

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

CONDICIONES PRELIMINARES:

Novacaribe® Chile Spa, ha creado y diseñado **SACMED®** una plataforma online para la administración de Consultas Médicas y Centros Médicos, el cual le ayudará a agilizar su atención y optimizar su gestión, dentro de sus principales funciones se encuentran: agenda médica, ficha electrónica del paciente, telemedicina y herramientas generales de administración (administrador de comisiones, control de caja, entre otras).

El acceso y uso de la plataforma **SACMED®** están sujetos a los presentes Términos y Condiciones Generales, formando parte integrante de los contratos que rigen la contratación del servicio. En consecuencia, si no acepta estos términos y condiciones de uso, no tendrá derecho a acceder o utilizar nuestra plataforma online (**Sacmed®**), al contrario, si el suscriptor se registra o utiliza la plataforma online se considerará que acepta dichos términos y condiciones, acordando ser una de las partes de este contrato vinculante.

Los términos y condiciones generales, eventualmente, se podrían modificar en la medida que se desarrollen nuevas funciones, tecnologías o requisitos legales, de modo que le recomendamos al suscriptor que los compruebe ocasionalmente. En caso de que **Novacaribe®** realice cambios significativos en los mismos, le notificaremos oportunamente y en caso de ser necesarios, solicitaremos su consentimiento.

En caso de actualización de estos Términos y Condiciones Generales, como suscriptor podrá decidir libremente si los acepta o si deja de utilizar nuestro servicio, si continúa usando la plataforma después de que dicha actualización se haga efectiva, se considerará que los acepta.

A excepción de los cambios realizados por **Novacaribe®**, según lo señalado precedentemente, ninguna otra enmienda o modificación de estos Términos y Condiciones Generales se hará efectiva, a menos que sea dispuesta en un acuerdo escrito que enmiende o modifique expresamente dichos términos y condiciones y que contenga una firma escrita por usted (suscriptor) y **Novacaribe®**. A mayor abundamiento, un correo electrónico u otras formas de comunicaciones no constituirán un acuerdo escrito efectivo y vinculante para estos efectos.

PRIMERO: CONDICIONES DE SUSCRIPCIÓN.

Novacaribe® se reserva el derecho de no configurar la suscripción de **SACMED®** hasta que se haya pagado o se haya recibido la información necesaria para enviar una factura.

En caso de que el cliente migre desde otro software o sistema, distinto de los que provee **Novacaribe®**, la suscripción a **SACMED®** estará sujeta a previa evaluación y cobro adicional.

SEGUNDO: SOPORTE INFORMÁTICO.

Se entiende por soporte informático a la asistencia técnica que entregan los especialistas en apoyo informático o expertos en digital, ante cualquier corrección, error, mantención y consulta sobre algún componente específico de la plataforma **SACMED®**.

Novacaribe® ofrece soporte gratuito para todas las suscripciones, a través de los siguientes medios electrónicos: Canal telefónico ([+56921139867](tel:+56921139867) - [+56323140816](tel:+56323140816) y [+56322121997](tel:+56322121997)), y correo electrónico sopORTE@sacmed.cl, de lunes a jueves de 9 a 18 horas y los días viernes de 9 a 17 horas local de Chile Continental, con un tiempo de respuesta máximo de 3 horas hábiles.

Cualquier soporte proporcionado fuera del horario señalado precedentemente, tiene un costo de 1UF+IVA, con un tiempo de respuesta máximo de 3 horas (horario continuado), a través de los mismos medios electrónicos ya informados, es decir, canal telefónico ([+56921139867](tel:+56921139867) - [+56323140816](tel:+56323140816) y [+56322121997](tel:+56322121997)), y correo electrónico soporte@sacmed.cl. Como requisito para este soporte remoto, es necesario el respaldo de la incidencia o problema a través de correo electrónico. Además, es deber del cliente dar acceso a los equipos cuales presenten problemas con el fin de determinar de mejor manera la solución a estos.

Sin perjuicio de lo anterior, el sistema se monitorea las 24 horas del día, los 365 días del año, y en caso de algún inconveniente, estos se corrigen lo antes posible y sin costo para el suscriptor de la plataforma.

