



## TÉRMINOS Y CONDICIONES

Servicios "Examedi"

Santiago, 1 de abril de 2023

### I. Introducción.

Los presentes términos y condiciones generales de uso, en adelante los "Términos y Condiciones", regulan el uso, condiciones, características y forma que regirán la prestación de los servicios que Tecnologías Saludando SpA, en adelante "Examedi", rol único tributario número 76.943.084-9, ofrece al público de acuerdo a lo que en lo sucesivo se dispone.

Al acceder y utilizar el Sitio Web, Usted, en adelante, el "Usuario", reconoce que ha leído y aceptado estos Términos y Condiciones y se compromete a cumplir con todo lo aquí estipulado. Asimismo, el Usuario reconoce y acepta que el acceso y uso del sitio web de Examedi, en adelante el "Sitio Web", estará sujeto a los Términos y Condiciones que se encuentren vigentes al momento en que acceda al mismo. Examedi se reserva el derecho de modificar en cualquier momento los presentes Términos y Condiciones con pleno respeto a las leyes que regulan el consumo de bienes y servicios en Chile, así como cualquiera otras condiciones generales o particulares que resulten de aplicación. Asimismo, Examedi se reserva el derecho de suspender, interrumpir o dejar de operar el Sitio Web en cualquier momento.

Al momento de pulsar el botón "Acepto" en la página web o aplicación de Examedi, los presentes Términos y Condiciones serán vinculantes y obligarán al Usuario para todos los efectos legales a que haya lugar, a la vez de que se acepta expresamente que Examedi pueda facilitar los datos que sean necesarios a



terceros que presten el servicio de manejo de login, claves y otros relacionados al ingreso al Sitio Web, los que deberán ser tratados por el prestador de servicios con los más altos estándares de protección de datos.

## **II. Contenidos.**

Examedi facilita al Usuario un servicio de toma de muestras y exámenes a domicilio, en adelante, los "Servicios". Los Servicios se solicitan a través del Sitio Web por parte del Usuario. La muestra o examen solicitado es tomado por un prestador en salud independiente registrado en la Superintendencia de Salud, por su propia cuenta y riesgo (en adelante, el "Prestador"). Como contraprestación por la muestra o examen tomado el Prestador recibe un precio por parte del Usuario. Examedi actúa como un tercero intermediario entre los Usuarios y los Prestadores, por lo que si el Usuario realiza el pago a través del Sitio Web, se genera un mandato de cobro en virtud del cual el Prestador encarga a Examedi el cobro del Servicio, debiendo Examedi entregar dichas sumas al Prestador en la forma que se convenga, cobrando Examedi una parte como contraprestación de su intermediación.

Asimismo, dentro del precio se considerará el análisis de la muestra o el examen por el laboratorio que contrate Examedi para ello. Examedi no presta el servicio de análisis de muestras, por lo que solo será un intermediario que gestionará la entrega de las muestras tomadas por los Prestadores al laboratorio correspondiente, en adelante el "Laboratorio" o los "Laboratorios", y luego que éste entregue los resultados al Usuario, cobrando un precio por dicha intermediación. En razón de esto, el Usuario autoriza expresamente a Examedi, conforme a lo señalado por la Ley N°19.628 de protección a la vida privada y la Ley N°20.584 de derechos y deberes que tienen las personas en relación a su atención de salud,



para recibir los resultados del laboratorio y ponerlos a disposición de los Usuarios correspondientes, ya sea a través del Sitio Web o del correo electrónico registrado. Para más información sobre los análisis de laboratorios, consulte la [Política de Privacidad](#) de Examedi.

Adicionalmente, dentro del precio a cobrar por los Servicios podrá incluirse un cargo por servicio de \$5.000 aplicable a las compras que no alcancen un monto mínimo. La información sobre el costo por servicio y el monto mínimo o condiciones sobre el cual no se aplicará dicho costo se encuentra disponible en el Sitio Web, sin perjuicio de lo cual se hará visible al desplegar el carro de compras del Sitio Web y obtener el detalle de los productos y servicios contratados.

El Sitio Web facilita al Usuario el acceso a diversos contenidos, información y datos proporcionados por Examedi en relación con los Servicios (en adelante, los "Contenidos"). En él podrá principalmente i) obtener la información respecto a las tomas de muestras y exámenes disponibles y las condiciones para solicitarlos; ii) obtener información respecto a los Prestadores que realizan los exámenes, sirviendo Examedi de intermediario entre Usuarios y Prestadores; iii) usar la plataforma como medio través del cual realizar el pago del Servicio; iv) usarla de medio para realizar las comunicaciones necesarias entre los Usuarios y los Prestadores.

La prestación de los Servicios se realizará dentro de los límites del territorio nacional de la República de Chile, específicamente en las comunas que se señalan en la página web de Examedi en la sección "Cobertura".

Examedi se reserva el derecho a modificar en cualquier momento la presentación y la configuración del Sitio Web, así como las correspondientes condiciones de acceso y uso. Examedi no garantiza que los Contenidos proporcionados a través del Sitio Web serán en todo caso correctos, completos o



actualizados, información que dependerá de lo que informen los Prestadores y Laboratorios a Examedi.

### **III. Accesos y usos.**

El acceso al Sitio Web está limitado a mayores de 18 años. No obstante lo anterior, nada impide que se puedan solicitar tomas de muestras o exámenes para menores de edad por parte del representante legal del menor. Con carácter general, el Usuario podrá acceder al Sitio Web de forma libre y gratuita. El Usuario reconoce y acepta que el acceso y uso del Sitio Web tiene lugar libre y conscientemente, bajo su exclusiva responsabilidad. Examedi no será en ningún caso responsable del uso que el Usuario y/o terceros pudieran hacer del Sitio Web ni de los daños y perjuicios que pudieran derivarse del mismo.

Mediante la aceptación de estos Términos y Condiciones se regula el acceso y uso por parte del Usuario del Sitio Web para la solicitud de los Servicios que prestará el Prestador, quien es un tercero independiente de Examedi, pero quien también se sujeta a los presentes términos y condiciones al aceptar como intermediario de sus servicios a Examedi. Ni los Prestadores ni los Usuarios podrán utilizar el Sitio Web y realizar una solicitud de Servicios o prestar el Servicio sin haber aceptado previamente estos Términos y Condiciones, sin haber aceptado la Políticas de Privacidad de Examedi y sin haberse registrado como Usuario o Prestador en la plataforma. El registro supondrá expresamente que el Usuario y el Prestador conoce y acepta estos Términos y Condiciones y sus actualizaciones.

Examedi deja constancia de que, al aceptarse los Términos y Condiciones por el Usuario o el Prestador, estos aceptan y reconocen que:



1) Examedi no presta servicios médicos, de laboratorio o cualquier servicio relacionado con el área de la salud o del transporte, siendo una plataforma de interconexión entre Usuarios, Prestadores y Laboratorios, actuando como intermediario; y,

2) En ninguna circunstancia se considerará que los Servicios son prestados por Examedi y, en razón de ello, los Prestadores nunca podrán ser considerados dependientes, trabajadores ni mandatarios de Examedi.

El Usuario se compromete en general a hacer un uso adecuado y lícito del Sitio Web de conformidad con la legislación aplicable, los presentes Términos y Condiciones, la moral, buenas costumbres y el orden público. El Usuario deberá abstenerse de (i) hacer un uso no autorizado o fraudulento del Sitio Web; (ii) acceder o intentar acceder a recursos restringidos del Sitio Web; (iii) utilizar el Sitio Web con fines o efectos ilícitos, ilegales, contrarios a lo establecido en los presentes Términos y Condiciones, a la buena fe, la moral, las buenas costumbres y al orden público, lesivos de los derechos e intereses de terceros, o que de cualquier forma puedan dañar, inutilizar, sobrecargar o impedir la normal utilización del Sitio Web; (iv) provocar daños en el Sitio Web o en los sistemas de sus proveedores o de terceros; (v) introducir o difundir virus informáticos o cualesquiera otros sistemas físicos o lógicos que sean susceptibles de provocar daños en los sistemas de Examedi, de sus proveedores o de terceros, (vi) intentar acceder, utilizar y/o manipular los datos de Examedi, terceros proveedores y otros usuarios; (vii) reproducir o copiar, distribuir, permitir el acceso del público a través de cualquier modalidad de comunicación pública, transformar o modificar los Contenidos y/o el Sitio Web, a menos que se cuente con la autorización del titular de los correspondientes derechos o ello esté legalmente permitido; (viii) obtener o intentar obtener los Contenidos empleando para ello medios o procedimientos



distintos de los que se hayan puesto a su disposición a este efecto en el Sitio Web.

En caso que el Usuario incumpla con el uso adecuado y lícito del Sitio Web de acuerdo a los parámetros antes señalados, Examedi podrá bloquear unilateralmente de forma temporal o definitiva su cuenta, sin derecho a indemnización alguna en favor del Usuario. Además, Examedi tendrá derecho a ser resarcido por el Usuario de todos los perjuicios que dicho uso inadecuado o ilícito del Sitio Web les hubiera ocasionado.

El Usuario únicamente podrá acceder al Sitio Web a través de los medios autorizados.

#### **IV. Condiciones adicionales para el acceso y uso.**

El acceso y uso del Sitio Web estará sujeto en todo caso al previo registro del Usuario y/o Proveedor mediante el llenado del formulario de registro, en adelante "Formulario de Registro"), facilitado digitalmente al Usuario y/o Proveedor, debiendo éste completar todos los antecedentes que revisten el carácter de obligatorios. Examedi podría negar el registro de un Usuario y/o Proveedor si, a su juicio, no cumple con los Términos y Condiciones, Política de Privacidad de Examedi y demás disposiciones pertinentes. Los datos introducidos por el Usuario y/o Proveedor en el Formulario de Registro deberán ser exactos, actuales y veraces al momento de informarlo. Examedi se reserva el derecho a solicitar, en cualquier momento, algún comprobante y/o dato adicional a efectos de corroborar los datos y el derecho de eliminar y/o bloquear de forma temporal o definitiva la cuenta de un Usuario y/o Proveedor que haya accedido a la misma a través de la entrega del Formulario de Registro con información inexacta,



desactualizada o falsa, cuando sea que Examedi tome conocimiento de alguno de dichos hechos.

Los Usuarios y/o Proveedores deberán actualizar la información en la medida en que esta varíe, a fin de mantener actualizado y dar cumplimiento a la exactitud y veracidad de los datos.

No serán aceptados como Proveedores quienes no cuenten con un título profesional o técnico en el área de la salud, o tengan inhabilidades que limiten su trabajo con menores de edad u otros grupos específicos.

El acceso y uso del Sitio Web estará sujeto una contraseña que el Usuario y/o Proveedor crea al momento de rellenar el Formulario de Registro. Cuando se ingrese al Sitio Web utilizando la contraseña antes señalada por el Usuario o por el Prestador, el acceso se reputará realizado por el Usuario o el Prestador dueño de dicha contraseña, quien responderá en todo caso de tal acceso y uso. El Usuario y el Prestador serán responsables en todo momento de la custodia de su contraseña, asumiendo en consecuencia cualesquiera daños y perjuicios que pudieran derivarse de su uso indebido, así como de la cesión, revelación o extravío de la misma. En caso de olvido de la contraseña o cualquier otra circunstancia que suponga un riesgo de acceso y/o utilización por parte de terceros no autorizados, el afectado lo comunicará inmediatamente a Examedi a fin de que éste proceda inmediatamente al bloqueo y sustitución de la misma (el proceso de sustitución de contraseña seguirá el mismo procedimiento que para la contraseña original). Así, cualesquiera operaciones realizadas antes de dicha comunicación se reputarán efectuadas por el Usuario o el Prestador, quien será responsable y pagará los gastos y/o daños que se deriven de cualquier acceso, prestación y/o uso no autorizado que se realice con anterioridad a dicha comunicación.

