

## **Términos y Condiciones de uso de la Plataforma Quererte Sano de Pacífico Salud**

El presente documento (en adelante, "Términos y Condiciones") regula el acceso y la utilización de los servicios brindados conjuntamente por **Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. y Pacífico S.A. Entidad Prestadora de Salud** (en adelante, "Pacífico Salud"), a través del sitio web <https://www.querertesano.pe> (en adelante, "la Plataforma").

Las disposiciones contenidas en el presente documento resultan aplicables a todos los usuarios que se encuentren registrados en la Plataforma.

Asimismo, el presente documento regula el acceso y la utilización de los servicios brindados por **DOCTOR+ S.A.C**, con RUC 20251011461, a través de su servicio de **Telemedicina y Consulta Especializada (TSANA)**, el cual permite a los Usuarios acceder a atenciones médicas a distancia mediante consultas virtuales realizadas por profesionales de la salud.

De igual manera, el presente documento regula los servicios brindados por **FITNESS PASS S.A.C. (HOLOS)**, con RUC 20602458921, quienes prestan el servicio de **Centros de Entrenamiento y Clases en Línea**, el cual comprende un conjunto de experiencias de bienestar general puestas a disposición de los Usuarios a través de la presente Plataforma.

Los Usuarios al momento de su registro en la plataforma declaran haber leído, comprendido y aceptan las disposiciones contenidas en los presentes Términos y Condiciones. Caso contrario, los Usuarios deben abstenerse de hacer uso de la Plataforma.

### **1. PLATAFORMA QUERERTE SANO DE PACÍFICO SALUD**

La Plataforma Web de Bienestar y Acompañamiento en Salud de Pacífico Salud es un espacio virtual de intermediación que permite la interconexión de dos (2) actores:

- (i) los Usuarios, son personas naturales (asegurados o particulares) que se registran en la plataforma para acceder a los diferentes beneficios de los servicios ofrecidos y
- (ii) Pacífico Salud,

En la Plataforma se podrá encontrar información confiable respecto a servicios de salud, videos de bienestar así como herramientas que coadyuvan a tomar las mejores decisiones referente a su Salud y Bienestar de la mano de especialistas.

### **2. CONDICIONES DE USO**

#### **2.1 USO DE LA PLATAFORMA**

Los Usuarios se obligan a utilizar la Plataforma de manera adecuada, responsable y lícita, de conformidad con la legislación aplicable (según lo señalado en el numeral 11 del presente documento), la moral y las buenas costumbres generalmente aceptadas, así como las normas de orden público vigentes, absteniéndose de realizar cualquier acto que pueda afectar el normal funcionamiento de la Plataforma o los derechos e intereses de terceros.

Los Usuarios se obligan a no utilizar la Plataforma ni sus componente y elementos para transmitir, almacenar, publicar, comunicar públicamente promover o divulgar datos, información o contenidos que sean ilícitos o que puedan vulnerar derechos, afectar la reputación o menoscabar la imagen de Pacífico Salud, de otros Usuarios o de terceros.

Asimismo, queda expresamente prohibido recopilar, extraer, descargar reproducir, almacenar comunicar públicamente, transformar, reutilizar o explotar, total o parcialmente, la información, contenidos, bases de datos o cualquier otro elemento disponible en la Plataforma, ya sea de forma manual o mediante herramientas automatizadas (incluyendo sin limitación, bots, spiders, crawlers, scrapers o tecnologías de minería de datos) para cualquier finalidad distinta al uso legítimo de la Plataforma y a la realización de las transacciones o servicios expresamente habilitados por ésta, salvo autorización previa, expresa y por escrito de Pacífico Salud.

En caso de incumplimiento o infracción de los presentes Términos y Condiciones, Pacífico Salud podrá adoptar las medidas que estime pertinentes, incluyendo la interposición de las acciones legales correspondientes, así como exigir la indemnización por los daños y perjuicios que dicho incumplimiento le hubiera ocasionado. Asimismo, los Usuarios se obligan a mantener indemne a Pacífico Salud, así como a sus socios, directores, funcionarios, trabajadores y/o proveedores , frente a cualquier reclamo, demanda, acción o procedimiento iniciado por terceros, incluidos otros Usuarios, que se derive de actos u omisiones atribuibles al Usuario o del uso indebido de la Plataforma, siempre que tales situaciones no sean consecuencia de Pacífico Salud ni de incumplimientos que le sean imputables.

## **2.2 MANEJO DE LA CUENTA DE USUARIO**

Los Usuarios podrán acceder a determinadas novedades y contenidos informativos mediante la suscripción al envío de información periódica a través de la Plataforma. Para tal efecto, el Usuario deberá registrarse y crear una cuenta personal, la cual estará asociada a un usuario y una contraseña que permitirán su identificación y acceso a los servicios correspondientes.

Los Usuarios se obligan a registrar en la Plataforma únicamente información que les pertenezca, la cual deberá ser veraz, exacta y actualizada, asumiendo responsabilidad por la autenticidad y contenido de los datos proporcionados.

El uso de la Cuenta del Usuario y sus contraseñas son personales y no transferibles.

Los Usuarios se hacen plenamente responsables de tratar de forma confidencial y custodiar adecuadamente sus contraseñas, evitando el acceso a las mismas de terceras personas no autorizadas expresamente por Pacífico Salud. El Usuario se compromete a mantener dicha información bajo estricta reserva y a no revelarla, compartirla, cederla, delegarla ni ponerla a disposición de terceros bajo ninguna circunstancia.

