

# Términos y condiciones de uso de la app móvil.

**Última actualización: 18/Junio/2020**

Este contrato describe los términos y condiciones generales (en adelante, los “Términos y Condiciones”) que regulan el uso del conjunto de medios digitales para: (i) llevar a cabo videoconsultas médicas, (ii) elaborar y recibir recetas médicas digitales, y (iii) realizar consultas y recibir asistencia técnica sobre dichos servicios (en adelante, la “App Móvil”). La App Móvil es puesta a disposición de los usuarios de la misma (en adelante, los “Usuarios”) por la sociedad denominada Sofía Salud Holdings, S.A.P.I. de C.V. (en adelante, “Sofía”). La App Móvil se denomina “sofía”, y podrá ser accedida mediante su aplicación móvil. Cualquier persona que desee acceder o usar la App Móvil o los Servicios (según dicho término se define más adelante), podrá hacerlo sujetándose a estos Términos y Condiciones.

Cualquier persona que no acepte estos Términos y Condiciones, los cuales tienen un carácter obligatorio y vinculante, deberá abstenerse de utilizar la App Móvil y los Servicios.

La utilización de la App Móvil o de los Servicios implica la aceptación por parte del Usuario de todas las cláusulas y políticas establecidas en estos Términos y Condiciones. Asimismo, al utilizar la App Móvil o los Servicios estará comunicándose con Sofía a través de medios electrónicos, por lo que acepta recibir comunicación bajo esta modalidad utilizando diversos mecanismos tales como: videollamada, el aplicativo web o móvil denominado “WhatsApp” de WhatsApp, Inc., correo electrónico, mensajes de texto, avisos y la plataforma de mensajería personal de la App Móvil; en virtud de lo anterior, el Usuario reconoce que los formularios, contratos, avisos, mensajes, así como cualquier tipo de notificación y/o comunicación que se envíe por los medios electrónicos satisfacen cualquier requisito legal y cuentan con plenos efectos legales y validez.

La App Móvil utiliza sistemas de notificaciones, que funcionarán de conformidad con los sistemas operativos en los que sea instalado. El uso de notificaciones, así como su habilitación o deshabilitación, será entera responsabilidad del Usuario (la habilitación deberá hacerse a

través del sistema operativo, ya que la App Móvil no permite la habilitación o deshabilitación de las notificaciones).

## **1. Datos generales**

1.1. Sofía es una sociedad legalmente constituida y válidamente existente conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, plenamente facultada conforme a su objeto social para prestar los servicios detallados en estos Términos y Condiciones.

1.2. Sofía ofrece a los Usuarios, mediante la App Móvil, la posibilidad de acceder a los siguientes servicios (en adelante, y en conjunto, los “Servicios”):

A. Consultas médica a través de videollamadas (en adelante, las “Videoconsulta”) cuyo objeto es que el Usuario pueda ser atendido por un médico independiente (en lo sucesivo, a los médicos independientes se les denominará “Médico”) y, en su caso, recibir una receta médica electrónica con el tratamiento médico sugerido.

B. Consulta y asistencia técnica sobre la App Móvil (en adelante, “Soporte”).

1.3. Los presentes términos y condiciones se encuentran dirigidos a clientes de Sofía que utilicen la App Móvil.

1.4. Los Usuarios podrán enviar quejas y sugerencias a Sofía a través del correo electrónico señalado en la Cláusula 17 de los presentes Términos y Condiciones.

## **2. Cuentas de Usuario**

2.1. Con el fin de utilizar los Servicios puestos a disposición por Sofía, el Usuario debe registrarse y mantener activa una cuenta personal, única e intransferible, de uso de los Servicios (en adelante la “Cuenta”). Para obtener una Cuenta es necesario proporcionar información personal que al respecto sea requerida en el formulario de inscripción proporcionado por Sofía; dicha información será utilizada en términos de los presentes Términos y Condiciones y el Aviso de Privacidad (según dicho término se describe en la Sección 13 de los Términos y Condiciones). A efecto de lo anterior, el Usuario reconoce y acepta que, la