## **V. Relación contractual y precio.**

El Usuario y/o el Prestador declara que a partir del momento en que acepta estos Términos y Condiciones a través del Sitio Web, queda totalmente obligado por los mismos de acuerdo a lo señalado en este documento.

Asimismo, al contratar los Servicios, el Usuario celebrará un contrato de prestación de servicios con los Prestadores registrados en el Sitio de Examedi (el “Mandato”), quienes podrán aceptar o rechazar la solicitud libremente. La remuneración por los Servicios ascenderá a un valor señalado en el Sitio Web de Examedi, dependiendo del tipo de muestra o examen que haya solicitado el Usuario, además de la aplicación o no de costos por servicios. Los valores se dan por íntegramente reproducidos en estos Términos y Condiciones y se consideran parte integrante de los mismos, incluyendo sus futuras actualizaciones, los que incluyen también los correspondientes a ser pagados al Laboratorio por análisis y a Examedi por la intermediación. El precio por los Servicios, independiente cual sea su valor, podrá ser pagado mediante los medios de pago debidamente informados en el Sitio Web.

El Prestador prestará sus servicios asistiendo al domicilio indicado en la solicitud y tomando las muestras o el examen solicitado, con los instrumentos que él mismo llevará al domicilio. La dirección del domicilio será consignada en la solicitud, siendo el Usuario el único responsable por la exactitud de dichos datos.

El Servicio se prestará en la fecha y hora establecida al momento que el Usuario realiza la solicitud de toma de muestra o examen y los resultados del laboratorio estarán disponibles para el Usuario en el Sitio Web dentro de los días



siguientes a la toma de muestras o examen informados en el Sitio Web, dependiendo del servicio contratado.

Examedi estará facultado para rechazar cualquier solicitud del Usuario en caso de que sospeche de la comisión de un ilícito u otras infracciones legales que puedan derivar de ella. Esta es una medida de seguridad ante posibilidades de peligro para la salud, fraude, estafa, uso de datos ajenos, u otras infracciones a la ley que pudieren producirse a propósito de la entrega del Servicio.

Respecto a los valores pagados mediante el Sitio Web, Examedi no realizará transacciones de reversa con respecto a los montos recaudados, es decir, el Usuario no podrá anular las recaudaciones ya realizadas por Examedi o por un tercero que se subcontrate al efecto.

Con arreglo a lo dispuesto en la Política de Privacidad los datos de la tarjeta de crédito facilitados en el Formulario de Registro, cuando corresponda, serán remitidos a la empresa proveedora de pagos y encargada de almacenar dichos datos del Usuario, a lo cual el Usuario consiente expresamente al momento de aceptar estos Términos y Condiciones en la forma previamente señalada. El Usuario deberá acceder o podrá ser redirigido al sitio web del proveedor de pagos a través del enlace facilitado al efecto en el Formulario de Registro. En todo caso, se recomienda al Usuario consultar los términos y condiciones de uso y las políticas de privacidad de los sitios web de terceros a los que accedan a través de enlaces incluidos en el Sitio Web, ya que Examedi no es responsable por dichas políticas de privacidad, como bien se establece en la Política de Privacidad de Examedi.

Por motivos de seguridad no está permitido utilizar un mismo método de pago en más de dos cuentas independientes. En caso de que se sobrepase este número, Examedi puede proceder a bloquear los Servicios a todas las cuentas



hasta que se demuestre documentalmente la propiedad de las cuentas y del método de pago.

Asimismo, conforme a lo previsto en la Política de Privacidad, los datos bancarios del Usuario o del Prestador a los que Examedi pueda tener acceso a raíz del pago por los Servicios mediante transferencia bancaria, tendrán la consideración a todos los efectos de datos personales de los Usuarios.

Los comprobantes de pago, facturas, boletas y/o cualquier otro documento tributario que se emita en virtud de la prestación del Servicio, podrán ser solicitados por el Usuario directamente en el Sitio Web, o bien estarán a su disposición en su perfil de Usuario de que dispondrá en el Sitio Web. Examedi dispondrá de las boletas a los Usuarios en un período entre 1 a 7 días hábiles desde la toma de muestra (o la última toma de muestra si hubo más de una visita), ya que este documento tributario sólo puede emitirse una vez que el laboratorio ha terminado de procesar las muestras.

Sin perjuicio del derecho legal de retracto o de otras garantías en favor de los consumidores, en el evento que el Usuario cancele, re agende o solicite en cualquier sentido la modificación de cualquier servicio agendado con más de 24 horas de anticipación entre la cancelación y la hora de inicio para el servicio agendado, se le reembolsará un 100% del monto pagado. En el evento que la cancelación sea con menos de 24 pero más de 2 horas de anticipación entre la cancelación y la hora de inicio para el servicio agendado, se retendrá un monto de \$10.000. En el evento que la cancelación sea con menos de 2 horas de anticipación entre la cancelación y la hora de inicio para el servicio agendado, se retendrá un monto de \$15.000. En el caso que se cancele la solicitud una vez que el Prestador haya iniciado su trayecto hacia el domicilio señalado por el Usuario, este último estará obligado a pagar el 100% del precio. En el evento que el paciente pague montos inferiores a lo referido, sólo se retendrá lo efectivamente



pagado. Lo anterior es sin perjuicio de que el Usuario pueda cancelar su reserva en cualquier momento, en cuyo caso, se calcularán las retenciones y/o reembolsos según los rangos horarios referidos.

En caso de que sea procedente un reembolso en favor del cliente, éste se materializará en la cuenta bancaria otorgada por el Usuario en un plazo máximo de 7 días hábiles desde que se realice la solicitud.

Cualquier cambio en el Servicio será informado al Usuario o Prestador a través del Sitio Web, al teléfono de contacto y/o al correo electrónico informado en su Formulario de Registro.

En definitiva, al aceptar los presentes términos y condiciones el Usuario reconoce que Examedi sólo pone a su disposición un espacio web que permite el contacto entre un Prestador y el Usuario, para que el primero pueda aceptar realizar un Servicio solicitado por el segundo, y luego coordinar el análisis por el laboratorio y entregar los resultados al Usuario. Así, el Usuario reconoce que existe un contrato de prestación de servicios entre el Prestador y él, respecto de la asistencia al domicilio para la toma de muestras o exámenes, solicitados a través del Sitio Web. Por lo anterior el Usuario reconoce que Examedi no interviene en el perfeccionamiento de las operaciones realizadas entre el Prestador y el Usuario, y que por ello no será responsable respecto del Servicio prestado.

## **VI. Conducta de los Usuarios.**

El Usuario y/o Prestador reconoce y acepta que no podrá autorizar a terceros para utilizar la cuenta que hubiere creado en el Sitio Web. Asimismo, no podrá ceder o transferir dicha cuenta. En caso de que lo haga, cualquier daño o perjuicio que ello ocasione a Examedi, terceros o el Usuario y/o Prestador mismo,



serán de cargo de este último, debiendo responder en su totalidad y sin que quepa responsabilidad alguna a Examedi.

Además, el Usuario y/o Prestador se obliga a no solicitar ni prestar el Servicio con fines ilícitos, contrarios a lo establecido en los presentes Términos y Condiciones, a la buena fe y/o al orden público, lesivos de los derechos e intereses de terceros.

## **VII. Condiciones de pago.**

Para efectos de recibir el Servicio, Examedi abonará el precio al Prestador, por cuenta y orden del Usuario. El Usuario reembolsará el precio a través del Sitio Web.

El Prestador será el único y exclusivo responsable del cumplimiento de las obligaciones legales y tributarias relativas al precio que le pague el Usuario. Los montos que el Prestador recibe corresponden al precio del Servicio descontando el precio a ser pagado al Laboratorio por el análisis de las muestras y el precio cobrado por el intermediario, Examedi.

Los valores de los Servicios serán determinados por Examedi sin intervención de los Prestadores, en consideración a la oferta y demanda actual, lo que el Usuario y/o Prestador aceptan expresamente. Examedi se reserva el derecho de modificar, agregar o eliminar el valor de un precio para cualquier Servicio, en cualquier momento, lo que se actualizará inmediatamente en el Sitio Web por lo que se cobrará ese precio al momento de hacer la solicitud. Adicionalmente, dentro del precio a cobrar por los Servicios podrá incluirse un cargo por servicio aplicable a las compras que recauden menos de un monto mínimo. Examedi se reserva el derecho de modificar, agregar o eliminar los



valores del costo por servicio y el monto mínimo sobre el cual no se aplicará dicho costo. El Usuario entiende y acepta que Examedi se reserva el derecho de incrementar los precios de los Servicios, el costo por servicio o el monto mínimo sobre el cual no se aplicará dicho costo, o de cobrar cargos por costos operacionales, los cuales serán debidamente informados previo al pago de la solicitud del Usuario.

El precio de la Prestación será aquel del momento en que se contraten los servicios a través del Sitio Web y se realice el pago, sin perjuicio de que por fallas en la plataforma de atención de Fonasa o de las entidades respectivas no sea posible emitir bonificaciones inmediatas, en cuyo caso, el paciente deberá pagar la totalidad del servicio, o elegir su cancelación según las condiciones que apliquen.

Examedi se reserva el derecho de tomar las medidas judiciales y extrajudiciales que estime pertinentes para obtener el pago del valor total que adeude el Usuario.

Sin perjuicio del derecho legal de retracto o de otras garantías en favor de los consumidores, en el evento que el Usuario cancele, re agende o solicite en cualquier sentido la modificación de cualquier servicio agendado con más de 24 horas de anticipación entre la cancelación y la hora de inicio para el servicio agendado, se le reembolsará un 100% del monto pagado. En el evento que la cancelación sea con menos de 24 pero más de 2 horas de anticipación entre la cancelación y la hora de inicio para el servicio agendado, se retendrá un monto de \$10.000. En el evento que la cancelación sea con menos de 2 horas de anticipación entre la cancelación y la hora de inicio para el servicio agendado, se retendrá un monto de \$15.000. En el caso que se cancele la solicitud una vez que el Prestador haya iniciado su trayecto hacia el domicilio señalado por el Usuario, este último estará obligado a pagar el 100% del precio. En el evento que el paciente pague montos inferiores a lo referido, sólo se retendrá lo efectivamente



pagado. Lo anterior es sin perjuicio de que el Usuario pueda cancelar su reserva en cualquier momento, en cuyo caso, se calcularán las retenciones y/o reembolsos según los rangos horarios referidos.

Los precios señalados podrán ser reembolsados por los Usuarios ante su institución de salud respectiva, así como haciendo uso de seguros complementarios u otros beneficios. Examedi no se hace responsable del mayor o menor valor que al respecto se genere, sin perjuicio de poner a disposición del Usuario los comprobantes de pago y del servicio para que el Usuario obtenga los reembolsos respectivos.