El incumplimiento del párrafo que antecede, ocasionará la cancelación de la Cuenta de Usuario.

Quererte Sano no asume responsabilidad alguna por daños, pérdidas, usos indebidos, accesos no autorizados o cualquier consecuencia derivada de la divulgación, uso compartido o manejo negligente de las credenciales de acceso del Usuario, ya sea por parte del propio titular, terceros o personas vinculadas a su cuenta. La responsabilidad por este tipo de situaciones recae exclusivamente en el Usuario.

### **2.3 BAJA DE CUENTA Y RETIRO DEL USUARIO**

El Usuario podrá solicitar la baja de su cuenta en cualquier momento, siguiendo el procedimiento establecido en el presente apartado.

Para solicitar la baja de su cuenta, el Usuario deberá comunicarse exclusivamente a través del WhatsApp oficial de Quererte Sano: +51 906270802, Opción "Soporte", solicitar su solicitud de baja, reclamo o inconveniente para que el equipo correspondiente pueda brindarle atención y gestionar el requerimiento. Una vez confirmada la baja, el Usuario perderá el acceso a su cuenta y a los servicios asociados. El retiro voluntario no genera obligación alguna para Quererte Sano de mantener beneficios ni otorgar compensaciones de ningún tipo.

La solicitud de baja de cuenta, el retiro voluntario del Usuario o la decisión de no continuar utilizando la Plataforma, no generan derecho a reembolsos, devoluciones ni compensaciones, ya sea total o parcial, por pagos realizados, sesiones no utilizadas, planes activos o beneficios contratados.

### **2.4 USO DEL SOFTWARE**

La Plataforma, incluyendo su software, código fuente, código objeto, diseño, estructura, bases de datos, funcionalidades, interfaces, contenidos y demás elementos que la integran, es de titularidad de Pacífico Salud o ha sido licenciada a su favor, y se encuentra protegida por la normativa vigente sobre propiedad intelectual y demás disposiciones aplicables. El acceso y uso de la Plataforma no otorga a los Usuarios ningún derecho de propiedad sobre la misma ni sobre sus componentes y elementos.

En tal sentido, los Usuarios se obligan a lo siguiente:

1. Utilizar la Plataforma únicamente para fines lícitos y conforme a los presentes Términos y Condiciones.
2. Abstenerse de copiar, reproducir, modificar, adaptar, distribuir, comunicar públicamente, comercializar, arrendar, sublicenciar o explotar de cualquier forma la Plataforma o cualquiera de sus componentes y elementos, salvo autorización previa y por escrito de Pacífico Salud.
3. No realizar actos de ingeniería inversa, descompilación, desensamblaje, intento de acceso al código fuente, elusión de medidas tecnológicas de protección ni cualquier otra acción destinada a obtener el código fuente o vulnerar la seguridad o integridad de la Plataforma.
4. No interferir, alterar o interrumpir el funcionamiento normal de la Plataforma ni de los servidores o redes vinculadas a ella.

Pacífico Salud podrá supervisar el cumplimiento de lo dispuesto en la presente cláusula y ante cualquier uso indebido o incumplimiento, podrá suspender o cancelar la Cuenta del Usuario, sin perjuicio de ejercer las acciones legales que correspondan, conforme a la normativa aplicable.

### **3. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

Pacífico Salud ofrece a los Usuarios, a través de la Plataforma, información vinculada a la salud y bienestar, servicios de salud, videos de bienestar y herramientas orientadas

a promover la toma de decisiones informadas en materia de salud y bienestar en coordinación con profesionales o especialistas, según corresponda.

Pacífico Salud se reserva el derecho de modificar, actualizar suspender, restringir o discontinuar, total o parcialmente y en cualquier momento, los servicios o contenidos ofrecidos a través de la Plataforma, por razones operativas, técnicas, de seguridad, regulatorias o legales, sin perjuicio de respetar las obligaciones previamente asumidas y los derechos que correspondan a los Usuarios conforme a la legislación aplicable

### **3.1. ESTRUCTURA MODULAR DEL SERVICIO**

La Plataforma funciona bajo un sistema de módulos independientes, los cuales podrán encontrarse activos o inactivos según el plan contratado por el Usuario, así como en función de los beneficios vigentes o servicios adquiridos por este.

Los módulos disponibles son:

1. Clases y Consejos
  - a. Clases en línea
  - b. Clases grabadas
  - c. Guías y consejos
2. Telemedicina
3. Consulta Especializada
4. Centros de Entrenamiento

#### **3.1.1 Condición de Aplicabilidad**

- Las disposiciones generales del presente documento son aplicables a todos los Usuarios.
- Las disposiciones específicas de cada módulo serán visibles en la Plataforma y aplicarán únicamente cuando dicho modulo esté activado para el Usuario.
- La activación o no activación de un módulo determinará la aplicación o inaplicación de sus cláusulas específicas.

### **3.2 NATURALEZA DE LA PLATAFORMA**

Quererte Sano es una plataforma digital de intermediación y gestión que facilita el acceso a diversos servicios de bienestar y salud. Su función principal es conectar al Usuario con profesionales o especialistas, establecimientos y contenidos especializados, brindando herramientas para la autogestión del bienestar.