TERCERO: CAPACITACIONES.

Las capacitaciones no están incluidas en las tarifas de los planes base, estas tienen un valor de 2,25 UF+IVA dentro de la Región Metropolitana o a través de acceso remoto. Las capacitaciones fuera de la Región Metropolitana, tendrán variaciones en su precio dependiendo del lugar y serán previamente informadas por el personal de **Novacaribe®**.

Estas capacitaciones tienen un tope de 10 horas distribuidas en un mínimo de 3 sesiones y un máximo de 5 sesiones.

Si el cliente necesita más tiempo de capacitación, o necesita capacitaciones extras, puede solicitar horas adicionales bajo las mismas condiciones anteriores, por un valor de 1UF por capacitación (de 2 horas). En caso de que el cliente requiera capacitaciones en un lugar distinto, estas deberán ser evaluadas por el ejecutivo, teniendo presente el costo de transporte asociado, donde se considera también el tiempo de traslado desde las instalaciones principales de **Novacaribe®** como base para el cálculo.

Es responsabilidad del cliente contactar y coordinar con nuestro equipo las sesiones de ayuda.

Mientras el cliente esté en proceso de implementación de la plataforma, puede solicitar la carga de la base de datos de sus pacientes y arancel de precios, siempre y cuando estos se entreguen en el formato estipulado por el ejecutivo de **Novacaribe®**, y en una instancia única, donde exista sólo un archivo plano de los pacientes y en otro archivo plano único del arancel de los precios. Estas cargas de datos son únicas, y cualquier carga adicional de datos externos debe ser evaluada en términos de consumo de horas de ejecutivo, con un valor de 1,5 UF+IVA la hora.

CUARTO: CAPACIDAD DE PLATAFORMA SACMED®.

Para SACMED®, el espacio base para almacenamiento de imágenes y documentos es de 5 Gb. Y por cada tramo adicional de 5 Gb o fracción, la tarifa es de 0,5 UF+IVA/mes adicional al valor del plan.

QUINTO: INFORMACIÓN Y MODIFICACIONES EN EL SERVICIO.

Novacaribe® se reserva el derecho de modificar, suspender o interrumpir el servicio en cualquier momento si el cliente posee deudas de cualquier tipo.

Novacaribe® no es propietario de ninguna información o material que se envíe a la plataforma SACMED® durante su uso por parte del usuario ("Datos del cliente").

Novacaribe® no será responsable de la exactitud, calidad, integridad, legalidad, fiabilidad, idoneidad y derecho de propiedad intelectual en el uso de todos los Datos del Cliente, así como tampoco será responsable de la eliminación, corrección, destrucción, daño o pérdida o error surgido durante el almacenamiento de los Datos del Cliente.

Los clientes que se encuentren sujetos a la legislación chilena de salud podrán solicitar a **Novacaribe®** toda la información clínica relacionada a sus pacientes en documentos no editables. Dichos documentos contendrán datos personales, fichas clínicas y evoluciones de carácter médico de cada uno de los pacientes de manera individualizada. **Novacaribe®** asegura, que la información que se entregará en dichos archivos no se encuentra habilitada para ser editada por algún usuario que los reciba. Lo anterior, sin perjuicio de las obligaciones de solicitud de información que puedan exigir los tribunales de justicia u otra autoridad competente de acuerdo con la legislación chilena vigente.

El cliente puede descargar sus datos ingresados en la plataforma **SACMED®** en cualquier momento, sea para hacer un respaldo local, para migrar de software, o para el fin que lo estime conveniente. Este respaldo es en formato CSV (valores separados por coma), formato que es fácilmente legible en el proceso de migración.

SEXTO: RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE.

El Usuario es responsable de toda actividad que se produzca en su cuenta de Usuario y debe sujetarse a todas las leyes, tratados, y regulaciones aplicables, ya sea en el ámbito local, estatal, nacional o internacional relacionados con el uso del servicio, entre los que se incluyen, los usos relacionados con la privacidad de datos, comunicaciones internacionales y la transmisión de datos técnicos o personales.