### **VIII. Derechos de propiedad intelectual e industrial.**

El Usuario y/o el Prestador reconoce y acepta que todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre los contenidos y/o cualesquiera otros elementos insertados en el Sitio Web (incluyendo, sin limitación, marcas, logotipos, nombres comerciales, textos, imágenes, gráficos, diseños, sonidos, bases de datos, software, diagramas de flujo, presentación, audio y vídeo), pertenecen exclusivamente a Examedi; con excepción de los datos personales y en especial, del resultado de los exámenes de laboratorio contratados, los cuales serán siempre de propiedad del Usuario

El Usuario y/o el Prestador se hace completamente responsable y se obliga a dejar completamente indemne a Examedi por el uso de cualquiera de los elementos de propiedad de Examedi señalados en el párrafo anterior, incluyendo cualquier daño o perjuicio causado por este uso.



Cualquier otro uso o explotación de cualesquiera contenidos y/u otros elementos insertados en el Sitio Web distinto de los aquí expresamente previstos, estará sujeto a la autorización previa de Examedi.

### **IX. Protección de datos.**

Los datos personales que el Usuario o el Prestador proporciona por medio del Formulario de Registro o solicitud de agendamiento de visita se integrarán en un fichero de datos personales del que es responsable Examedi, cuya dirección figura en el encabezamiento del presente documento. El envío del Formulario de Registro o solicitud de toma de muestra o examen es una manifestación del consentimiento libre por parte del Usuario para que Examedi trate los datos en la forma descrita en estos Términos y Condiciones y la Política de Privacidad, la cual se entiende parte integrante de estos Términos y Condiciones.

Para más información consultar la [Política de Privacidad](#).

### **X. Exclusión de garantías y responsabilidad.**

Examedi no será responsable de ningún daño o perjuicio, ya sea directo o indirecto, que le ocurra al Usuario, al Prestador y/o terceros, en relación con la prestación de los servicios de toma de muestra o de exámenes. Lo anterior es debido a que quien toma los exámenes al Usuario es el Prestador y quien los analiza es el Laboratorio, obligándose el Prestador y Laboratorio a prestar los Servicios por cuenta y riesgo propio. Examedi sólo contribuye con una plataforma (Sitio Web) cuya tecnología facilita la comunicación entre los Usuario y Prestador,



actuando Examedi en calidad de tercero quien no interviene en la relación entre el Usuario y el Prestador.

A Examedi no podrá imputársele la responsabilidad por incumplimientos del Usuario o del Prestador o por daños y/o perjuicios, directos ni indirectos, que se ocasionen al Usuario, al Prestador y/o a terceros debido a la solicitud del Usuario y/o al servicio prestado por el Prestador. Para lograr esto, el Usuario y/o el Prestador se obligan a mantener indemne a Examedi, sus filiales, personas relacionadas, socios, directores, gerentes, trabajadores, administradores, asesores y/o consultores, de toda demanda y/o gasto en que pudiere incurrir por tales conceptos.

Examedi no garantiza la disponibilidad y continuidad del funcionamiento del Sitio Web. En consecuencia, Examedi no será en ningún caso responsable por cualesquiera daños y perjuicios que se ocasionen por condiciones ajenas al control de Examedi y puedan derivarse, entre otros, de (i) la falta de disponibilidad o accesibilidad al Sitio Web; (ii) la interrupción en el funcionamiento del Sitio Web o fallos informáticos, averías telefónicas, desconexiones, retrasos o bloqueos causados por deficiencias o sobrecargas en las líneas telefónicas, centros de datos, en el sistema de Internet o en otros sistemas electrónicos, producidos en el curso de su funcionamiento; y (iii) otros daños que puedan ser causados por terceros mediante intromisiones no autorizadas ajenas al control de Examedi. Sin perjuicio de lo anterior, en caso que el Usuario o Prestador experimente cualquier tipo de dificultad en relación al funcionamiento del Sitio Web, podrá contactarse con personal de Examedi a través del correo electrónico [pacientes@examedi.com](mailto:pacientes@examedi.com). Examedi no garantiza la ausencia de virus ni de otros elementos en el Sitio Web introducidos por terceros ajenos a Examedi que puedan producir alteraciones en los sistemas físicos o lógicos del Usuario o Prestadores o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en sus sistemas. En consecuencia, Examedi



no será en ningún caso responsable de cualesquiera daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieran derivarse de la presencia de virus u otros elementos que puedan producir alteraciones en los sistemas físicos o lógicos, documentos electrónicos o ficheros del Usuario o Prestadores.

Examedi adopta diversas medidas de protección para proteger el Sitio Web y los contenidos contra ataques informáticos de terceros. No obstante, Examedi no garantiza que terceros no autorizados no puedan conocer las condiciones, características y circunstancias en las cuales el Usuario o el Prestador accede al Sitio Web. En consecuencia, Examedi no será en ningún caso responsable de los daños y perjuicios que pudieran derivarse de dicho acceso no autorizado.

Con la suscripción de los presentes Términos y Condiciones, el Usuario o Prestador declara que mantendrá indemne frente a cualquier reclamación a Examedi, su sociedad matriz, sus filiales, directores, socios, empleados, abogados y agentes, de hechos que le sean imputables derivados del (i) incumplimiento por parte del Usuario o el Prestador de cualquier disposición contenida en los presentes Términos y Condiciones o de cualquier ley o regulación aplicable a los mismos; (ii) incumplimiento o violación de los derechos de terceros inclusive; e (iii) incumplimiento del uso permitido del Sitio Web.

## **XI. Notificaciones.**

Examedi podrá realizar las notificaciones oportunas a través de una notificación general en el Sitio Web, a través de una notificación personal remitida a la dirección de correo electrónico facilitada por el Usuario o el Prestador en el Formulario de Registro o mediante correo ordinario a la dirección facilitada por el



Usuario o el Prestador en el Formulario de Registro o solicitud de toma de muestra o exámenes.

El Usuario podrá notificar a Examedi a través del envío de un correo electrónico a la dirección [legal@examedi.com](mailto:legal@examedi.com), o bien por medio de cualquiera de los canales de atención disponibles en el sitio web.

## **XII. Cesión.**

El Usuario o el Prestador no podrá ceder sus derechos y obligaciones que emanen de los presentes Términos y Condiciones sin el previo consentimiento escrito de Examedi, el cual podrá ser solicitado a través del correo electrónico [legal@examedi.com](mailto:legal@examedi.com), sin que exista ninguna obligación de Examedi de aceptar dicha solicitud. Examedi podrá ceder, sin necesidad de recabar el consentimiento previo del Usuario o el Prestador, los presentes Términos y Condiciones y el Sitio Web a cualquier entidad comprendida dentro de su grupo de sociedades, en todo el mundo, así como a cualquier persona o entidad que le suceda en el ejercicio de su negocio por cualquier título.

En caso de que el Usuario o Prestador ceda sus derechos y obligaciones pertinentes sin el previo consentimiento escrito de Examedi, estará sujeto a la responsabilidad por incumplimiento contractual, daños y perjuicios que ello acarree a Examedi, terceros o incluso al mismo Usuario o Prestador.

## **XIII. Ley aplicable y Jurisdicción.**

Los presentes Términos y Condiciones, así como la relación entre Examedi y el Usuario o Prestador o entre el Usuario y el Prestador, se regirán e interpretarán con arreglo a la ley chilena y se someterán a sus tribunales de justicia.

#### **XIV. Documentos electrónicos.**

El Usuario en su calidad de receptor manual de documentos electrónicos, de conformidad con la Resolución Exenta N° 11 del 14 de febrero de 2003 del Servicio de Impuestos Internos (que estableció el procedimiento para que contribuyentes autorizados para emitir documentos electrónicos puedan también enviarlos por estos medios a receptores manuales), declara y acepta lo siguiente:

Al aprobar estos Términos y Condiciones, el Usuario autoriza a la empresa **Tecnologías Saludando SpA**, rol único tributario número 76.943.084-9 para que le sean enviados solamente por un medio electrónico los documentos tributarios que no amparan el traslado de bienes corporales muebles, ya sea vía correo electrónico registrado en su perfil de Usuario o mediante su publicación en el sitio web <https://www.examedi.com/>.

De conformidad con la normativa indicada, y en caso que el Usuario lo requiera para respaldar la información contable, éste asume en relación a dichos documentos tributarios, las siguientes obligaciones:

- Imprimir los documentos recibidos en forma electrónica, para cada período tributario, en forma inmediata a su recepción desde el emisor.
- Imprimir el documento en el tamaño y forma que fue generado.
- Utilizar papel blanco tipo original de tamaño mínimo 21,5 cm x 14 cm (1/2 carta) y de tamaño máximo 21,5 x 33 cm (oficio).



- Imprimir en una calidad que asegure la permanencia de la legibilidad del documento durante un periodo mínimo de seis años, conforme lo establece la legislación vigente sobre la materia. Esta impresión se hará usando impresión láser o de inyección de tinta, excepto que se establezca una autorización o norma distinta al respecto.

**Examedi**



## TÉRMINOS Y CONDICIONES Y POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Servicio de Kinesiología de Examedi

Santiago, 1 de abril de 2023

### I. Introducción

Los presentes términos y condiciones generales de uso, en adelante los “Términos y Condiciones”, y la política de privacidad de usuarios, en adelante la “Política de Privacidad”, regulan el uso, condiciones, características y forma que regirán la prestación del Servicio de Kinesiología de Examedi, en adelante el “Servicio”, que Tecnologías Saludando SpA, rol único tributario número 76.943.084-9, en adelante “Examedi”, ofrece al público de acuerdo a lo que en lo sucesivo se dispone.

Los Términos y Condiciones y Política de Privacidad de están en concordancia y armonía con los Términos y Condiciones y la Política de Privacidad general de Examedi, los que a estos efectos también son aplicables en todo lo que no sea contrario a la política específica del Servicio.

Al acceder y utilizar el sitio web del Servicio y Examedi, usted, en adelante el “Usuario”, declara conocer y aceptar los Términos y Condiciones y la Política de Privacidad, y se compromete a dar cumplimiento a lo estipulado.

Examedi se reserva el derecho de modificar en cualquier momento los presentes Términos y Condiciones con pleno respeto a las leyes que regulan el consumo de bienes y servicios en Chile, así como cualesquiera otras condiciones generales o particulares que resulten de aplicación. Asimismo, Examedi se



reserva el derecho de suspender, interrumpir o dejar de operar el sitio web en cualquier momento.

Al momento de pulsar el botón de contratación, en la página web o aplicación de Examedi, los presentes Términos y Condiciones y Política de Privacidad serán vinculantes y obligarán al Usuario para todos los efectos legales a que haya lugar, a la vez de que se acepta expresamente que Examedi pueda facilitar los datos que sean necesarios a terceros que presten el servicio de manejo de login, claves y otros relacionados al ingreso al sitio web, los que deberán ser tratados por Examedi y sus colaboradores con los más altos estándares de protección de datos.

## **II. Características del Servicio**

Examedi posee el servicio de kinesiología que se pone a disposición del público para la contratación a través de su sitio web.

El objetivo del Servicio es la entrega de orientación, consejo y apoyo para la realización de actividades físicas que requieran Pacientes en distintas modalidades, según se explicará.

Los servicios siempre serán prestados por profesionales competentes, acreditados y que en su caso, cuentan con el registro de prestadores autorizados ante la Superintendencia de Salud.

Se hace especial énfasis en que la pérdida de peso o adopción de ciertas características físicas no está garantizada. Los cambios en parámetros físicos y bioquímicos está supeditada al cumplimiento de las indicaciones profesionales, sin perjuicio de lo cual, cada Paciente puede tener manifestaciones específicas y puntuales de acuerdo a su situación de salud.