En ese sentido, Quererte Sano:

- No constituye un establecimiento médico, ni reemplaza la atención, evaluación, diagnóstico y tratamiento presencial.
- No presta directamente servicios médicos, salvo en los casos en que ello se indique de manera expresa y detallada dentro de la Plataforma.
- No administra ni opera centros físicos de entrenamiento, gimnasios ni espacios deportivos de uso presencial.
- No supervisa la ejecución técnica de actividades deportivas o rutinas realizadas dentro y fuera de la Plataforma.

### **3.3. PLANES Y BENEFICIARIOS ADICIONALES**

#### **3.3.1 Titularidad del Plan**

Cada plan contratado a través de la Plataforma es personal e intransferible, y su uso corresponde exclusivamente al Usuario titular de la cuenta desde la cual se realizó la contratación.

### **3.3.2 Adición de Beneficiarios**

Dependiendo del tipo de plan contratado, el Usuario podrá contar con la opción de añadir beneficiarios adicionales, que sean mayores de edad, para que accedan total o parcialmente a los beneficios asociados al plan.

Para las atenciones de pediatría cuyos pacientes son menores de edad podrán llevar a cabo su atención médica a través de la cuenta de sus padres, tutores o representante legal.

La posibilidad de añadir beneficiarios, el número permitido, los requisitos aplicables y el alcance de los beneficios dependerán del plan específico.

El Usuario que añada beneficiarios adicionales a su plan declara bajo juramento que:

- Cuenta con la autorización previa de cada persona que incluya como beneficiario, para vincular sus datos personales y permitir su acceso a los servicios correspondientes.
- La información proporcionada respecto de cada beneficiario (incluyendo datos de identificación, fecha de nacimiento, contacto u otros requeridos) es veraz, exacta y actualizada.
- Se obliga a comunicar oportunamente a Quererte Sano cualquier modificación, baja o actualización relacionada con los beneficiarios asignados a su plan.

Como parte del proceso de incorporación de beneficiarios, el Usuario titular reconoce y acepta que, una vez registrados los datos del beneficiario que desea añadir, Quererte Sano enviará un correo electrónico al beneficiario con un enlace de activación. A través de dicho enlace, el beneficiario deberá completar el proceso de creación de su cuenta y la activación de sus beneficios.

El acceso y uso de los servicios por parte del beneficiario solo será posible una vez que haya finalizado correctamente el proceso de activación de su cuenta. El plazo para realizar dicha activación será de 5 días calendario contados desde el envío del correo electrónico de activación.

En caso de que el beneficiario no complete el proceso de activación dentro del plazo establecido, Quererte Sano procederá a eliminar los datos personales registrados por el Usuario titular para dicho beneficiario.

### **3.3.3 Condiciones de Uso por Beneficiarios**

Los beneficiarios adicionales deberán cumplir con:

- Las condiciones generales de estos Términos y Condiciones.
- Las reglas específicas del servicio o módulo al que acceden.
- Los procesos de registro, verificación de identidad o activación que correspondan.

### **3.3.4 Modificación o Retiro de la Funcionalidad de Beneficiarios y Cuenta PRO**

Quererte Sano se reserva el derecho de modificar, suspender o retirar en cualquier momento la funcionalidad de beneficiarios y/o el acceso a la cuenta PRO, ya sea respecto del Usuario titular o de cualquiera de sus beneficiarios o dependientes, sin que ello genere derecho a compensación alguna.

Dicho retiro o modificación podrá efectuarse, entre otros supuestos, por cambios en las condiciones del servicio o por solicitud de la empresa contratante. En ese sentido, la empresa podrá añadir, modificar o eliminar Usuarios titulares, beneficiarios y/o

dependientes asociados al beneficio. Asimismo, el Usuario titular podrá, en cualquier momento, añadir, modificar, eliminar o desvincular a sus beneficiarios y/o dependientes asociados a su plan, sin que dichas acciones generen responsabilidad o compensación alguna para Quererte Sano.

### **3.4 DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LOS SERVICIOS:**

#### **3.4.1 CLASES Y CONSEJOS (TERMINOS Y CONDICIONES)**

##### **3.4.1.1. APLICABLE PARA USUARIOS CON ACCESO AL SERVICIO DE “CLASES EN LÍNEA”**

Quererte Sano actúa únicamente como intermediario entre el Usuario y HOLOS, proveedor responsable de las clases en línea. A través de la plataforma web de Quererte Sano, el Usuario puede visualizar la oferta de clases, horarios, modalidades y características del servicio, siendo HOLOS quien presta directamente todas las actividades físicas, sesiones y contenidos deportivos.

Quererte Sano no diseña, coordina, supervisa ni ejecuta las clases. Su rol se limita a facilitar el acceso a la información y a permitir que el Usuario pueda inscribirse o reservar clases operadas íntegramente por HOLOS y sus instructores.

##### **3.4.1.1.1 Responsabilidad de HOLOS como Proveedor**

Las clases en línea, el contenido, la metodología, la ejecución de los ejercicios, la calidad del entrenamiento y cualquier interacción con los coaches o instructores son responsabilidad exclusiva de HOLOS.