correcta prestación de los Servicios y la utilización de la App Móvil depende de la veracidad, certeza y exactitud de la información proporcionada por el Usuario, por lo que el único responsable de la información proporcionada y operaciones de la Cuenta será el Usuario, de tal manera que Sofía no será responsable de la certeza de la información ni operaciones que ocurran en la Cuenta y Sofía no se responsabilizará en forma alguna por la prestación de los Servicios y la utilización de la App Móvil en el supuesto en el que el Usuario proporcione información errónea, falsa, incompleta o desactualizada. El Usuario se compromete a mantener de forma segura y confidencial el nombre de usuario y contraseña de su Cuenta y en ningún caso Sofía será responsable del uso del nombre de usuario y contraseña de la Cuenta; por lo anterior, el Usuario será responsable del correcto uso de la Cuenta y, por lo tanto, deberá pagar a Sofía cualquier daño, perjuicio, gasto o costo derivado del mal uso de la Cuenta.

2.2.Sofía se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de Cuenta, cancelar o suspender una Cuenta, sin que esté obligado a comunicar las razones de ello y sin que ello genere alguna responsabilidad para Sofía.

2.3.Sofía puede en cualquier momento solicitar cualquier tipo de documento o dato adicional a efecto de corroborar la información de la Cuenta. Sofía tendrá derecho a suspender temporal o definitivamente a aquellos Usuarios cuyos datos o información no hayan podido ser confirmados, o no sean correctos.

2.4.El Usuario se abstendrá de permitir que cualquier persona distinta al titular de la Cuenta utilice cualquiera de los Servicios a través de su Cuenta. Sofía no será responsable, en ningún caso, de los Servicios cuando una persona distinta al titular de la Cuenta utilice los Servicios. El Usuario deberá indemnizar y sacar en paz y a salvo a Sofía de cualquier procedimiento que se inicie en su contra, así como de los daños y perjuicios que deriven del incumplimiento de la presente Cláusula por parte del Usuario.

2.5.Al usar la App Móvil, el Usuario deberá dirigirse con probidad, decencia y respeto. Por lo anterior, el Usuario obliga a: (i) abstenerse de faltar el respeto en cualquier forma a cualquier Médico o personal de Soporte, (ii) utilizar una vestimenta adecuada durante el uso del Servicio de Videoconsulta (camisa y pantalones), y (iii) seguir las indicaciones del Médico durante la prestación del Servicio de Videoconsulta.

2.6. Los Usuarios menores de 18 (dieciocho) años de edad, pueden utilizar los Servicios únicamente con la autorización, participación e involucramiento de sus padres o tutores, quienes actuarán en carácter de representantes legales de estos, siendo responsables de cualquier obligación y/o compromiso que dichos menores de 18 (dieciocho) años adquieran con Sofía. En ningún caso Sofía será responsable de verificar que el Usuario es mayor de edad o, en su caso, que el usuario cuente con la autorización de sus padres o tutores, por lo que los Usuarios menores de 18 (dieciocho) años que no cuenten con la autorización de sus padres o tutores deberán abstenerse de utilizar la App Móvil.

### **3. Videoconsulta**

3.1. Los Usuarios podrán solicitar el Servicio de Videoconsulta a través de la App Móvil, para lo cual deberán acceder a su Cuenta y seleccionar la opción de Videoconsulta.

3.2. El Usuario reconoce, que se deberá abstener de utilizar el Servicio de Videoconsulta en relación con una urgencia médica. En caso de que exista una situación de urgencia, será total responsabilidad del Médico la reacción adecuada a tal situación, debiendo tomar las acciones y realizar las recomendaciones que las buenas prácticas médicas establecen para tales situaciones.

3.3. Una vez seleccionada la opción de Videoconsulta, el Usuario deberá informar sobre la razón por la cual se solicita la Videoconsulta..

3.4. Una vez que se haya cumplido con lo anterior, la App Móvil dará acceso al Servicio de Videoconsulta de forma gratuita. Una vez que un Médico esté en posibilidad de brindar el Servicio de Videoconsulta al Usuario, la App Móvil alertará al Usuario para que se una a la Videoconsulta.

3.5. Una vez iniciada la Videoconsulta, el Médico brindará al Usuario la consulta médica a través de una videollamada. En caso de que el Médico considere que cuenta con elementos suficiente para diagnosticar al Usuario y para recomendar un tratamiento, el Médico se lo informará al Usuario, pudiendo enviar la receta médica electrónica correspondiente al finalizar la Videoconsulta. En caso de que el Médico considere que no cuenta con elementos suficiente para diagnosticar

al Usuario y para recomendar un tratamiento, el Médico se lo informará al Usuario, pudiendo recomendar que se realice una consulta médica presencial con dicho Médico o con algún otro especialista del equipo Médico de Sofía, o bien, que acuda al servicio de urgencias de algún hospital.