El servicio se encontrará disponible geográficamente en aquellas zonas identificadas dentro de la cobertura que se indique en la página web de Examedi para el Servicio.

Dentro de las prestaciones específicas que se ofrecen en el Servicio se incluyen diferentes opciones de contratación, la kinesiología motora (dedicada a la motricidad, coordinación y fortalecimiento de los músculos para mejorar el movimiento), kinesiología respiratoria (para el tratamiento de los trastornos del sistema respiratorio y técnicas para mejorar la ventilación pulmonar), kinesiología neurológica (planteada para el tratamiento de las alteraciones del sistema nervioso central que afectan al movimiento), kinesiología para embarazadas (para prevenir y tratar los trastornos musculares y de articulaciones durante el embarazo), kinesiología para adulto mayor (para aumentar la actividad y reducir o aliviar las afecciones de las enfermedades causadas por la edad), kinesiología infantil (motora, respiratoria o neurológica, para niños y niñas de cualquier edad, personalizada para cada paciente) y kinesiología deportiva (enfocada en deportistas inclusive de alto rendimiento, que buscan recuperación por lesiones sufridas frente a prácticas deportivas).

Estos servicios se ofrecen siempre en modalidad domiciliaria; y su contratación puede ser individual o promocional, según los planes que se especifican en lo sucesivo.

El servicio de atención domiciliaria consiste en una atención de 45 minutos en los que el paciente recibe orientación, asesoría y apoyo para la realización de las actividades y terapias necesarias.

El Servicio podrá contratarse de forma individual, o también está disponible bajo la modalidad promocional, pudiendo el paciente acceder a la compra anticipada y con descuento de una cantidad determinada de unidades que



Examedi pueda señalar, teniendo al respecto Examedi absoluta libertad para determinar el monto de los descuentos que se aplican.

Los precios en cuestión podrán ser reembolsados por los Usuarios ante su institución de salud respectiva, así como haciendo uso de seguros complementarios u otros beneficios. Examedi no se hace responsable del mayor o menor valor que al respecto se genere, sin perjuicio de poner a disposición del Usuario los comprobantes de pago, boleta y del servicio para que el Usuario obtenga los reembolsos respectivos al momento de otorgar las prestaciones respectivas, los que puedan tardar hasta 4 días hábiles en emitirse.

Los Usuarios podrán contratar el servicio a través de la página web de Examedi o por medio de los distintos canales de atención del Servicio.

Al contratar, se realizará el agendamiento respectivo completando con sus datos personales el formulario de registro que se encuentra disponible en la página web de Examedi. El Usuario es responsable de que la información entregada es verdadera y correcta, y declara saber que su autenticidad es elemental para la prestación de los servicios contratados. En caso de que el Paciente reserve más de una cita, deberá contactarse con los canales de atención para Examedi para realizar el agendamiento del resto de las citas.

En caso de que sea necesario reagendar las visitas a domicilio el Paciente podrá reprogramar el servicio avisando hasta 4 horas de anticipación a la hora de inicio del bloque, sin costo. En caso que el tiempo de notificación sea menor al señalado, Examedi deberá cobrar un monto de \$5.000 al paciente para gestionar el reagendamiento de dicha cita, o dar tal reserva por perdida.

El Usuario es el responsable de realizar ante Examedi la reserva de horas y gestión de servicios que sean necesarios para que éstos puedan prestarse de forma correcta y oportuna. Examedi no es responsable si el Usuario no mantiene una actitud activa en relación a su acceso de opciones promocionales y se



entenderá que ésta continúa vigente en tanto no haya una manifestación inequívoca en contrario.

La cancelación de la suscripción por parte del Usuario significa que este pierde el acceso a la totalidad de los productos o servicios ofrecidos en la promoción respectiva, lo que incluye también los servicios prestados por terceros. En este caso,

Los reembolsos sólo serán otorgados por Examedi cuando se atribuya a una falla grave o que cause la imposibilidad absoluta de la prestación del servicio de forma recurrente, ya sea por su propia responsabilidad o por actos imputables a los prestadores del servicio material. Los reembolsos por cancelaciones o términos de suscripciones nunca se realizarán para períodos en curso, sino que sólo para los meses sucesivos.

### **III. Carácter contractual del servicio**

Al contratar los servicios el Usuario celebrará un contrato de prestación de servicios con los Prestadores registrados en el sitio de Examedi, quienes podrán aceptar o rechazar la solicitud libremente. La remuneración por los Servicios ascenderá a un valor señalado en el sitio web de Examedi, dependiendo del tipo de Servicio que haya contratado el Usuario. Los valores se dan por íntegramente reproducidos en estos Términos y Condiciones y se consideran parte integrante de los mismos, incluyendo sus futuras actualizaciones. El precio por los servicios, independiente cual sea su valor, podrá ser pagado mediante los medios de pago debidamente informados en el sitio web. Todos los precios incluyen IVA.

Examedi prestará sus servicios bien asistiendo al domicilio indicado en la solicitud, debiendo proceder a la prestación de servicios en la medida que corresponda con los instrumentos que su prestador llevará al domicilio, así como



otorgando las asesorías o consejos respectivos en las citas calendarizadas. La dirección del domicilio será consignada en la solicitud, siendo el Usuario el único responsable por la veracidad de los datos allí introducidos.

Examedi, en caso de que sospeche de la comisión de un ilícito u otras infracciones legales, estará facultado para rechazar cualquier solicitud del Usuario. Esta es una medida de seguridad ante posibilidades de peligro para la salud, fraude, estafa, uso de datos ajenos, u otras infracciones a la ley que pudieren producirse a propósito de la entrega del servicio.

Respecto a los valores pagados mediante el sitio web, Examedi no realizará transacciones de reversa con respecto a los montos recaudados, es decir, el Usuario no podrá anular las recaudaciones ya realizadas por Examedi o por un tercero que se subcontrate al efecto.

Con arreglo a lo dispuesto en la Política de Privacidad los datos de la tarjeta de crédito facilitados en el formulario de registro, cuando corresponda, serán remitidos a la empresa proveedora de pagos y encargada de almacenar dichos datos del Usuario, a lo cual el Usuario consiente expresamente al momento de aceptar estos Términos y Condiciones en la forma previamente señalada. El Usuario deberá acceder o podrá ser redirigido al sitio web del proveedor de pagos a través del enlace facilitado al efecto en el formulario de registro. En todo caso, se recomienda al Usuario consultar los términos y condiciones de uso y las políticas de privacidad de los sitios web de terceros a los que accedan a través de enlaces incluidos en el sitio web ya que Examedi no es responsable por dichas políticas de privacidad, como se establece en la Política de Privacidad de Examedi.

Por motivos de seguridad no está permitido utilizar un mismo método de pago en más de dos cuentas independientes. En caso de que se sobrepase este número, Examedi puede proceder a bloquear los servicios a todas las cuentas



hasta que se demuestre documentalmente la propiedad de las cuentas y del método de pago.

Asimismo, conforme a lo previsto en la Política de Privacidad, los datos bancarios del Usuario a los que Examedi pueda tener acceso a raíz del pago por los servicios mediante transferencia bancaria, tendrán la consideración a todos los efectos de datos personales de los Usuarios.

Los comprobantes de pago, facturas, boletas y/o cualquier otro documento tributario que se emita en virtud de la prestación del servicio serán remitidos a los medios de contacto aportados, y podrán ser solicitados por el Usuario directamente en el sitio web.

Cualquier cambio en el servicio será informado al Usuario a través del sitio web, al teléfono de contacto y/o al correo electrónico informado en su formulario de registro.

Examedi no es responsable por la calidad, defecto, daño o cualquier hecho u omisión en relación a los productos y/o servicios ofrecidos por terceros, a través de los cuales Examedi sólo tiene la calidad de coordinador logístico, por lo que las reclamaciones al respecto deberán dirigirse en contra de los proveedores directos de los servicios y/o productos.

#### **IV. Protección de datos**

Los datos personales que el Usuario proporciona por medio del formulario de registro o solicitud de agendamiento de visita se integrarán en un fichero de datos personales del que es responsable Examedi, cuya dirección figura en el encabezamiento del presente documento.



El envío del formulario de registro o solicitud de toma de muestra o examen es una manifestación del consentimiento libre por parte del Usuario para que Examedi trate los datos en la forma descrita en estos Términos y Condiciones y la Política de Privacidad, la cual se entiende parte integrante de estos Términos y Condiciones.

Para más información consultar la Política de Privacidad General del Servicio de Examedi disponible en su página web.

## **V. Exclusiones de responsabilidad**

Examedi no será responsable de ningún daño o perjuicio, ya sea directo o indirecto, que le ocurra al Usuario y/o terceros, en relación con la prestación de los servicios de kinesiología.

Lo anterior es debido a que Examedi no presta directamente el servicio de procesamiento de kinesiología sino que está encomendado a profesionales específicos capacitados.

Examedi sólo contribuye con un sitio web cuya tecnología facilita la comunicación entre los Usuario y los profesionales, pero Examedi actúa en calidad de tercero, quien no interviene en la relación entre los usuarios y los profesionales respectivos.

A Examedi no podrá imputarse la responsabilidad por incumplimientos del Usuario o por daños y/o perjuicios, directos ni indirectos, que se ocasionen al Usuario y/o a terceros debido a la solicitud del Usuario y/o al servicio prestado. Para lograr esto, el Usuario se obliga a mantener indemne a Examedi, sus filiales, personas relacionadas, socios, directores, gerentes, trabajadores,



administradores, asesores y/o consultores, de toda demanda y/o gasto en que pudiere incurrir por tales conceptos.

Examedi no garantiza la disponibilidad y continuidad del funcionamiento del sitio web. En consecuencia, Examedi no será en ningún caso responsable por cualesquiera daños y perjuicios que puedan derivarse de (i) la falta de disponibilidad o accesibilidad al sitio web; (ii) la interrupción en el funcionamiento del sitio web o fallos informáticos, averías telefónicas, desconexiones, retrasos o bloqueos causados por deficiencias o sobrecargas en las líneas telefónicas, centros de datos, en el sistema de Internet o en otros sistemas electrónicos, producidos en el curso de su funcionamiento; y (iii) otros daños que puedan ser causados por terceros mediante intromisiones no autorizadas ajenas al control de Examedi. Sin perjuicio de lo anterior, en caso que el Usuario experimente cualquier tipo de dificultad en relación al funcionamiento del sitio web, podrá contactarse con personal de Examedi a través del correo electrónico [pacientes@examedi.com](mailto:pacientes@examedi.com).

Examedi no garantiza la ausencia de virus ni de otros elementos en el sitio web introducidos por terceros ajenos a Examedi que puedan producir alteraciones en los sistemas físicos o lógicos del Usuario o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en sus sistemas. En consecuencia, Examedi no será en ningún caso responsable de cualesquiera daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieran derivarse de la presencia de virus u otros elementos que puedan producir alteraciones en los sistemas físicos o lógicos, documentos electrónicos o ficheros del Usuario.

Examedi adopta diversas medidas de protección para proteger el sitio web y los contenidos contra ataques informáticos de terceros. No obstante, Examedi no garantiza que terceros no autorizados no puedan conocer las condiciones, características y circunstancias en las cuales el Usuario accede al sitio web. En



consecuencia, Examedi no será en ningún caso responsable de los daños y perjuicios que pudieran derivarse de dicho acceso no autorizado.