Esto incluye, sin limitarse, a:

- La selección y capacitación de coaches o instructores.
- La planificación y ejecución de las rutinas.
- La atención durante la clase.
- La transmisión, plataforma o sistema mediante el cual se dicta la sesión.

##### **3.4.1.1.2 Ámbito de Intermediación de Quererte Sano**

En ese sentido, Quererte Sano:

- Es responsable únicamente de gestionar y comunicar la disponibilidad de horarios y modalidades ofrecidas a los usuarios
- No supervisa la técnica, desempeño o seguridad durante la actividad física
- No opera las clases ni participa en su dictado
- No controla ni administra la plataforma de transmisión de HOLOS.
- No garantiza la disponibilidad, continuidad o calidad de los servicios brindados por HOLOS.

El Usuario reconoce y acepta que Quererte Sano actúa únicamente como facilitador tecnológico que permite el acceso a los servicios ofrecidos por HOLOS a través de su Plataforma. En ese sentido, la relación jurídica derivada de la prestación del servicio deportivo se establece directa y exclusivamente entre el Usuario y HOLOS, quien es el único responsable por la organización, ejecución y calidad de dicha prestación.

##### **3.4.1.1.3 Condición Física y Aptitud del Usuario**

El Usuario declara que se encuentra en condiciones adecuadas para realizar actividad física y que ningún profesional de la salud le ha indicado que la práctica de ejercicio esté contraindicada para su caso.

El Usuario comprende que participa de las clases bajo su propia responsabilidad y es el único encargado de evaluar si una rutina es apropiada para su condición física.

#### **3.4.1.1.4 Exoneración de Responsabilidad de Quererte Sano**

El Usuario exonera de manera total, absoluta e irrevocable a Quererte Sano, sus directores, representantes y colaboradores por cualquier daño, lesión, accidente, o perjuicio que pudiera derivarse:

- De la participación en clases o rutinas dictadas por HOLOS,
- De la ejecución de ejercicios físicos,
- De la técnica aplicada durante las clases,
- Del uso de plataformas externas,
- De incidentes relacionados con el dictado, calidad o seguridad del servicio.

#### **3.4.1.2. APLICABLE PARA USUARIOS CON ACCESO AL SERVICIO DE “CLASES GRABADAS”**

Las clases grabadas facilitadas por Quererte Sano consisten en videos pregrabados que el Usuario puede visualizar en cualquier momento durante la vigencia de su acceso. El contenido incluye rutinas de entrenamiento y ejercicios guiados, sin interacción en tiempo real con coaches o instructores.

##### **3.4.1.2.1 Acceso al Contenido**

El Usuario podrá acceder a las clases grabadas a través de la plataforma de Quererte Sano, conforme a las condiciones de su plan o modalidad contratada.

El acceso es personal, intransferible y no otorga ningún derecho de reproducción, distribución, comunicación pública, explotación o uso comercial de los videos.

##### **3.4.1.2.2. Uso del Contenido**

El Usuario se compromete a utilizar las clases grabadas únicamente para fines personales y conforme a lo establecido en los presentes Términos y Condiciones.

Queda prohibido:

- Descargar los videos (salvo que la plataforma lo permita expresamente).
- Compartir enlaces de acceso con terceros.
- Copiar, reproducir, modificar, distribuir, comunicar públicamente o comercializar el contenido.

El uso no autorizado podrá generar la suspensión o cancelación del acceso.

##### **3.4.1.2.3 Aptitud Física del Usuario**

El Usuario declara bajo su responsabilidad que cuenta con las condiciones adecuadas para realizar actividad física.

El Usuario asume completa responsabilidad por la ejecución de los ejercicios mostrados en las clases grabadas.

##### **3.4.1.2.4 Limitación de Responsabilidad**

Quererte Sano no será responsable por:

- Lesiones, molestias o daños derivados de la ejecución de ejercicios realizados por el Usuario.

- Malas prácticas, movimientos inadecuados o esfuerzos no recomendados durante la actividad.
- Fallas en la conexión a internet, dispositivos del Usuario o problemas técnicos externos a la plataforma.

El Usuario entiende que las clases grabadas son una guía general.

#### **3.4.1.2.5. Calidad y Disponibilidad del Servicio**

Quererte Sano se esfuerza por mantener disponibilidad continua del contenido; sin embargo, no garantiza:

- Que los videos se encuentren siempre accesibles.
- Que el contenido permanezca de forma permanente en la plataforma, pudiendo actualizarse, modificarse o retirarse según criterio de Quererte Sano.

#### **3.4.1.2.6. Propiedad Intelectual**

Todo el contenido disponible en la Plataforma Quererte Sano, incluyendo, sin limitación, videos, audios, grabaciones de clases deportivas, rutinas, programas de entrenamiento, textos, fotografías, imágenes, diseños, gráficos, interfaces, bases de datos, signos distintivos, marcas, logotipos, nombre comercial y demás elementos audiovisuales o digitales (en adelante, el “Contenido”), se encuentra protegido por la normativa vigente sobre propiedad intelectual y es de titularidad de Pacífico Salud y/o de terceros que han autorizado su uso

El acceso a la Plataforma no implica cesión, transferencia ni licencia de ningún derecho de propiedad intelectual sobre el Contenido, salvo el derecho limitado, personal, no exclusivo, intransferible y revocable de acceder y visualizar el Contenido únicamente a través de la Plataforma y para fines estrictamente personales y no comerciales.