3.6.La receta médica electrónica que resulte de la Videoconsulta, estará disponible para el Usuario a través de la App Móvil y, en su caso, a través del correo electrónico proporcionado por el Usuario.

3.7.El Usuario reconoce y acepta que, durante la Videoconsulta y una vez terminada la misma, el Médico completará un expediente médico electrónico con la información proporcionada por el Usuario y la información que derive de la Videoconsulta. El expediente médico electrónico utilizado por los Médicos será elegido por Sofía y podrá ser accedido por Sofía y/o por cualquier autoridad legalmente facultada para ello. Sofía podrá poner el expediente médico electrónico a disposición del Médico a través de sus propios medios, o bien, mediante la contratación de un tercero especializado independiente a Sofía. La información del expediente médico electrónico será utilizada en términos de los presentes Términos y Condiciones y el Aviso de Privacidad.

3.8.El Médico brindará sus servicios de conformidad con su juicio clínico, por lo que Sofía no será responsable, en ningún caso, del diagnóstico realizado por el Médico, ni del tratamiento recomendado por dicho Médico. El Médico será el único responsable de cualquier daño o perjuicio que sea provocado por el diagnóstico realizado y/o el tratamiento recomendado y/o el contenido de las recetas médicas electrónicas, así como cualquier daño o perjuicio que derive de la Videoconsulta.

3.9.En ningún caso, Sofía será responsable de ninguna consulta médica presencial, o bien, de la atención de las urgencias de cualquier centro médico. El Usuario será el único responsable de su decisión de acudir o no a una consulta presencial con posterioridad a la Videoconsulta, así como del tratamiento médico que decida llevar.

#### **4. Soporte.**

- 4.1. Los Usuarios podrán acceder al Servicio de consulta y asistencia técnica sobre la App Móvil. Estos servicios serán identificados como “Soporte”.
- 4.2. El Servicio de Soporte únicamente se relacionará con consulta y asistencia técnica sobre la App Móvil y, en ningún, caso se entenderá que el Usuario podrá solicitar información médica o relacionada con la atención médica. En ningún caso se podrá interpretar que la información otorgada a través de Soporte tiene carácter médico, por lo que el Usuario será el único responsable sobre el uso que dé a la información obtenida a través de Soporte, sin que se pueda considerar a Sofía responsable por los daños o perjuicios que sean provocados al Usuario o a cualquier tercero con motivo del uso de Soporte.
- 4.3. Una vez seleccionada la opción de Soporte, el Usuario podrá enviar sus dudas a través de la plataforma de mensajería personal de la App Móvil. En caso de ser posible, el personal de Sofía responderá a las consultas y asistencia técnica solicitada por el Usuario en relación con la App Móvil.

## **5. Vigencia**

- 5.1. Las disposiciones de los presentes Términos y Condiciones estarán vigentes mientras el Usuario dé uso a la App Móvil y/o dentro del periodo durante el cual el Usuario cuente con una Cuenta activa. Ahora bien, Sofía podrá dar por terminado el acceso a la Cuenta y a los Servicios y los presentes Términos y Condiciones respecto de cualquier Usuario: (i) en caso de que dicho Usuario no dé cabal cumplimiento a todas y cada una de sus obligaciones previstas en los presentes Términos y Condiciones, (ii) en caso de que Sofía considere que el Usuario ha usado indebidamente la Cuenta y/o los Servicios, o bien (iii) Sofía considere que la Cuenta entorpece o dificulta el uso de los Servicios o de cualesquier servicios brindados por Sofía a través de cualquier otro medio.

## **6. Terminación**

- 6.1. Sofía puede dejar de ofrecer los Servicios o denegar el acceso a los mismos e incluso dar por terminado en cualquier momento las disposiciones previstas en los presentes Términos y Condiciones, sin responsabilidad para Sofía. En caso de

terminación, el Usuario deberá dejar de hacer uso de la App Móvil.

6.2. Sin perjuicio de lo anterior, la terminación de los Términos y Condiciones no afectará los derechos y obligaciones que surjan antes de la fecha de terminación.