Con la suscripción de los presentes Términos y Condiciones, el Usuario declara que mantendrá indemne frente a cualquier reclamación a Examedi, su sociedad matriz, sus filiales, directores, socios, empleados, abogados y agentes, de hechos que le sean imputables derivados del (i) incumplimiento por parte del Usuario o de cualquier disposición contenida en los presentes Términos y Condiciones o de cualquier ley o regulación aplicable a los mismos; (ii) incumplimiento o violación de los derechos de terceros inclusive; e (iii) incumplimiento del uso permitido del sitio web.

## **VI. Notificaciones**

Examedi podrá realizar las notificaciones oportunas a través de una notificación general en el sitio web, a través de la dirección de correo electrónico facilitada por el Usuario en el formulario de registro o solicitud de toma de muestra o exámenes.

El Usuario podrá notificar a Examedi a través de cualquiera de sus canales de comunicaciones, por medio del cual será contactado para la prestación de los servicios, o bien por medio del número telefónico de contacto exclusivo del Servicio por el que ya haya sido contactado previamente.

**Examedi**



## TÉRMINOS Y CONDICIONES Y POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Servicio de Nutrición de Examedi

Santiago, 1 de abril de 2023

### I. Introducción

Los presentes términos y condiciones generales de uso, en adelante los “Términos y Condiciones”, y la política de privacidad de usuarios, en adelante la “Política de Privacidad”, regulan el uso, condiciones, características y forma que regirán la prestación del Servicio de Nutrición de Examedi, en adelante el “Servicio”, que Tecnologías Saludando SpA, rol único tributario número 76.943.084-9, en adelante “Examedi”, ofrece al público de acuerdo a lo que en lo sucesivo se dispone.

Los Términos y Condiciones y Política de Privacidad de están en concordancia y armonía con los Términos y Condiciones y la Política de Privacidad general de Examedi, los que a estos efectos también son aplicables en todo lo que no sea contrario a la política específica del Servicio.

Al acceder y utilizar el sitio web del Servicio y Examedi, usted, en adelante el “Usuario”, declara conocer y aceptar los Términos y Condiciones y la Política de Privacidad, y se compromete a dar cumplimiento a lo estipulado.

Examedi se reserva el derecho de modificar en cualquier momento los presentes Términos y Condiciones con pleno respeto a las leyes que regulan el consumo de bienes y servicios en Chile, así como cualesquiera otras condiciones generales o particulares que resulten de aplicación. Asimismo, Examedi se reserva el derecho de suspender, interrumpir o dejar de operar el sitio web en cualquier momento.



Al momento de pulsar el botón de contratación, en la página web o aplicación de Examedi, los presentes Términos y Condiciones y Política de Privacidad serán vinculantes y obligarán al Usuario para todos los efectos legales a que haya lugar, a la vez de que se acepta expresamente que Examedi pueda facilitar los datos que sean necesarios a terceros que presten el servicio de manejo de login, claves y otros relacionados al ingreso al sitio web, los que deberán ser tratados por Examedi y sus colaboradores con los más altos estándares de protección de datos.

## **II. Características del Servicio**

Examedi posee el servicio de nutrición y dietética que se pone a disposición del público para la contratación a través de su sitio web.

El objetivo del Servicio es la entrega de orientación y consejo respecto a hábitos saludables alimenticios, consultoría respecto a inquietudes que puedan tener los Usuarios, asesoría sobre planes nutricionales, y, en general, la prestación de todas las actividades asociadas a la nutrición y dietética.

El Servicio está destinado siempre a Usuarios mayores de 18 años y que sean legalmente capaces.

Los servicios siempre serán prestados por profesionales competentes, acreditados y que en su caso, cuentan con el registro de prestadores autorizados ante la Superintendencia de Salud.

Se hace especial énfasis en que la pérdida de peso o adopción de ciertas características físicas no está garantizada. Los cambios en parámetros físicos y bioquímicos está supeditada al cumplimiento de las indicaciones profesionales, sin



perjuicio de lo cual, cada Usuario puede tener manifestaciones específicas y puntuales de acuerdo a su situación de salud.

El servicio se encontrará disponible geográficamente en aquellas zonas identificadas dentro de la cobertura que se indique en la página web de Examedi para el Servicio.

Dentro de las prestaciones específicas que se ofrecen en el Servicio se incluye la asesoría nutricional, el consejo de hábitos alimenticios, acompañamiento a través de distintos canales de comunicación, técnicas de medición (antropometría) y exámenes de laboratorio.

Estos servicios se ofrecen en dos modalidades: atención individual, en modalidad online o domiciliaria; y bien en modalidad de plan de suscripción, según los planes que se especifican en lo sucesivo.

La atención individual contiene dos servicios, el de atención nutricional online y el de consulta nutricional a domicilio (“nutricionista a domicilio”). El servicio de atención online consiste en una consulta telemática y sincrónica, de 30 minutos de duración, en que se evalúa al Usuario, para luego entregar una pauta de alimentación detallada y realizar acompañamiento vía mensajería por una semana para resolver dudas. Para la modalidad de atención en línea, es necesario que el Usuario cuente con internet estable que le permita acceder, conectarse y asistir a la sesión. El Usuario no podrá cambiar la modalidad ni tipo de atención nutricional durante la actual vigencia de su plan.

El servicio de consulta nutricional a domicilio consiste en la visita de una nutricionista al domicilio especificado por el Usuario al contratar el servicio, la revisión de refrigerador y despensa, entrega de lista de supermercado, entrega de pauta de alimentación detallada, y una semana de mensajería o contacto por mensajería a través de la plataforma *Whatsapp* para resolver dudas.



El Servicio también está disponible bajo la modalidad de plan de suscripción, y contiene una serie de beneficios según los distintos planes que se ofrecen, los cuales podrán tener una duración mensual o trimestral, según la elección del Usuario. En el caso de los exámenes sanguíneos, por motivos de salud y recomendaciones clínicas se podrá acceder a esta prestación por una sola vez independiente del plan contratado, salvo en caso de renovación, en cuyo caso, por cada una, se podrán realizar nuevamente los exámenes de laboratorio ofrecidos.

El servicio de suscripción se renovará de forma automática e indefinida salvo manifestación en contrario del Paciente y/o Usuario a Examedi a través de los canales de atención señalados, autorizando desde ya a Examedi a realizar los cobros que sean necesarios para la prestación del servicio.

El servicio de los planes de suscripción podrá prestarse en formato online o bien presencial, esto último cuando la disponibilidad del servicio lo permita. La modalidad de atención online se regirá según lo expresado precedentemente. Para la modalidad de atención presencial, además de lo expresado precedentemente, por el momento sólo podrá realizarse dentro de algunas comunas de la Región Metropolitana, y se encontrará de todas formas sujeto a la disponibilidad del servicio. Dichas zonas de cobertura podrán sufrir variaciones según la disponibilidad del servicio.

Los planes de suscripción podrán contratarse de forma mensual, pagando cada mes el precio mensual pactado, o bien trimestral, pagando el valor completo del plan por el cual se desplegarán las atenciones en los próximos tres meses sucesivos.

Los planes que el Servicio de ofrece, así como los beneficios específicos de cada plan, son expresados a continuación:



+Plan “Essential”: incluye una consulta nutricional solo en modalidad online, una pauta de alimentación detallada mensual y acompañamiento vía *Whatsapp*.

+Plan “Active”: incluye una consulta nutricional en modalidad online o presencial, sujeto a la disponibilidad del servicio; una pauta de alimentación detallada mensual, acompañamiento vía *Whatsapp*, una reunión semanal con la nutricionista de 15 minutos de duración, la realización de una antropometría y exámenes de sangre de chequeo.

+Plan “Wellness”: incluye una consulta nutricional en modalidad online o presencial, sujeto a la disponibilidad del servicio; una pauta de alimentación detallada mensual, acompañamiento vía *Whatsapp*, una reunión semanal con la nutricionista de 15 minutos de duración, la realización de una antropometría, exámenes de sangre de chequeo, examen de Vitamina D y una sesión de masaje con fines nutricionales al mes.

Los precios señalados podrán ser reembolsados por los Usuarios ante su institución de salud respectiva, así como haciendo uso de seguros complementarios u otros beneficios. Examedi no se hace responsable del mayor o menor valor que al respecto se genere, sin perjuicio de poner a disposición del Usuario los comprobantes de pago y del servicio para que el Usuario obtenga los reembolsos respectivos.

Las siguientes prestaciones serán reembolsables ante aseguradoras: consulta nutricional y exámenes de sangre, incluida vitamina D. No serán reembolsables los demás servicios. Los montos, características y condiciones del reembolso dependerán de la institución a la que se encuentre afiliado el Usuario, así como a las características que tenga su contrato de salud. Examedi proveerá de los insumos documentales necesarios a efectos de que el Usuario pueda tramitar los reembolsos referidos.



Los Usuarios podrán contratar el servicio a través de la página web de Examedi o por medio de los distintos canales de atención del Servicio.

Al contratar, se realizará el agendamiento respectivo completando con sus datos personales el formulario de registro que se encuentra disponible en la página web de Examedi. El Usuario es responsable de que la información entregada es verdadera y correcta, y declara saber que su autenticidad es elemental para la prestación de los servicios contratados.

En caso de que sea necesario reagendar, las visitas a domicilio (antropometría y toma de muestra) se pueden reagendar máximo una 1 vez y hasta las 17:00 horas del día anterior. La consejería y consulta nutricional (servicios online) se pueden reagendar máximo 1 vez y hasta las 17:00 horas del día anterior.

El Usuario es el responsable de realizar ante Examedi la reserva de horas y gestión de servicios que sean necesarios para que éstos puedan prestarse de forma correcta y oportuna. Examedi no es responsable si el Usuario no mantiene una actitud activa en relación a su suscripción y se entenderá que ésta continúa vigente en tanto no haya una manifestación inequívoca en contrario.

En el mismo sentido, para los planes mensuales y trimestrales, en que se deberá agendar como máximo una cita mensual, Examedi sólo contactará al Usuario para recordar el agendamiento de la primera sesión, siendo exclusiva responsabilidad del Usuario el agendar las siguientes sesiones mensuales en tiempo y forma. Las citas deberán agendarse cada mes, pudiendo el Usuario solo tener una cita cada mes para planes mensuales y trimestrales. En caso de que el Usuario no agende su cita dentro del mes correspondiente, perderá la cita sin



derecho a reembolso por el servicio no prestado, sin perjuicio de lo enunciado en el último párrafo de este acápite.

Sin perjuicio de lo expuesto, Examedi contactará al Usuario que no haya agendado su sesión en el mes inmediatamente posterior a aquel en que tampoco la haya agendado, a fin de darle aviso de ello y ofrecerle asistencia para el agendamiento.

El servicio de suscripción mensual posee renovación automática, por lo que mensualmente, en el mismo día de los meses sucesivos a que el cliente haya contratado, el servicio y sus características se entenderán tácitamente renovados si el Usuario no ha dado manifestación en contrario a Examedi al menos con un día de anterioridad a la renovación. Según el medio de pago elegido por el Usuario, al momento de la renovación se cargará automáticamente el cobro en el medio respectivo (tarjeta de crédito o sistema de pago automático), o, en su defecto, se emitirá el respectivo documento tributario y de cobro al Usuario.

El Usuario podrá cancelar su suscripción respecto de los planes mensuales en cualquier momento, antes de que finalice el período de facturación corriente. Se podrá ejercer el derecho a retracto mediante cualquier manifestación inequívoca por escrito en que se manifieste la intención de desistir, lo que no aplica para los servicios que se encuentren en ejecución, debiendo siempre el Usuario pagar completamente por el servicio o plan contratado y que ya se haya iniciado aunque sea parcialmente.