En consecuencia, queda expresamente prohibido:

- Reproducir, copiar, descargar, almacenar, distribuir, comunicar públicamente, retransmitir, transformar, adaptar, editar o crear obras derivadas del Contenido.
- Grabar la pantalla, capturar imágenes, compartir enlaces de acceso restringido o facilitar el acceso a terceros no autorizados.
- Utilizar el Contenido con fines comerciales, promocionales o competitivos.
- Eliminar o alterar avisos de derechos de autor, marcas u otros elementos o avisos de titularidad.

Cualquier uso no autorizado del Contenido constituirá una infracción a los derechos de propiedad intelectual y podrá dar lugar a la cancelación inmediata de la Cuenta del Usuario, sin perjuicio de las acciones civiles, administrativas o penales que correspondan conforme a la normativa aplicable.

#### **3.4.1.3. APLICABLE PARA USUARIOS CON ACCESO AL SERVICIO DE “GUÍAS Y CONSEJOS”**

Las guías, videos, artículos y consejos disponibles en la plataforma de Quererte Sano constituyen contenido informativo elaborado con fines orientativos para la salud de los

Usuarios. No reemplazan asesoramiento profesional especializado ni constituyen diagnósticos o recomendaciones personalizadas.

#### **3.4.1.3.1 Uso Permitido del Contenido**

El Usuario podrá acceder a las guías y consejos únicamente para su uso personal y no comercial.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, modificar o compartir el contenido sin autorización expresa de Quererte Sano. El acceso otorgado no implica transferencia de derechos de propiedad intelectual.

#### **3.4.1.3.2 Responsabilidad del Usuario**

El Usuario reconoce que el contenido presentado es de carácter general y que su aplicación puede variar según las características y necesidades individuales. Toda decisión basada en la información proporcionada se realiza bajo la propia responsabilidad del Usuario.

#### **3.4.1.3.3. Limitación de Responsabilidad**

Quererte Sano no será responsable por:

- Resultados derivados de la aplicación de consejos o recomendaciones presentadas.
- Interpretaciones incorrectas del contenido por parte del Usuario.
- Daños, molestias o perjuicios ocasionados por la implementación de sugerencias, rutinas o prácticas mostradas en los videos o artículos.

El Usuario entiende que las guías y consejos no sustituyen la evaluación de profesionales como médicos, nutricionistas, psicólogos o entrenadores certificados.

#### **3.4.1.3.4. Actualización y Disponibilidad**

Quererte Sano podrá modificar, actualizar o retirar los contenidos de la sección de Guías y Consejos en cualquier momento, sin obligación de notificar al Usuario. No se garantiza la disponibilidad continua, permanente o libre de interrupciones del contenido.

#### **3.3.1.3.5. Propiedad Intelectual**

Todo el material publicado y disponible en la Plataforma, incluyendo, sin limitación, textos, videos, clases grabadas, gráficos, imágenes, audios, diseños, interfaces, bases de datos y cualquier otro contenido digital (en adelante, el "Material"), es de titularidad exclusiva de Quererte Sano y/o de terceros que han autorizado su uso, y se encuentra protegido por la normativa vigente sobre propiedad intelectual.

El acceso a la Plataforma no otorga al Usuario ningún derecho de propiedad ni licencia distinta al derecho limitado, personal, no exclusivo, intransferible y revocable de acceder y visualizar el Material únicamente a través de la Plataforma y para fines estrictamente personales y no comerciales.

En consecuencia, queda expresamente prohibido, sin autorización previa y por escrito de Quererte Sano:

- Reproducir, copiar, descargar, almacenar, distribuir, comunicar públicamente, retransmitir, transformar o explotar el Material, total o parcialmente.
- Compartir el acceso a la cuenta con terceros o facilitar el acceso no autorizado al Material.
- Utilizar el Material con fines comerciales, promocionales o competitivos.
- Eliminar o alterar cualquier elemento o aviso de titularidad o derechos de autor.

El uso no autorizado del Material podrá dar lugar a la suspensión o cancelación inmediata de la cuenta del Usuario, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan conforme a la legislación aplicable.

### **3.4.2 TELEMEDICINA (TERMINOS Y CONDICIONES)**

#### **3.4.2.1 APLICABLE PARA USUARIOS CON ACCESO AL SERVICIO DE “TELEMEDICINA”**

La Plataforma permite a los Usuarios acceder al servicio de Telemedicina, el cual es brindado por TSANA, proveedor externo especializado en la prestación de dicho servicio. El uso de este servicio se rige por los Términos y Condiciones propios del proveedor, los cuales resultan aplicables a los Usuarios que accedan a esta funcionalidad y se detallan a continuación.

##### **3.4.2.1.1. Del servicio**

DOCTOR + ofrece sus servicios de Telemedicina a través de TSANA, un producto creado para brindar servicios de salud vía web.

Con la lectura del presente documento, expreso tener conocimiento de los servicios brindados y los alcances de TSANA dentro del Marco de la Ley de Telesalud N° 30421 y su Reglamento.