6.3. Sofía podrá terminar los presentes Términos y Condiciones y restringir el uso de la App Móvil por parte del Usuario, en caso de que Usuario incumpla con cualquiera de las obligaciones señaladas en los presentes Términos y Condiciones.

## **7. Fallas en la App Móvil**

7.1. Sofía no se responsabiliza por ningún daño, perjuicio o pérdida al Usuario que pudiera ocasionarse por fallas en la App Móvil, en el servidor o en Internet. Sofía tampoco será responsable por cualquier virus que pudiera infectar el equipo del Usuario como consecuencia del acceso o uso de su sitio web o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos o audio contenidos en el mismo. El Usuario no podrá exigirle responsabilidad alguna a Sofía, ni podrá exigir el pago de ninguna cantidad por concepto de daño, perjuicio o pérdida resultante de dificultades técnicas o fallas en la App Móvil o en Internet. Sofía no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido a la App Móvil, debido a que éste puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas, fallas de Internet, mantenimiento o por causas ajenas a Sofía; en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible, sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad a Sofía. De la misma manera, Sofía tampoco será responsable por ningún error u omisión contenidos en la App Móvil.

7.2. La App Móvil puede contener enlaces a sitios web de terceros. En dichos casos, Sofía no será responsable de ninguna manera del contenido, productos, servicios, anuncios u otra información que pueda ser proporcionado por o a través de tales sitios o publicidad, ni de sus políticas de privacidad o su cumplimiento con las disposiciones legales aplicables.

## **8. Limitación de Responsabilidad**

8.1. Sofía únicamente pone a disposición de los Usuarios la App Móvil para tener acceso a los Servicios, por lo que no será responsable y en ningún caso garantiza el contenido, calidad, cantidad, estado, seguridad, idoneidad, integridad o legitimidad de los Servicios y/o de la receta médica electrónica y/o de los medicamentos y/o suplementos alimenticios correspondientes. En consecuencia, Sofía no será responsable de cualquier daño, menoscabo, pérdida o perjuicio, relacionado con la calidad, integridad, legitimidad, o cualquier otra causa análoga a los Servicios y/o de la receta médica electrónica y/o de los medicamentos y/o suplementos alimenticios

8.2. Ninguna de las disposiciones de los presentes Términos y Condiciones, podrá ser interpretada como una obligación de Sofía de brindar los Servicios, sino que Sofía brindará los Servicios conforme lo estime conveniente.

## **9. Indemnización**

9.1. El Usuario acuerda y se obliga a indemnizar y a sacar en paz y a salvo a Sofía de cualquier reclamación que pudiera hacerse en su contra con motivo o en relación con el uso de la Cuenta. En razón de lo anterior, el Usuario acuerda indemnizar y eximir de responsabilidad a Sofía (incluyendo, pero no limitado a sus respectivos accionistas, directores, gerentes, funcionarios, representantes, agentes y empleados) por cualquier reclamo o demanda (incluyendo honorarios y costos legales), obligándose a resarcir a Sofía de cualquier cantidad que se erogare por estos conceptos.

## **10. Relación**

10.1. Ninguna disposición contemplada en estos Términos y Condiciones constituye de manera alguna cualquier tipo de sociedad, asociación, comisión mercantil o relación laboral entre Sofía y el Usuario.

## **11. Propiedad Intelectual**

11.1. La App Móvil y todos los derechos relativos a éste, son propiedad exclusiva de Sofía. Ninguna disposición prevista en los Términos y Condiciones, ni el uso de la

App Móvil otorgan o transfieren ningún derecho sobre o en relación con la App Móvil.

11.2. Todos los derechos de propiedad intelectual relacionados con los Servicios, incluyendo sin limitar a, todas las patentes, modelos de utilidad, diseños industriales, marcas, avisos comerciales, nombres comerciales, derechos de autor, secretos industriales, know-how, tecnología o cualquier solicitud para obtener el registro de cualquiera de las anteriores, así como sus registros, permisos, licencias o cualquier otro derecho que derive de la prestación de los Servicios, son y serán, en todo momento, propiedad de Sofía. Los Términos y Condiciones no otorgan al Usuario, en ningún caso, derechos sobre la Propiedad Intelectual de Sofía.

## **12. Confidencialidad**

12.1. Toda la información proporcionada por los Usuarios será tratada como información confidencial y no podrá ser revelada sin el consentimiento del Usuario. Esta obligación de confidencialidad no cesará con motivo de la expiración, suspensión, terminación o rescisión de los presentes Términos y Condiciones.