La cancelación de la suscripción por parte del Usuario significa que este pierde el acceso a la totalidad de los productos o servicios ofrecidos en el “pack” respectivo, lo que incluye también los servicios prestados por terceros.

El Usuario podrá cancelar su suscripción respecto de planes trimestrales en cualquier momento, pero no se procederá como regla general al reembolso de los meses restantes, sin perjuicio de lo señalado a continuación.



Los reembolsos sólo serán otorgados por Examedi cuando se atribuya a una falla grave o que cause la imposibilidad absoluta de la prestación del servicio de forma recurrente, ya sea por su propia responsabilidad o por actos imputables a los prestadores del servicio material. Los reembolsos por cancelaciones o términos de suscripciones nunca se realizarán para períodos en curso, sino que sólo para los meses sucesivos. Sin embargo, en casos debidamente calificados en que el servicio no pueda prestarse por una imposibilidad del Usuario, por ejemplo, en caso de contraindicación médica, recomendación del profesional tratante de Examedi, ausentarse del país, entre otros; podrá procederse al reembolso tan solo de los montos de los servicios pendientes de ejecución. La calificación de gravedad y justificación dependerán enteramente de Examedi, que valorará el caso con prudencia y lógica e informando siempre de los motivos al respecto.

### **III. Carácter contractual del servicio**

Al contratar los servicios el Usuario celebrará un contrato de prestación de servicios con los Prestadores registrados en el sitio de Examedi, quienes podrán aceptar o rechazar la solicitud libremente. La remuneración por los Servicios ascenderá a un valor señalado en el sitio web de Examedi, dependiendo del tipo de plan que haya contratado el Usuario. Los valores se dan por íntegramente reproducidos en estos Términos y Condiciones y se consideran parte integrante de los mismos, incluyendo sus futuras actualizaciones. El precio por los servicios, independiente cual sea su valor, podrá ser pagado mediante los medios de pago debidamente informados en el sitio web. Todos los precios incluyen IVA.

Examedi prestará sus servicios de forma online o bien asistiendo al domicilio indicado en la solicitud, debiendo proceder a la prestación de servicios en la medida que corresponda con los instrumentos que su prestador llevará al



domicilio, así como otorgando las asesorías o consejos respectivos en las citas calendarizadas. La dirección del domicilio será consignada en la solicitud, siendo el Usuario el único responsable por la veracidad de los datos allí introducidos.

Examedi, en caso de que sospeche de la comisión de un ilícito u otras infracciones legales, estará facultado para rechazar cualquier solicitud del Usuario. Esta es una medida de seguridad ante posibilidades de peligro para la salud, fraude, estafa, uso de datos ajenos, u otras infracciones a la ley que pudieren producirse a propósito de la entrega del servicio.

Para la materialización del servicio de nutrición, el equipo administrativo de Examedi contactará un máximo de tres oportunidades a cada usuario a efectos de confirmar su cita, a través de cualquiera de los medios de contacto que éste haya proporcionado. En caso de no prestar respuesta por ninguno de los canales ofrecidos, el servicio se considerará para todo efecto como prestado, librando el usuario a Examedi de cualquier responsabilidad.

Respecto a los valores pagados mediante el sitio web, Examedi no realizará transacciones de reversa con respecto a los montos recaudados, es decir, el Usuario no podrá anular las recaudaciones ya realizadas por Examedi o por un tercero que se subcontrate al efecto.

Con arreglo a lo dispuesto en la Política de Privacidad los datos de la tarjeta de crédito facilitados en el formulario de registro, cuando corresponda, serán remitidos a la empresa proveedora de pagos y encargada de almacenar dichos datos del Usuario, a lo cual el Usuario consiente expresamente al momento de aceptar estos Términos y Condiciones en la forma previamente señalada. El Usuario deberá acceder o podrá ser redirigido al sitio web del proveedor de pagos a través del enlace facilitado al efecto en el formulario de registro. En todo caso, se recomienda al Usuario consultar los términos y condiciones de uso y las políticas de privacidad de los sitios web de terceros a los que accedan a través de



enlaces incluidos en el sitio web ya que Examedi no es responsable por dichas políticas de privacidad, como se establece en la Política de Privacidad de Examedi.

Por motivos de seguridad no está permitido utilizar un mismo método de pago en más de dos cuentas independientes. En caso de que se sobrepase este número, Examedi puede proceder a bloquear los servicios a todas las cuentas hasta que se demuestre documentalmente la propiedad de las cuentas y del método de pago.

Asimismo, conforme a lo previsto en la Política de Privacidad, los datos bancarios del Usuario a los que Examedi pueda tener acceso a raíz del pago por los servicios mediante transferencia bancaria, tendrán la consideración a todos los efectos de datos personales de los Usuarios.

Los comprobantes de pago, facturas, boletas y/o cualquier otro documento tributario que se emita en virtud de la prestación del servicio serán remitidos a los medios de contacto aportados, y podrán ser solicitados por el Usuario directamente en el sitio web.

Cualquier cambio en el servicio será informado al Usuario a través del sitio web, al teléfono de contacto y/o al correo electrónico informado en su formulario de registro.

Examedi no es responsable por la calidad, defecto, daño o cualquier hecho u omisión en relación a los productos y/o servicios ofrecidos por terceros, a través de los cuales Examedi sólo tiene la calidad de coordinador logístico, por lo que las reclamaciones al respecto deberán dirigirse en contra de los proveedores directos de los servicios y/o productos.

#### **IV. Protección de datos**



Los datos personales que el Usuario proporciona por medio del formulario de registro o solicitud de agendamiento de visita se integrarán en un fichero de datos personales del que es responsable Examedi, cuya dirección figura en el encabezamiento del presente documento.

El envío del formulario de registro o solicitud de toma de muestra o examen es una manifestación del consentimiento libre por parte del Usuario para que Examedi trate los datos en la forma descrita en estos Términos y Condiciones y la Política de Privacidad, la cual se entiende parte integrante de estos Términos y Condiciones.

Para más información consultar la Política de Privacidad General del Servicio de Examedi disponible en su página web.

## **V. Exclusiones de responsabilidad**

Examedi no será responsable de ningún daño o perjuicio, ya sea directo o indirecto, que le ocurra al Usuario y/o terceros, en relación con la prestación de los servicios nutricionales.

Lo anterior es debido a que Examedi no presta directamente el servicio de procesamiento de exámenes, el que es encargado a un laboratorio acreditado, y a que la prestación de los servicios nutricionales está encomendado a profesionales específicos capacitados.

Examedi sólo contribuye con un sitio web cuya tecnología facilita la comunicación entre los Usuario y los profesionales, pero Examedi actúa en calidad de tercero, quien no interviene en la relación entre los usuarios y los profesionales respectivos.



A Examedi no podrá imputarse la responsabilidad por incumplimientos del Usuario o por daños y/o perjuicios, directos ni indirectos, que se ocasionen al Usuario y/o a terceros debido a la solicitud del Usuario y/o al servicio prestado. Para lograr esto, el Usuario se obliga a mantener indemne a Examedi, sus filiales, personas relacionadas, socios, directores, gerentes, trabajadores, administradores, asesores y/o consultores, de toda demanda y/o gasto en que pudiere incurrir por tales conceptos.

Examedi no garantiza la disponibilidad y continuidad del funcionamiento del sitio web. En consecuencia, Examedi no será en ningún caso responsable por cualesquiera daños y perjuicios que puedan derivarse de (i) la falta de disponibilidad o accesibilidad al sitio web; (ii) la interrupción en el funcionamiento del sitio web o fallos informáticos, averías telefónicas, desconexiones, retrasos o bloqueos causados por deficiencias o sobrecargas en las líneas telefónicas, centros de datos, en el sistema de Internet o en otros sistemas electrónicos, producidos en el curso de su funcionamiento; y (iii) otros daños que puedan ser causados por terceros mediante intromisiones no autorizadas ajenas al control de Examedi. Sin perjuicio de lo anterior, en caso que el Usuario experimente cualquier tipo de dificultad en relación al funcionamiento del sitio web, podrá contactarse con personal de Examedi a través del correo electrónico [pacientes@examedi.com](mailto:pacientes@examedi.com).

Examedi no garantiza la ausencia de virus ni de otros elementos en el sitio web introducidos por terceros ajenos a Examedi que puedan producir alteraciones en los sistemas físicos o lógicos del Usuario o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en sus sistemas. En consecuencia, Examedi no será en ningún caso responsable de cualesquiera daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieran derivarse de la presencia de virus u otros elementos que puedan producir alteraciones en los sistemas físicos o lógicos, documentos electrónicos o ficheros del Usuario.



Examedi adopta diversas medidas de protección para proteger el sitio web y los contenidos contra ataques informáticos de terceros. No obstante, Examedi no garantiza que terceros no autorizados no puedan conocer las condiciones, características y circunstancias en las cuales el Usuario accede al sitio web. En consecuencia, Examedi no será en ningún caso responsable de los daños y perjuicios que pudieran derivarse de dicho acceso no autorizado.

Con la suscripción de los presentes Términos y Condiciones, el Usuario declara que mantendrá indemne frente a cualquier reclamación a Examedi, su sociedad matriz, sus filiales, directores, socios, empleados, abogados y agentes, de hechos que le sean imputables derivados del (i) incumplimiento por parte del Usuario o de cualquier disposición contenida en los presentes Términos y Condiciones o de cualquier ley o regulación aplicable a los mismos; (ii) incumplimiento o violación de los derechos de terceros inclusive; e (iii) incumplimiento del uso permitido del sitio web.

## **VI. Notificaciones**

Examedi podrá realizar las notificaciones oportunas a través de una notificación general en el sitio web, a través de la dirección de correo electrónico facilitada por el Usuario en el formulario de registro o solicitud de toma de muestra o exámenes.

El Usuario podrá notificar a Examedi a través del canal de comunicaciones exclusivo del Servicio en la plataforma *Whatsapp*, por medio del cual será contactado para la prestación de los servicios, o bien por medio del número telefónico de contacto exclusivo del Servicio publicado en el sitio web.



## TÉRMINOS Y CONDICIONES Y POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Servicio de Telemedicina de Examedi

Santiago, 1 de abril de 2023

### **I. Introducción.**

Los presentes términos y condiciones generales de uso, en adelante los “Términos y Condiciones”, y la política de privacidad de usuarios, en adelante la “Política de Privacidad”, regulan el uso, condiciones, características y forma que regirán la prestación del servicio de telemedicina, en adelante “Telemedicina”, que Tecnologías Saludando SpA, rol único tributario número 76.943.084-9, en adelante “Examedi”, ofrece al público de acuerdo a lo que en lo sucesivo se dispone.

Los Términos y Condiciones y Política de Privacidad de Telemedicina están en concordancia y armonía con los Términos y Condiciones y la Política de Privacidad general de Examedi, los que a estos efectos también son aplicables en todo lo que no sea contrario a la política específica de Telemedicina.

Al acceder y utilizar el sitio web de Telemedicina y Examedi, usted, en adelante el “Usuario”, declara conocer y aceptar los Términos y Condiciones y la Política de Privacidad, y se compromete a dar cumplimiento a lo estipulado.