En nuestra plataforma podrás encontrar atención por video llamada con los siguientes servicios:

TELECONSULTA:

- ✓ MEDICINA GENERAL
- ✓ PEDIATRÍA

##### **3.4.2.1.2. Aceptación de las condiciones generales de uso**

Con la lectura del presente documento, expreso ser mayor de edad y contar con capacidad de ejercicio, tener conocimiento de los servicios brindados. Para el caso de menores de edad declaro ser el familiar responsable (padre, madre u otro), tutor o representante legal acreditado mediante documento emitido por la autoridad competente.

Toda persona que no acepte las Condiciones Generales de Uso deberá abstenerse de acceder y/o utilizar el Sitio Web.

##### **3.4.2.1.3. Registro y uso de la web**

El usuario al momento de su registro declara y acepta proporcionar información exacta, completa y verídica, necesaria para la correcta culminación del proceso de registro.

La información proporcionada por el Usuario al momento de su registro es de su exclusiva responsabilidad, quien se compromete a mantenerla bajo su control y custodia, liberando a DOCTOR + de toda responsabilidad frente a terceros por su uso indebido.

Asimismo, DOCTOR + no será responsable por los daños, perjuicios o consecuencias que pudieran derivarse de la pérdida, divulgación, sustracción o uso no autorizado de la clave o contraseña del Usuario, cuando ello sea imputable al propio usuario o terceros ajenos a DOCTOR +, salvo que el acceso no autorizado sea consecuencia de una falla de seguridad atribuible a DOCTOR +.

#### **3.4.2.1.4. Beneficios adicionales**

El Usuario titular de la cuenta que registre datos correspondientes de terceros incluidos como familiares, declara contar con la autorización expresa de dichos terceros para el ingreso y tratamiento de su información, la persona que registre datos correspondientes a terceros, incluidos aquellos declarados como familiares, declara contar con la autorización expresa de dichos terceros para el ingreso y tratamiento de sus datos personales en la plataforma, incluidos datos sensibles en salud, asumiendo plena responsabilidad por ello.

El usuario que ingresa en el sitio web datos personales de terceros declarados como familiares declara contar con la autorización y permiso de dichos terceros.

El Usuario declara que los datos proporcionados son propios, auténticos y veraces, asumiendo plena responsabilidad por su exactitud. En ese sentido, se compromete a no registrar, incluir ni utilizar información correspondiente a terceros, ni a suplantar o intentar suplantar la identidad de otra persona mediante el uso de datos ajenos.

DOCTOR + manifiesta que la suspensión o interrupción del sitio web no genera responsabilidad al usuario, salvo en los casos en que la interrupción sea imputable a DOCTOR + y cause un perjuicio comprobable, por lo que no existe una obligación legal de mantener de manera permanente un sitio web habilitado. Por lo que el usuario reconoce que DOCTOR + no se hace responsable de los posibles daños o perjuicios en el sitio web que se puedan derivar de eventos que escapen del control de empresa.

#### **3.4.2.1.5. Atención y cancelación de consultas**

Tengo conocimiento que el personal de salud de TSANA utilizará mis datos registrados en la plataforma para registrar mi atención y comunicarse conmigo.

Se me ha informado que al aceptar una cita a través de TSANA, la atención estará sujeta a la disponibilidad del servicio, la cual puede variar en tiempo real. Asimismo, el tiempo estimado de atención por cita es de aproximadamente veinte (20) minutos, el cual podrá ampliarse de manera excepcional conforme a la evaluación y criterio del profesional de la salud.

#### **3.4.2.1.6. Conectividad**

Se me ha informado que para el uso de este servicio debo contar cuando menos con una PC o Laptop con conectividad a internet, o un equipo móvil tipo Smartphone (Android o IOS) con servicio de internet mínimo 4G y datos móviles. Además de contar con el sistema de sonido y video funcionales en mi Smartphone.

No se empleará ninguna otra plataforma para la conexión de la videollamada. Una vez el profesional de la salud se conecte a la videollamada el paciente recibirá un link de acceso y los datos del personal de salud asignado a la atención por mensaje de texto.

Se me ha informado que en caso se pierda conectividad durante la videollamada por caso fortuito o de fuerza mayor durante la atención, el personal de salud permanecerá en la plataforma durante el tiempo aproximado de 02 minutos, para que el paciente pueda reconectarse.

#### **3.4.2.1.7. Política de privacidad**

La presente política de privacidad de datos personales (en adelante, la "Política de Privacidad"), tiene por finalidad informar que TSANA de titularidad de Sistemas de

Administración Hospitalaria S.A.C. (en adelante, "TSANA"), identificada con RUC N° 20507264108, con domicilio en Avenida Aurelio Miroquesada N°1030, San Isidro, provincia y departamento de Lima, y gestionado por Doctor + S.A.C. (encargado de tratamiento) realizará el tratamiento de los datos personales que recopila al momento de acceder al servicio, el llenado de formularios virtuales y los distintos espacios con los que cuenta la Plataforma para consignar datos personales de forma virtual.

Para estos efectos, haremos referencia al "Titular", como aquella persona cuyos datos serán recopilados y tratados de acuerdo a los términos establecidos en la presente Política de Privacidad. Únicamente serán tratados los datos personales para los cuales se ha obtenido el debido consentimiento, salvo aquellos datos personales necesarios para que TSANA pueda atender las solicitudes y consultas realizadas por el Titular.