12.2. Tendrán acceso a dicha información aquellos empleados o representantes de Sofía, así como terceros con los que Sofía tenga una relación jurídica para el cumplimiento de las obligaciones conforme a los presentes Términos y Condiciones. No obstante, Sofía podrá proporcionar información mediante requerimiento fundado y motivado de autoridad competente.

## **13. Privacidad**

13.1. El tratamiento de los datos personales que se lleve a cabo en relación con los Servicios, se regirá conforme a lo establecido en el Aviso de Privacidad de Sofía, el cual se encuentra disponible en <https://www.sofiasalud.com>, en cumplimiento a lo establecido por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento y las demás disposiciones legales aplicables.

13.2. De conformidad con el Aviso de Privacidad de Sofía, la información y datos personales que se obtengan durante y derivado de la prestación de los Servicios podrá ser utilizada con fines de investigación médica, científica, tecnológica y/o para la salud.

13.3. El consentimiento para el tratamiento de los datos personales sensibles se obtendrá al momento de aceptar los presentes Términos y Condiciones.

#### **14. Cláusula Anticorrupción.**

14.1. El Usuario, declara no haber ofrecido, permitido, entregado, autorizado, solicitado o aceptado, ninguna ventaja indebida, económica o de cualquier otro tipo, relacionada de algún modo con los Servicios ofrecidos por Sofía. Asimismo, se compromete a lo largo de la vigencia de los presentes Términos y Condiciones y posteriormente, a cumplir y adoptar las medidas razonables para asegurar que se eviten prácticas de corrupción tendientes a propiciar actos tales como: soborno, extorsión, tráfico de influencias y cualquier otra relacionada.

14.2. La violación a la presente Cláusula implica el incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones y, de ser el caso, se procederá de conformidad con lo establecido en la Sección 5.

14.3. El Usuario manifiesta bajo protesta de decir verdad que los recursos que serán utilizados no provienen de lavado de activos, operaciones ilícitas, financiamiento al terrorismo, narcotráfico, captación ilegal de dinero, y en general, cualquier actividad ilícita, de igual manera, el Usuario, se obliga a realizar todas las actividades encaminadas a asegurar que todos sus socios, administradores, clientes, proveedores, empleados, etc., y los recursos de estos, no se encuentren relacionados o provengan, de actividades ilícitas, particularmente, de las anteriormente enunciadas.

#### **15. Modificaciones**

15.1. Sofía podrá modificar los Términos y Condiciones en cualquier momento, para lo cual, Sofía podrá informar a los Usuarios a través de una publicación en su página web, en la App Móvil y/o a través de correo electrónico sobre dichas modificaciones. Sofía elegirá el medio de notificación a los Usuario a su entera

discreción, bajo el entendido que la notificación se entenderá hecha cuando se realice por cualquiera de los medios señalados en el presente párrafo. Sin perjuicio de lo anterior, Sofía podrá publicar las actualizaciones o modificaciones a los Términos y Condiciones en la App Móvil, en el entendido de que la sola utilización de la App Móvil, implica la aceptación expresa por parte del Usuario de cualquier actualización o modificación de los Términos y Condiciones.

15.2.La última actualización de los Términos y Condiciones ocurrió en la fecha señalada al inicio de estos Términos y Condiciones.

## **16. Encabezados**

16.1.El Usuario reconoce que los encabezados de cada una de las cláusulas de los presentes Términos y Condiciones son únicamente para fines de referencia y no afectarán el significado o interpretación de los mismos.

## **17. Domicilio**

17.1.El domicilio de Sofía se encuentra ubicado en:  
Colima 426, Colonia Roma Norte,  
C.P. 06700, Delegación Cuauhtémoc,  
Ciudad de México.  
Correo electrónico: ayuda@sofiasalud.com

## **18. Jurisdicción y Ley Aplicable**

18.1.Para todo lo relativo a la interpretación y cumplimiento de estos Términos y Condiciones, las partes en este acto se someten, de manera expresa e irrevocable, a las leyes aplicables de los Estados Unidos Mexicanos y a la jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, Estados Unidos Mexicanos, y renuncian, de manera expresa e irrevocable, a cualquier otra jurisdicción que pudiere llegar a corresponderles en virtud de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra razón.