El usuario debe: (i) Notificar a **Novacaribe®** de forma inmediata de cualquier uso no autorizado de contraseñas o cuentas o cualquier otro incumplimiento de la seguridad conocido o que se sospeche; (ii) Informar a **Novacaribe®** de forma inmediata y hacer todo lo posible para detener inmediatamente cualquier copia o distribución del contenido de la plataforma **SACMED®** de la que tenga conocimiento o sospeche, tanto el Usuario principal como sus usuarios secundarios.

Novacaribe® no se hace responsable por el mal uso del software por parte del centro médico. Este mal uso se refiere, a modo de ejemplo:

- Entregar permisos a personas que no deben acceder a información personal del paciente.
- Modificar, y/o alterar datos privados de los pacientes.
- Entregar contraseñas de acceso a personal no autorizado.
- Cualquier acción que suponga el mal uso del software.

Es responsabilidad exclusiva del cliente, efectuar los resguardos y respaldos de la información contenida en **SACMED®**, en el módulo proporcionado para ello por **Novacaribe®**.

SÉPTIMO: FUNCIONALIDADES FUTURAS DE SACMED®.

El usuario de la plataforma acepta que su suscripción no está sujeta al compromiso de entrega de cualquier funcionalidad o características futuras específicas o particulares, a menos que **Novacaribe®** así lo comunique.

Cualquier funcionalidad futura sugerida por nuestros clientes será previamente evaluada por nuestro equipo técnico, y se remitirá una propuesta técnica/económica, dicha propuesta tendrá

un costo de desarrollo e implementación. En caso de ser aceptada por parte del cliente, esta será ejecutada e implementada por **Novacaribe®**, siendo el costo incluido dentro de la próxima factura.

Toda funcionalidad solicitada estará disponible para todos los centros médicos que lo requieran, en consecuencia, Novacaribe no hará ninguna funcionalidad exclusiva para un centro médico en particular, cualquier mejora del sistema será un beneficio para todos los usuarios del mismo.

Excepcionalmente, cuando **Novacaribe®** considere que la nueva funcionalidad es de poco tamaño o impacto, o contribuya a ser un plus para **SACMED®**, esta será implementada en forma gratuita por **Novacaribe®** y será entregada de manera transversal a todos nuestros clientes en los plazos que **Novacaribe®** determine.

OCTAVO: TARIFAS Y PAGOS.

Las tarifas o cobros se basan en la suscripción de servicios, usuarios activos o conexiones concurrentes en el sistema **SACMED®** y en contenidos adquiridos y puestos a disposición del cliente y no necesariamente por su uso.

Los precios son pagos mensuales y se debe agregar el IVA. Además, dichos valores, se **reajustarán anualmente en el mes de enero, según el Índice de Precio al Consumidor acumulado del año anterior.**

La facturación o pago se realiza por período anticipado (sea mensual, semestral o anual), por tanto, al emitir la factura de cobro del período no se realizará devolución de dinero si se disminuyen profesionales o usuarios de la plataforma con posterioridad a la emisión de este documento. La notificación de cobro es emitida y enviada directamente al administrador de la consulta médica o centro médico, a través de la misma plataforma **SACMED®**.

Es obligación del cliente pagar y notificar su pago a **SACMED®** enviando el comprobante de transferencia a contacto@sacmed.cl, indicando, además, el número de factura que paga.

Las obligaciones de pago son “**no cancelables**” y **las tarifas ya pagadas no son reembolsables** (a excepción del punto 16 sobre Políticas de Satisfacción Garantizada).

Novacaribe® se reserva el derecho de modificar las tarifas e introducir nuevos costos en cualquier momento, con una notificación previa de al menos treinta días corridos (30), dicha notificación puede realizarse a través de correo electrónico. Es responsabilidad del cliente proporcionar dicha dirección de correo electrónico e indicar a **Novacaribe®** cualquier cambio posterior a la activación de la plataforma.

Todas las condiciones sobre los precios son confidenciales y el Usuario que acepta estos términos y condiciones no podrá revelarlas a terceros.