#### **3.4.2.1.7.1. Marco normativo**

Esta Política de Privacidad se encuentra regulada por la legislación peruana y, en particular, por las siguientes normas:

- Ley No. 29733, Ley de Protección de Datos Personales (en adelante, la "Ley")
- Decreto Supremo No. 003-2013-JUS, que aprueba el Reglamento de la Ley No. 29733 (en adelante, el "Reglamento")
- Directiva de Seguridad de la Información, aprobada por la Resolución Directoral No. 019-2013-JUS/DGPDP

#### **3.4.2.1.7.2. Plazo de conservación**

Los datos personales proporcionados por el Titular se conservarán en tanto sean necesarios para cumplir con la finalidad para la cual fueron recopilados y/o mientras el Titular no revoque su consentimiento conforme a lo regulado por la Ley y normativa aplicable.

#### **3.4.2.1.7.3. Banco de datos personales**

Los datos personales proporcionados se almacenarán en el Banco de Datos de Usuarios, de titularidad de Doctor+, inscrito en el Registro Nacional de Protección de Datos Personales con el código N° 00724 a cargo de la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, en cumplimiento de la Ley y el Reglamento.

#### **3.4.2.1.7.4. Finalidad**

Dependiendo de cómo se interactúe con la plataforma, TSANA tratará sus datos para las siguientes finalidades:

1) Se recopilarán los datos personales que aparezcan en los formularios virtuales del Sitio Web y aquellos que se puedan extraer del registro de las interacciones realizadas por los usuarios, tales como nombre y apellido, número de documento de identidad o identificación válida, número de teléfono, domicilio y dirección de e-mail. Estos datos personales serán necesarios para llevar a cabo los siguientes fines: (i) consulta de resultados y reportes históricos de análisis clínicos (ii) contactar a los titulares para atender las consultas que realicen y (iii) realizar análisis de datos estadísticos anonimizados y perfilamiento que permitan mantener y optimizar el servicio de la Página Web. En caso el Titular no proporcione sus datos, TSANA no podrá realizar las finalidades antes descritas.

#### **3.4.2.1.7.5. Transferencia y destinatarios**

La información personal que el Usuario proporcione podrá ser transferida a Encargados (son nuestros proveedores que realizan el tratamiento de datos personales por encargo nuestro, como por ejemplo servicio de mensajería, envío de comunicaciones, etc.) ubicados en el Perú y en el extranjero, los mismos que nos brindan un servicio particular.

También podemos facilitar la información a organismos de la Administración Pública y autoridades competentes si somos requeridos de hacerlo en virtud de obligaciones establecidas en ley. En algunos casos, debemos también proporcionar su información personal a las referidas entidades con objeto del desarrollo de un proceso legal, judicial y/o administrativo, conforme a ley.

Adicionalmente, si contamos con el consentimiento previo del Titular para finalidades adicionales, los datos podrán ser compartidos con aliados comerciales estratégicos de TSANA de titularidad de Doctor+ con la finalidad de que puedan publicitar sus servicios y productos.

#### **3.4.2.1.7.6. Medidas de Seguridad**

TSANA adopta las medidas de seguridad necesarias para garantizar la protección de la información del Titular a fin de evitar su alteración, pérdida, tratamiento y/o acceso no autorizado, tomando en consideración la naturaleza de la información y los riesgos a los que se encuentran expuestos. Para proteger los datos personales del Titular, cumplimos estrictamente con lo establecido en la Ley, su Reglamento y su Directiva de Seguridad de la Información, descritas en el numeral 5.1 del presente documento.

#### **3.4.2.1.7.7. Políticas de Cookies**

El Sitio Web utiliza cookies cuyo uso está sujeto a la Política de Cookies de TSANA.

Este Sitio Web utiliza cookies, que son pequeños archivos que se almacenan en las computadoras y que nos permiten, entre otras cosas, almacenar información sobre el funcionamiento del Sitio Web, además de las características o preferencias de la navegación que tiene durante su visita en dicha plataforma. Gracias a esto último podemos personalizar los ingresos al Sitio Web en futuras visitas, hacer más segura la navegación y conocer sus preferencias para ofrecerle información de su interés.

Este Sitio Web utiliza los siguientes tipos de cookies:

- Cookies necesarias: Permiten que el Sitio Web se ejecute con normalidad y puedas navegar en él de manera segura. Estas cookies no pueden ser deshabilitadas, ya que son imprescindibles para la navegación.
- Cookies no necesarias: Nos permiten conocer un poco mejor sus intereses y mostrarle mensajes de productos que le pueden interesar según su historial de navegación. Estas cookies solo son utilizadas en caso nos haya dado su consentimiento al ingresar al Sitio Web.

La aceptación o denegatoria del uso de cookies no necesarias no condiciona la navegación en el Sitio Web ni la prestación de los servicios que nos solicite; sin embargo, bloquear o no dar su consentimiento para el uso de las cookies no necesarias puede afectar su experiencia en el Sitio Web, así como los servicios que le podemos ofrecer.

En cualquier momento podrá ejercer su derecho de desactivación o eliminación de las cookies no necesarias. Estas acciones se realizan en la sección de Privacidad del navegador que utilices.

En caso nos de su autorización para el uso de cookies no necesarias, al tratamiento de la información que capturemos le resultará aplicable nuestra Política de Privacidad.

#### **3.4.2.1.7.8. Ejercicio de Derechos ARCO**

El titular tiene el derecho de acceder a sus datos personales en posesión de TSANA a través del ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, oposición, cancelación, revocación y demás derechos consagrados en la Ley y su Reglamento.

