisión electrónica de información a través de las redes del proveedor de servicio inalámbrico. En vista de que HS no opera ni controla las redes inalámbricas utilizadas para acceder a la Aplicación Móvil, HS no es responsable de la privacidad o seguridad de las transmisiones inalámbricas de datos. Los Usuarios deberán utilizar proveedores de servicios acreditados y verificar junto a su proveedor de

servicios inalámbricos la información relativa a sus prácticas en materia de privacidad y seguridad.

### **Patrocinio**

HS no recomienda, patrocina ni promociona negocios, servicios o productos de terceros, a excepción de manifestaciones de recomendación o patrocinio que HS realice de manera expresa, si las hubiere, en esta Aplicación Móvil. Si esta Aplicación Móvil proporciona información sobre terceros o proporciona contenido de terceros, e incluso enlaces a sitios web de terceros, HS no será responsable de ningún daño o perjuicio relacionado con cualquier información de terceros, aunque ésta contenga errores o equivocaciones. Asimismo, HS no será responsable ni estará sujeta a acción legal por los servicios o productos de terceros. Consulte también la sección en materia de enlaces de nuestra Política de privacidad, incluido el descargo de responsabilidad por los contenidos de terceros.

### **Exclusión de garantía**

Las partes exentas no hacen manifestación alguna en cuanto a la funcionalidad y uso del contenido de esta aplicación móvil. El uso y navegación que haga el usuario con esta aplicación móvil es a riesgo exclusivo del propio usuario. Toda la información contenida en esta aplicación móvil es proporcionada "tal como está" y "según está disponible", sin aseveraciones ni garantías, ya sean expresas o tácitas. Los usuarios no deben asumir que la información incluida en esta aplicación móvil se actualiza constantemente ni que incluye información reciente.

Esta aplicación móvil podrá dejar de funcionar, ser interrumpida o funcionar indebidamente de forma ocasional. Las partes exentas no tienen responsabilidad por dicho cese de funcionamiento, interrupción o funcionamiento indebido. Los usuarios quedan advertidos de que la información contenida aquí podría contener errores técnicos, inexactitudes, errores de programación, virus desconocidos y omisiones. El usuario asume todos los riesgos vinculados con el uso de esta aplicación móvil, y acepta que HS renuncia a toda garantía vinculada al uso de la aplicación móvil por parte del usuario.

Sin perjuicio de lo dispuesto en cualquier otra cláusula de estos términos y condiciones, HS rechaza toda manifestación o garantía, ya sea expresa o tácita, de todo tipo en referencia a esta aplicación móvil (incluyendo nuestros productos, servicios y contenido del sitio) incluidas, entre otras, las garantías de comerciabilidad y aptitud para un propósito en particular, de goce pacífico, título, no violación de los derechos de terceros y precisión. Ninguna información o asesoramiento oral o escrito dado por nosotros o nuestros representantes autorizados creará una garantía ni aumentará de ninguna forma el alcance de nuestras obligaciones tal cual se establecen en estos términos y condiciones.

### **Exoneración**

Los Usuarios liberarán de toda responsabilidad y exonerarán a las Partes Exentas de todo reclamo, demanda, responsabilidad civil, causa legal, querrela o daños y perjuicios (incluidos los honorarios y los gastos razonables de abogados) que surjan como consecuencia del uso que dichos Usuarios hagan de la Aplicación Móvil (incluidos nuestros productos, servicios y Contenido), incluyendo, entre otros, la información, contenido o entrega incorrectos de la Aplicación Móvil, o de los productos y servicios de HS o de terceros. HS se reserva el

derecho, por cuenta propia, de asumir la defensa y el control exclusivos de cualquier asunto sujeto a exoneración por parte de los Usuarios, pero el hacerlo no exime a los Usuarios de sus obligaciones de exoneración.

### **Funciones de localización disponibles**

Ciertas funciones de localización (por ejemplo, ubicar su consultorio de atención primaria de salud, ubicar los centros de salud más cercanos) disponibles en la Aplicación Móvil son provistas por terceros. El uso que hagan los usuarios de esa funcionalidad está sujeta a los términos y condiciones del tercero (y a sus actualizaciones ocasionales). Los usuarios deben utilizar su propio juicio sobre la adecuación e idoneidad de la información. Toda la información de localización es brindada por completo en las condiciones en que se encuentra, sin garantías de ninguna naturaleza.

### **Resolución de disputas**

#### **Acuerdo sobre el arbitraje de disputas**

Mediante el uso, acceso, descarga, instalación, obtención o provisión de información desde y hacia esta aplicación móvil, los usuarios acuerdan expresamente que todo reclamo, disputa o controversia de índole legal entre los usuarios y HS que surjan, hayan surgido o estén vinculados de cualquier modo con la aplicación móvil, incluidas las controversias vinculadas con la aplicabilidad, alcance o validez de cualquiera de las cláusulas de estos términos y condiciones o de nuestra política de privacidad (en forma conjunta, “disputas”) serán resueltas de acuerdo con los procedimientos aquí establecidos. Cualquiera de las partes puede presentar un reclamo contra HS a través del formulario del sitio web [www.horasalud.cl](http://www.horasalud.cl). En caso de que el reclamo no se resuelva informalmente, el usuario acepta por la presente resolver todas las disputas ante los tribunales ordinarios de la ciudad de Santiago.

#### **Divisibilidad y supervivencia**

Si cualquier cláusula de estos Términos y Condiciones resultara inválida, nula o inaplicable, las cláusulas restantes conservarán de todos modos su total validez y la cláusula inválida, nula o inaplicable será considerada como modificada de modo tal que sea válida y aplicable hasta el máximo alcance permitido por la ley.

*\*Si obtiene acceso a dichos enlaces, abandonará el sitio web de HS. HS no controla dichos sitios, ni tampoco sus prácticas sobre privacidad, que pueden diferir de las prácticas de HS. HS no asume ninguna responsabilidad en relación con esos sitios web de terceros.*