NOVENO: PAGOS ATRASADOS.

Cualquier monto facturado que no es recibido por **Novacaribe®** en la fecha prevista, los cargos devengarán intereses de mora según la tasa máxima convencional permitida por ley y/o podemos condicionar futuras renovaciones de la suscripción.

Los clientes que acumulen 2 facturas de cobro impagas, se les suspenderá el servicio de la plataforma **SACMED®**, todo esto, previo aviso de la notificación de cobro, que como se señaló precedentemente, se realizará a través de la plataforma directamente al administrador del centro médico o consulta médica, donde se advertirá de la situación de morosidad.

DÉCIMO: DATOS RESERVADOS E INFORMACIÓN A DICOM.

Con el objeto de dar cumplimiento a la ley 19.628 sobre la protección de los datos de carácter personal, el cliente faculta irrevocablemente a Novacaribe® para dar a conocer, la morosidad en el pago de los servicios, proporcionando dicha información a cualquier registro o bancos de datos personales, con la finalidad de que sea divulgado, relevando a **Novacaribe®** de cualquier responsabilidad que se pudiera derivar al efecto.

UNDÉCIMO: CANCELACIÓN Y TÉRMINO DEL SERVICIO.

El cliente es el único responsable del pago oportuno de su cuenta. En caso de término de este contrato (por motivo distinto del incumplimiento de pago), **Novacaribe®** pondrá a su disposición, durante un período de 30 días (corridos), un archivo con los Datos de Cliente, siempre y cuando se solicite en el momento de la resolución del contrato.

Novacaribe® se reserva el derecho de retener, eliminar y/o desechar los Datos del Cliente sin previo aviso por motivo de incumplimiento, dentro del que se incluye, aunque no se forma exclusiva, su impago. En caso de terminación del contrato por motivo justificado, cesará inmediatamente su derecho a acceder o utilizar los Datos del Cliente y **Novacaribe®** no tendrá la obligación de conservar, resguardar o enviar al Cliente dichos datos.

Novacaribe® se reserva el derecho de modificar, suspender o cancelar su cuenta si se descubren comportamiento inapropiados dentro de la plataforma, como intenciones maliciosas, piratería, u otra actividad relacionada.

DUODÉCIMO: DERECHO DE AUTOR Y PROPIEDAD.

La información perteneciente a su base de datos es confidencial y de su propiedad, especialmente aquella relacionada con las Fichas Clínicas de los pacientes. **Novacaribe®** no publicará ni hará uso de ella mencionando y comentando puntualmente alguno de estos registros.

Novacaribe® y sus proveedores poseen los derechos de propiedad intelectual de todos los componentes de la plataforma **SACMED®**, incluyendo entre otras, el nombre del servicio, obras de arte y elementos de la interfaz de uso contenidos en la plataforma, sus funcionalidades particulares y su documentación relacionada. Usted, como cliente, no podrá copiar, modificar, adaptar, reproducir, distribuir, realizar ingeniería inversa, descompilar o desensamblar cualquier aspecto de la plataforma del cual **Novacaribe®** o sus proveedores sean propietarios.

Al término del contrato, será el cliente quien debe mantener el respaldo y resguardo de sus fichas clínicas por el tiempo que estipule la ley, de ninguna forma **Novacaribe®** mantendrá la información de los pacientes, pudiéndola borrar en el momento que lo desee, de acuerdo con lo expuesto en los párrafos anteriores.

DÉCIMOTERCERO: NIVEL DEL SERVICIO (SLA).

SACMED® ofrece un servicio superior al 99%. Si a lo largo de un año completo llegase a proporcionar un nivel inferior al 99%, usted podrá solicitar la devolución proporcional del dinero de acuerdo con las horas en que no tuvo servicio.

DÉCIMOCUARTO: CONTACTO Y NOTIFICACIONES.

El cliente, al registrarse para utilizar la plataforma **SACMED®** está optando a recibir nuestras notificaciones por correo electrónico relacionado con el producto y sus proyectos. Además, nuestro equipo podría contactarlo para notificarlo sobre información y servicios asociados a su cuenta. **Novacaribe®** se compromete a resguardar su correo electrónico y no será informado a terceros ajenos.