Examedi se reserva el derecho de modificar en cualquier momento los presentes Términos y Condiciones con pleno respeto a las leyes que regulan el consumo de bienes y servicios en Chile, incluidas las futuras modificaciones o regulaciones de telemedicina, así como cualesquiera otras condiciones generales o particulares que resulten de aplicación. Asimismo, Examedi se reserva el



derecho de suspender, interrumpir o dejar de operar el sitio web en cualquier momento.

Al momento de pulsar el botón de contratación, en la página web o aplicación de Examedi, los presentes Términos y Condiciones y Política de Privacidad serán vinculantes y obligarán al Usuario para todos los efectos legales a que haya lugar, a la vez de que se acepta expresamente que Examedi pueda facilitar los datos que sean necesarios a terceros que presten el servicio de manejo de login, claves y otros relacionados al ingreso al sitio web, los que deberán ser tratados por el prestador de servicios con los más altos estándares de protección de datos.

## **II. Características del servicio de Telemedicina**

### **II.A. Servicio de Telemedicina**

Telemedicina se entenderá como cualquier asistencia médica proporcionada sin contacto físico directo entre el profesional de la salud y el paciente, por medio de cualquier sistema telemático o tecnología, de la información o comunicación.

El objetivo de Telemedicina es la entrega de una asesoría en salud realizada por un profesional de salud calificado y debidamente inscrito en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud, pudiendo estar asistido por otro profesional con fines de asistencia en la instalación de equipos y reporte en vivo de los resultados inmediatos; respecto a diferentes problemas y consultas en salud de los pacientes, así como la emisión de licencias médicas, certificados médicos, la prescripción por vía de recetas médicas de distintos tratamientos o medicamentos, la interpretación de exámenes, entre otros. En general, el servicio de Telemedicina comprende la prestación de todas las actividades asociadas a



una consulta médica, incluyendo en ocasiones la realización de exámenes físicos por medio de dispositivos médicos electrónicos y no electrónicos.

**La emisión de licencias médicas, certificados médicos, informes médicos, y/o la prescripción de recetas u órdenes médicas es una atribución facultativa, exclusiva y privativa del profesional de la salud que realice la atención, y en ningún caso estará obligado a la emisión de los documentos referidos, salvo que en razón de la atención que se realice se justifique clínica y sanitariamente. Adicionalmente, la no emisión justificada de los antecedentes referidos no habilita al Usuario ni Paciente a solicitar un reembolso total o parcial del servicio contratado.**

Examedi es explícito en señalar en que el médico profesional es el único calificado para estimar necesaria la emisión de una licencia médica que signifique reposo laboral en cualquier sentido, excluyendo expresamente de este escenario aquellos casos en que se pida un “mínimo de días”, que se trata de causales no justificadas, que se trate de obligaciones de otros organismos (accidentes laborales), prolongadas (sólo para el tratante de cabecera), y, en general, cualquier escenario en que no se justifique clínicamente la necesidad de la licencia médica.

Examedi es igualmente explícito en señalar que el médico profesional es el único calificado para estimar procedente la emisión de recetas cheques, órdenes médicas, o informes, sobretodo cuando se trata de tratamientos seguidos por un profesional de cabecera del paciente, cuando no corresponde a lo evaluado en la atención, o no hay respaldo de una prescripción histórica al paciente, entre otros casos.

En caso de ser necesario la emisión de los documentos referidos, la entrega electrónica de la orden médica y la receta médica serán durante la consulta. Los certificados médicos y las licencias médicas se entregarán antes del



fin del día de la consulta. La receta médica retenida puede demorar hasta 24 horas desde el término de la atención.

La Telemedicina ofertada por Examedi incluye el servicio de telemedicina asistida y telemedicina inmediata.

El servicio de telemedicina asistida consiste en la atención de telemedicina sincrónica en la que el paciente estará acompañado durante la atención por un Asistente, que corresponderá a personal de la salud, técnico o profesional, que se encontrará junto al paciente en una atención de telemedicina, entregando información del examen físico al médico de forma sincrónica, por medio de dispositivos médicos electrónicos y no electrónicos. Para la prestación de este servicio, serán necesarios aparatos o mecanismos consistentes en una combinación de componentes electrónicos organizados en circuitos, destinados a controlar y aprovechar las señales eléctricas, que tengan como finalidad de examinar, prevenir, diagnosticar o tratar enfermedades u otras afecciones; en adelante, los “Dispositivos Médicos”, los cuales serán operados por el Asistente.

Para la contratación del servicio de telemedicina asistida, el paciente agendará una hora médica futura, determinando el día, horario y lugar de atención deseada, la cual se realizará con la asistencia del Asistente, a efectos de la instalación de los Dispositivos Médicos necesarios para la realización de la consulta por el profesional de la salud, y la cual se realizará por medios tecnológicos a distancia, habilitando la conexión con el médico de forma sincrónica.

Los bloques para agendamiento serán de 45 minutos, dentro de los cuales debe presentarse el Asistente.

La dirección del domicilio será consignada en la solicitud generada a través de la página web de Examedi, siendo el Usuario el único responsable por la veracidad de los datos allí introducidos.



Por su parte, el servicio de telemedicina inmediata supone la asistencia médica en los términos ya enunciados, que se produce inmediatamente luego del agendamiento y pago por parte del paciente en la página web de Examedi, de manera sincrónica y sin la necesidad de un Asistente. Este servicio, por tanto, no supone el agendamiento de horarios futuros, sino que la conexión inmediata una vez cumplidos los requisitos de contratación y pago.

Para la contratación del servicio de telemedicina inmediata, el paciente deberá realizar el agendamiento y pago a través de la página web de Examedi, para luego proceder a recibir la atención de forma instantánea.

Para ambos servicios, en caso de tener exámenes de laboratorio o imágenes que tengan relación con el motivo de consulta, el paciente debe tenerlos disponibles en versión digital (foto del documento), para envío al profesional cuando lo solicite.

En ambas modalidades la atención tendrá una duración aproximada de 15 a 20 minutos. La consulta de telemedicina excluye las urgencias o emergencias médicas, las cuales deben ser atendidas de manera presencial en un servicio de urgencias.

Para asegurar una buena calidad y experiencia de atención del paciente en la atención prestada mediante Telemedicina y en virtud de la herramienta de la videollamada, este último deberá estar conectado a una conexión estable de internet. Se recomienda al usuario conectarse a una red WiFi, o bien a una red móvil 4G o 5G. La velocidad mínima de conexión recomendada para la prestación óptima del servicio es de 400 kbps. En caso de requerir asesoría para acceder al servicio, el Paciente se podrá comunicar con nuestro equipo de servicio al cliente, llamando al número de contacto que se encuentra disponible en el sitio web de Examedi.



Examedi no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido del sitio y/o de la provisión de los servicios de videollamada. El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet, o por cualquier otra circunstancia ajena; en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputarse algún tipo de responsabilidad a Examedi. Lo anterior, sin perjuicio de la posibilidad de reagendamiento o reembolso que se describe en los Términos y Condiciones Generales del Servicio.

Los servicios que puede contratar el Usuario corresponden a atenciones individuales.

La telemedicina no reemplaza ni suple en un 100% a la atención médica presencial, siendo sólo una forma de complementar la oferta existente de acceso a servicios de salud. Si durante el transcurso de la atención de Telemedicina el profesional estima, de acuerdo a su criterio clínico y antecedentes del paciente, que se requiere una atención presencial, no obstante se suspenda la consulta remota, ésta se entenderá válidamente otorgada.

Los servicios de Telemedicina están destinados siempre a pacientes mayores de 18 años y que sean legalmente capaces. Se deberá contar con el asentimiento de su tutor o representante legal.

#### II.B. Prestadores individuales de salud

Todos los prestadores de servicios, sean Asistentes o el médico de turno quien preste el servicio de consulta médica, son profesionales acreditados en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud de la Superintendencia de Salud, que ofrecen sus servicios en el ejercicio libre de su profesión. Cualquier información, recomendación, indicación, orientación diagnóstica, prescripción o tratamiento emanada o recibida, es atribuible exclusivamente a dicho profesional y



nace de la información que usted provee al prestador en una relación directa médico-paciente.

Asimismo, el profesional de salud que brinda la telemedicina, se encuentra en un espacio físico cerrado con condiciones ambientales que entregan seguridad y privacidad al paciente, así como también, posee la iluminación, acústica, audio y conexión a internet necesarios para una adecuada atención remota. Por su parte, el Asistente se encontrará en el lugar determinado por el paciente al agendar, debiendo resguardar que dentro del espacio físico dispuesto, se realice la atención de salud en condiciones de seguridad, privacidad e idoneidad del espacio.

El médico podrá generar recetas simples y retenidas, órdenes y certificados médicos, sin embargo, no está habilitado para otorgar recetas cheque a través de esta vía. El profesional médico es quien determina bajo su criterio clínico y la sintomatología del paciente, si se justifica o no la indicación, duración de reposo y consiguiente entrega de licencia médica. Es necesario que el paciente cuente con un RUT definitivo y carnet vigente para la correcta emisión de la licencia. La entrega de licencias está disponible sólo para aseguradores o sistemas de salud inscritos en la emisión electrónica de licencias (excluyendo, por ejemplo, DIPRECA).

#### II.C. Contratación del Servicio

Los Usuarios podrán contratar el servicio a través de la página web de Examedi o por medio de los distintos canales de atención.

Al contratar, se realizará el agendamiento respectivo completando con sus datos personales el formulario de registro que se encuentra disponible en la página web de Examedi. El Usuario es responsable de que la información entregada es verdadera y correcta, y declara saber que su autenticidad es elemental para la prestación de los servicios contratados.



Las visitas a domicilio para el servicio de telemedicina asistida se pueden reagendar sin costo, máximo por una vez y hasta las 18:00 horas del día anterior. En caso de hacerlo sin la antelación indicada anteriormente, subsistirá un crédito de \$10.000 en favor del paciente, de forma que de reagendar, el paciente deberá pagar la diferencia entre su crédito y el valor total del servicio, o en caso de cancelar la cita, se le reembolsará sólo una parte del precio, descontando \$10.000.

El Usuario es el responsable de realizar ante Examedi la reserva de horas y gestión de servicios que sean necesarios para que éstos puedan prestarse de forma correcta y oportuna.

El servicio se encontrará disponible geográficamente en aquellas zonas identificadas dentro de la cobertura que se indique en la página web de Examedi para el servicio de telemedicina asistida.

Lo señalado anteriormente es sin perjuicio de lo señalado en los Términos y Condiciones Generales del Servicio de Examedi.

#### II.D. Precios, pagos y reembolsos.

Los servicios que puede contratar el Usuario corresponden a atenciones individuales, debiendo realizar el agendamiento y pago mediante el sitio web de Examedi. El valor de la prestación Telemedicina se encuentra publicado en el sitio web de Examedi y su pago se realiza online vía una pasarela de pago. La boleta de la transacción será enviada dentro de un plazo de 72 horas a su correo electrónico. La prestación será en todo caso reembolsable ante las Instituciones de Salud Previsional, en adelante “Isapres” y aseguradoras, u bien objeto de emisión de bonos FONASA. El valor de la atención para pacientes Isapre será de consulta particular, el cual podrá ser reembolsado directamente en sus Isapres y aseguradoras, según su plan. Para pacientes FONASA en las especialidades y



profesionales habilitados para emisión de bonos respecto del servicio de Telemedicina, el valor de la atención será el copago luego de emitido el bono, con sus respectivos descuentos de convenios asociados. Los seguros complementarios de salud deberán ser gestionados por el paciente con su aseguradora, si corresponde. Examedi no se hace responsable del mayor o menor valor que al respecto se genere, sin perjuicio de poner a disposición del Usuario los comprobantes de pago y del servicio para que el Usuario obtenga los reembolsos respectivos.