DÉCIMOQUINTO: RESPONSABILIDADES EN EL USO DEL SISTEMA.

El uso de la plataforma **SACMED®**, incluyendo sus contenidos, información y funcionalidades, se ofrece informáticamente en el estado en que se presenta, sin garantía de ningún tipo ni adecuación para un propósito en particular.

Las integraciones a la plataforma, tales como, acceso a emisión de boletas electrónicas, servicio de mensajería electrónica y aplicación KIPU para pago en línea con Web Pay no se encuentran incluidas en el valor de suscripción y pueden o no tener un costo adicional.

El cliente asume toda la responsabilidad y riesgo por el uso del servicio y se compromete a no revender, duplicar, reproducir o explotar cualquier parte de la plataforma sin el expreso consentimiento por escrito de **Novacaribe®**.

El cliente no podrá usar el servicio para transmitir cualquier tipo de virus, gusanos o contenido malicioso.

En caso de que **Novacaribe®** por cualquier motivo, deje de existir como empresa, se comprometerá a entregar la plataforma **SACMED®** de forma gratuita por el término de 01 mes. Además, proporcionará toda la información del usuario en formato de texto plano, en soporte digital online, en donde el cliente podrá acceder a él por un período de 06 meses.

DECIMOSÉXTO: POLÍTICA DE SATISFACCIÓN GARANTIZADA.

La devolución del dinero se realizará siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- Haya transcurrido el primer mes de uso de la plataforma (30 días)
- La plataforma haya sido correctamente configurada
- Se hubieran realizado las capacitaciones correspondientes y
- Se indiquen las razones por las cuales el sistema o plataforma no cumple con sus expectativas.

La finalidad de la política de satisfacción garantizada es obtener feedback de los clientes para mejorar día a día la plataforma.

No aplica la devolución del dinero en aquellos casos en que se contrata la plataforma durante un día por la mañana y se des contrata por la tarde, ya que eso implica que solo se realizó la suscripción con el fin de hurgar dentro del sistema, sin una intención real de aprender sobre su uso para juzgar si es útil o no.

SACMED® no ofrece demos, ya que la experiencia ha demostrado que los usuarios subvaloran lo robusto y potente del servicio, situación evidente al no existir capacitación previa. Con el fin de evitar esta situación, es que **Novacaribe®** se asegura de instruir y capacitar al usuario para que pueda utilizar el servicio, y si aun así no se encuentra satisfecho, se devuelve el dinero invertido en el primer mes de uso.

DÉCIMOSEPTIMO: DESCARGO Y LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD.

Novacaribe® no declara ni garantiza la fiabilidad, idoneidad, calidad, adaptabilidad, veracidad, disponibilidad, precisión o totalidad del servicio o su contenido, tampoco declara ni garantiza que: **a)** El uso del servicio sea seguro, oportuno, ininterrumpido o que funcione sin errores o en combinación con otro hardware, software, sistema o datos; **b)** el servicio satisfaga sus necesidades o expectativas, sin perjuicio de lo dispuesto en la política de satisfacción garantizada; **c)** cualquier dato almacenado sea preciso o fiable; **d)** la calidad de cualquier producto, servicio, información u otro material adquirido a través del servicio satisfaga sus necesidades o expectativas; e) los errores o defectos se corrijan; o **f)** el servicio o los servidores que posibilitan el servicio no contengan virus u otros componentes dañinos.

La plataforma y todo su contenido se ofrece al usuario tal como se presenta, exclusivamente y todas las condiciones, manifestaciones y garantías, tanto explícitas como implícitas, legales o de cualquier otro tipo, entre las que se incluye cualquier garantía implícita de comerciabilidad, adecuación o cualquier propósito específico o la no violación de los derechos de terceros quedan denegadas de este modo en la máxima extensión permitida por la ley aplicable por **Novacaribe®**.

El uso de **SACMED®** puede estar sujeto a limitaciones, retrasos y otros problemas inherentes al uso de internet, y las comunicaciones electrónicas. **Novacaribe®** no se hace responsable de los retrasos, fallos de entrega u otros daños provocados por dichos problemas.