En caso de que el servicio no pueda ser prestado a causa de una conexión inestable de Internet presentada por el paciente o por el médico, o bien por la inasistencia del Asistente o su retraso respecto del bloque de 45 minutos agendados, se procederá al reagendamiento gratuito del servicio de acuerdo a las disponibilidades de Examedi, o al reembolso total del precio pagado solo en caso de desistirse de la contratación del servicio. Los reembolsos sólo serán otorgados por Examedi cuando se atribuya a una falla grave o que cause la imposibilidad absoluta de la prestación del servicio, ya sea por su propia responsabilidad o por actos imputables a los prestadores del servicio material. Los reembolsos por cancelaciones sólo se realizarán respecto de las prestaciones no otorgadas.

### **III. Carácter contractual del servicio.**

Al contratar los servicios el Usuario celebrará un contrato de prestación de servicios con los prestadores individuales que realicen las atenciones de salud por medio de la página web o intermedio de Examedi, quienes podrán aceptar o rechazar las solicitudes de atención, sea como médico o Asistente, libremente. Los valores se dan por íntegramente reproducidos en estos Términos y Condiciones y se consideran parte integrante de los mismos, incluyendo sus futuras actualizaciones. El precio por los servicios, independiente cual sea su



valor, podrá ser pagado mediante los medios de pago debidamente informados en el sitio web. Todos los precios incluyen IVA.

Examedi, en caso de que sospeche de la comisión de un ilícito u otras infracciones legales, estará facultado para rechazar cualquier solicitud del Usuario. Esta es una medida de seguridad ante posibilidades de peligro para la salud, fraude, estafa, uso de datos ajenos, u otras infracciones a la ley que pudieren producirse a propósito de la entrega del servicio.

Para la materialización del servicio de telemedicina, el equipo administrativo de Examedi contactará a cada usuario mediante correo electrónico a efectos de recordar de la cita agendada, a través de la dirección de correo electrónico proporcionada por el Usuario al agendamiento.

Respecto a los valores pagados mediante el sitio web, Examedi no realizará transacciones de reversa con respecto a los montos recaudados, es decir, el Usuario no podrá anular las recaudaciones ya realizadas por Examedi o por un tercero que se subcontrate al efecto.

Con arreglo a lo dispuesto en la Política de Privacidad los datos de la tarjeta de crédito facilitados en el formulario de registro, cuando corresponda, serán remitidos a la empresa proveedora de pagos y encargada de almacenar dichos datos del Usuario, a lo cual el Usuario consiente expresamente al momento de aceptar estos Términos y Condiciones en la forma previamente señalada. El Usuario deberá acceder o podrá ser redirigido al sitio web del proveedor de pagos a través del enlace facilitado al efecto en el formulario de registro. En todo caso, se recomienda al Usuario consultar los términos y condiciones de uso y las políticas de privacidad de los sitios web de terceros a los que accedan a través de enlaces incluidos en el sitio web ya que Examedi no es responsable por dichas políticas de privacidad, como se establece en la Política de Privacidad de Examedi.



Por motivos de seguridad no está permitido utilizar un mismo método de pago en más de dos cuentas independientes. En caso de que se sobrepase este número, Examedi puede proceder a bloquear los servicios a todas las cuentas hasta que se demuestre documentalmente la propiedad de las cuentas y del método de pago.

Asimismo, conforme a lo previsto en la Política de Privacidad, los datos bancarios del Usuario a los que Examedi pueda tener acceso a raíz del pago por los servicios mediante transferencia bancaria, tendrán la consideración a todos los efectos de datos personales de los Usuarios.

Los comprobantes de pago, facturas, boletas y/o cualquier otro documento tributario que se emita en virtud de la prestación del servicio serán remitidos a los medios de contacto aportados, y podrán ser solicitados por el Usuario directamente en el sitio web.

Cualquier cambio en el servicio será informado al Usuario a través del sitio web, al teléfono de contacto y/o al correo electrónico informado en su formulario de registro.

Examedi no es responsable por la calidad, defecto, daño o cualquier hecho u omisión en relación a los productos y/o servicios ofrecidos por terceros, a través de los cuales Examedi sólo tiene la calidad de coordinador logístico, por lo que las reclamaciones al respecto deberán dirigirse en contra de los proveedores directos de los servicios y/o productos.

#### **IV. Protección de datos.**

Toda información del paciente: datos personales, estado de salud físico, estado de salud psicológico e historial médico, será considerada información de carácter sensible y tratada como tal, en concordancia a la ley N° 20.584 sobre los



Derechos y Deberes de los Pacientes y, la Ley N°19.628 sobre la Protección de la Vida Privada.

Para un correcto uso de esta información usted acepta la creación remota de su ficha clínica en caso de ser paciente nuevo y/o la posibilidad de acceso a sus antecedentes previos en caso de existir; con el objeto de llevar un registro médico de su atención.

Los datos personales que el Usuario proporciona por medio del formulario de registro o solicitud de agendamiento de visita se integrarán en un fichero de datos personales responsabilidad de Examedi.

Al contratar el servicio de Telemedicina, el Usuario acepta la recepción y/o envío de documentos, resultados de exámenes, audios, videos, imágenes de ser necesario, a través de medios digitales tales como correo electrónico o teléfono celular, a las coordenadas consignadas por el Usuario en la solicitud de prestación de servicios.

Se prohíbe expresamente al paciente grabar la interacción durante la llamada sin consentimiento previo y expreso (verbal o escrito) del médico.

El envío del formulario de registro o solicitud de prestación de servicios es una manifestación del consentimiento libre por parte del Usuario para que Examedi trate los datos en la forma descrita en estos Términos y Condiciones y la Política de Privacidad, la cual se entiende parte integrante de estos Términos y Condiciones.

Para más información consultar la Política de Privacidad General del Servicio de Examedi disponible en su página web.

## **V. Exclusiones de responsabilidad.**



Examedi no será responsable de ningún daño o perjuicio, ya sea directo o indirecto, que le ocurra al Usuario y/o terceros, en relación con la prestación de los servicios de Telemedicina.

Lo anterior es debido a que Examedi no presta directamente el servicio de procesamiento de exámenes o asesoría médica, el que es encargado a colaboradores de Examedi que no tienen un vínculo laboral, y a que la prestación del servicio de teleconsulta ha sido encargado a una empresa externa con quien Examedi a suscrito un convenio.

Examedi sólo contribuye con un sitio web cuya tecnología facilita la comunicación entre los Usuario y los profesionales, sean médicos o Asistentes, pero Examedi actúa en calidad de tercero, quien no interviene en la relación entre los usuarios y los profesionales respectivos.

A Examedi no podrá imputarse la responsabilidad por incumplimientos del Usuario o por daños y/o perjuicios, directos ni indirectos, que se ocasionen al Usuario y/o a terceros debido a la solicitud del Usuario y/o al servicio prestado. Para lograr esto, el Usuario se obliga a mantener indemne a Examedi, sus filiales, personas relacionadas, socios, directores, gerentes, trabajadores, administradores, asesores y/o consultores, de toda demanda y/o gasto en que pudiere incurrir por tales conceptos.

Examedi no garantiza la disponibilidad y continuidad del funcionamiento del sitio web. En consecuencia, Examedi no será en ningún caso responsable por cualesquiera daños y perjuicios que puedan derivarse de (i) la falta de disponibilidad o accesibilidad al sitio web; (ii) la interrupción en el funcionamiento del sitio web o fallos informáticos, averías telefónicas, desconexiones, retrasos o bloqueos causados por deficiencias o sobrecargas en las líneas telefónicas, centros de datos, en el sistema de Internet o en otros sistemas electrónicos, producidos en el curso de su funcionamiento; y (iii) otros daños que puedan ser



causados por terceros mediante intromisiones no autorizadas ajenas al control de Examedi. Sin perjuicio de lo anterior, en caso que el Usuario experimente cualquier tipo de dificultad en relación al funcionamiento del sitio web, podrá contactarse con personal de Examedi a través del correo electrónico [pacientes@examedi.com](mailto:pacientes@examedi.com). Asimismo, en caso de que cualquier daño, perjuicio o pérdida al Usuario sean causados por fallas en el sistema, en el servidor o en Internet que impida o restrinja en cualquier forma la prestación o provisión de los servicios, y que ello sea atribuible a Examedi, se entregará al Usuario la posibilidad de reagendar la prestación o solicitar el debido reembolso.

Examedi no garantiza la ausencia de virus ni de otros elementos en el sitio web introducidos por terceros ajenos a Examedi que puedan producir alteraciones en los sistemas físicos o lógicos del Usuario o en los documentos electrónicos y ficheros almacenados en sus sistemas. En consecuencia, Examedi no será en ningún caso responsable de cualesquiera daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieran derivarse de la presencia de virus u otros elementos que puedan producir alteraciones en los sistemas físicos o lógicos, documentos electrónicos o ficheros del Usuario.

Examedi adopta diversas medidas de protección para proteger el sitio web y los contenidos contra ataques informáticos de terceros. No obstante, Examedi no garantiza que terceros no autorizados no puedan conocer las condiciones, características y circunstancias en las cuales el Usuario accede al sitio web. En consecuencia, Examedi no será en ningún caso responsable de los daños y perjuicios que pudieran derivarse de dicho acceso no autorizado.

Con la suscripción de los presentes Términos y Condiciones, el Usuario declara que mantendrá indemne frente a cualquier reclamación a Examedi, su sociedad matriz, sus filiales, directores, socios, empleados, abogados y agentes, de hechos que le sean imputables derivados del (i) incumplimiento por parte del



Usuario o de cualquier disposición contenida en los presentes Términos y Condiciones o de cualquier ley o regulación aplicable a los mismos; (ii) incumplimiento o violación de los derechos de terceros inclusive; e (iii) incumplimiento del uso permitido del sitio web.

## **VI. Información sensible.**

Por la naturaleza de los servicios, Examedi puede y tiene acceso a información confidencial y sensible de las personas.

Examedi se compromete a mantener bajo absoluta reserva, confidencialidad y secreto la información a la que acceda en virtud de esta presentación, y sólo podrá ser otorgada y/o recepcionada por terceros proveedores cuando sea absolutamente necesario y en todo caso, siempre bajo mecanismos de encriptación y seguridad que impidan su libre acceso, transmisión o difusión.

Examedi se declara como una empresa preocupada por la seguridad de la información y data sensible con la que puede trabajar, por lo que declara como su compromiso la realización de los estándares de seguridad más altos para el cumplimiento de sus obligaciones de seguridad, resguardo y custodia.

Examedi contará con un sistema de respaldo clínico donde se registrarán las atenciones e indicaciones sanitarias relevantes a propósitos de las atenciones de salud que se presten a las personas. Los usuarios del servicio podrán requerir a Examedi en cualquier momento el otorgamiento de todo o parte de la información sanitaria referida.



## **VII. Notificaciones.**

Examedi podrá realizar las notificaciones oportunas a través de una notificación general en el sitio web, a través de la dirección de correo electrónico facilitada por el Usuario en el formulario de registro o solicitud del servicio de Telemedicina.

El Usuario podrá notificar a Examedi a través del envío de un correo electrónico a la dirección [pacientes@examedi.com](mailto:pacientes@examedi.com) , o bien por medio de cualquiera de los canales de atención disponibles en el sitio web.

**Examedi**