El cliente reconoce y acepta que Internet y las comunicaciones que tienen lugar a través del mismo, podrían no ser absolutamente seguras y que conectarse al mismo aumenta la posibilidad de un acceso no autorizado a los sistemas informáticos, redes y todos sus datos almacenados. Los datos transmitidos a través de internet o almacenados en cualquier equipo a través del cual se transmiten los datos podrían no seguir siendo confidenciales, por lo que **Novacaribe®** no se hace responsable ni garantiza la privacidad, seguridad, autenticidad, así como la protección contra daños o destrucción de cualquiera de esos datos. El cliente deberá asumir por cuenta propia los riesgos del uso del internet.

Novacaribe®, sus afiliados y sus patrocinadores no son responsable de ningún daño directo, indirecto, incidental, consecuente, especial, ejemplar, punitivo o de otro tipo que surja o esté relacionado de alguna manera con el uso del servicio. Su único recurso para la insatisfacción con el servicio es dejar de utilizarlo.

Si alguna cláusula (s) de este contrato no es válida o inaplicable, el resto de sus disposiciones no se verán afectadas y alteradas. El fracaso de **Novacaribe®** de ejercer cualquier derecho previsto en este documento no se considerará una renuncia a otro derecho que por ley le corresponda.

Los términos y condiciones establecen un acuerdo completo entre usted y **Novacaribe®** como con su servicio y reemplazan cualquier acuerdo anterior entre usted y **Novacaribe®** (incluyendo, pero no limitado a, las versiones anteriores de los términos y condiciones).

DÉCIMOCTAVO: FICHA CLÍNICA.

Novacaribe® desarrolló su plataforma online, con estricto cumplimiento de las normas y disposiciones establecidas en el Decreto Supremo N° 41, del Ministerio de Salud, que aprueba Reglamentos sobre Fichas Clínicas.

DÉCIMONOVENO: DURACIÓN.

El presente contrato tendrá una duración de un (01) mes desde la fecha de su aceptación. Una vez transcurrido este plazo, el contrato se renovará automáticamente por plazos adicionales de 01 mes cada uno, sin perjuicio de la facultad de **Novacaribe®** de rescindir del mismo de forma unilateral como se establece en la cláusula siguiente.

Este contrato podrá ser resuelto unilateralmente y de modo inmediato por parte de **Novacaribe®**, en el caso que el cliente incumpla cualquier obligación esencial de los términos y condiciones establecidos.

En caso solicitar la baja del servicio, esta se debe realizar por escrito vía email a contacto@sacmed.cl, con al menos 30 días de anticipación. La solicitud debe ser enviada desde el email del titular de la suscripción, y en esta debe indicar de manera clara el código de empresa asignado y el motivo de la baja.

VIGÉSIMO: CESIÓN, RENUNCIA Y MODIFICACIÓN.

El cliente no podrá ceder, transferir, delegar ni sublicenciar ninguno de sus derechos u obligaciones en virtud de estos términos y condiciones, ya sea directamente o mediante la transferencia de todos o prácticamente todos los activos, valores o participaciones del cliente (ya sea por fusión, adquisición o de otra manera), sin el consentimiento previo por escrito de **Novacaribe®**.

Cualquier intento de delegación, cesión, transferencia o sublicencia será nulo y una violación a estos términos y condiciones. En el caso que se produzca una modificación en el control del cliente y de que el adquirente no sea un competidor de **Novacaribe®**, este último no retendrá injustificadamente su consentimiento a la cesión de estos términos y condiciones al adquirente.

VIGÉSIMO PRIMERO: LEGISLACIÓN Y JURISDICCIÓN.

El presente contrato se regirá por las disposiciones de la legislación vigente en la República de Chile. Las partes aceptan someterse a la jurisdicción de los Tribunales de Justicia de la Comuna de Santiago, renunciando a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponderle.

Cualquier consulta relacionada con los **TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES** debe ser dirigida a contacto@sacmed.cl.