¿Cómo puede ejercerlos?

Mediante una solicitud que puede ser presentada en nuestra oficina principal ubicada en Calle Victor Alzamora, Urb. Del Médico 460, Surquillo, provincia y departamento de Lima.

Sin perjuicio de lo anterior, TSANA podrá conservar determinada información del Titular que solicita la baja, para cumplir con cualquiera de las siguientes finalidades:

- Si existe una obligación legal o contractual de conservarlos;
- Si es necesario para el ejercicio regular de nuestros derechos en procedimientos judiciales, administrativos o de arbitraje.
- A causa de un mandato por parte de Autoridad competente.

La duración de dicha conservación no será superior al plazo de prescripción legal de dichas responsabilidades.

De considerar que no ha sido atendido en el ejercicio de sus derechos, el Titular puede presentar una reclamación ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, dirigiéndose a la Mesa de Partes del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos: Calle Scipion Llona 350, Miraflores, Lima, Perú.

#### **3.4.2.1.7.9. Modificaciones de la Política de Privacidad**

TSANA revisará y actualizará la información de protección de datos personales de manera periódica o cuando se produzcan modificaciones en la legislación o en alguno de los procedimientos de tratamiento de su información personal.

Esta información de protección de datos fue revisada y actualizada por última vez en julio 2024.

#### **3.4.2.1.8. Obligaciones del usuario**

Toda la información que los usuarios faciliten a través del Sitio Web deberá ser veraz. A estos efectos, los usuarios garantizan la autenticidad de todos aquellos datos que comuniquen.

Los usuarios deberán facilitar información de la que sean titulares, evitando la vulneración de derechos de terceros y, en particular, derechos de propiedad intelectual y derechos de imagen. En el supuesto de que los usuarios incumplan dicha obligación, responderán frente a terceros por los daños y perjuicios ocasionados, manteniendo indemne en todo momento a DOCTOR +.

Los usuarios están obligados a respetar las leyes aplicables y los derechos de terceros al utilizar los contenidos y servicios brindados. De modo ilustrativo y no limitativo, los usuarios no podrán hacer lo siguiente:

- Facilitar información falsa, ofensiva, difamatoria o que infrinja a los derechos, al honor, intimidad y propia imagen de terceros;
- Bloquear, sobrescribir, modificar o copiar los contenidos del Sitio Web, a no ser que ello sea necesario para la correcta utilización de los servicios;
- Toda acción que pueda perjudicar la funcionalidad de la infraestructura del Sitio Web, especialmente para sobrecargarla;
- Utilizar cualquiera de los materiales, información y contenidos del Sitio Web con fines ilícitos y claramente prohibidos en las presentes Condiciones Generales de Uso, o que resulten contrarios a los derechos e intereses de DOCTOR +, los usuarios del Sitio Web y/o de terceros. Los usuarios serán responsables en caso de incumplimiento de las presentes Condiciones Generales de Uso y de las conductas que dañen, inutilicen, sobrecarguen, deterioren o impidan el uso normal del Sitio Web. DOCTOR + podrá denegar o retirar el acceso al Sitio Web a los usuarios que incumplan las presentes Condiciones Generales de Uso, sin

necesidad de preaviso alguno. Los usuarios que incumplan las presentes Condiciones Generales de Uso responderán de todos los daños y perjuicios que se deriven de sus acciones.

#### **3.4.2.1.9. Responsabilidad del proveedor de servicios**

##### **3.4.2.1.9.1. Responsabilidad por los Servicios ofrecidos**

DOCTOR + ha invertido el máximo esfuerzo en asegurar que la información que se ofrece a los usuarios a través de la plataforma esté actualizada y sea correcta, pero, no es posible garantizar que sea así en todos los casos, teniendo en cuenta que la medicina es una ciencia en continua evolución. Consiguientemente, DOCTOR + no garantiza la fiabilidad y utilidad de los contenidos de la Aplicación y excluye cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la transmisión, difusión, almacenamiento, puesta a disposición, recepción, obtención, acceso o cualquier otra conducta análoga o similar a los contenidos. DOCTOR + no garantiza la veracidad, exactitud, totalidad y actualidad de los contenidos.

DOCTOR + excluye cualquier tipo de responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a la falta de veracidad, exactitud, exhaustividad y/o actualidad de los contenidos.

##### **3.4.2.1.9.2. Responsabilidad por el funcionamiento del sitio web**

DOCTOR + no se hace responsable de los perjuicios que se pudieran derivar de interferencias, omisiones, interrupciones, virus informáticos, averías y/o desconexiones en el funcionamiento operativo de este sistema electrónico o en los aparatos y equipos informáticos de los usuarios, motivadas por causas ajenas a DOCTOR + que impidan o retrasen la prestación de los servicios o la navegación del Sitio Web, ni de los retrasos o bloqueos en el uso causados por deficiencias o sobrecargas de Internet o en otros sistemas electrónicos, ni de la imposibilidad de dar el servicio o permitir el acceso por causas no imputables a DOCTOR +, debidas a los usuarios, a terceros, o a supuestos de fuerza mayor.

DOCTOR + no se hace responsable por los daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieran derivarse de la disponibilidad y continuidad técnica del funcionamiento del Sitio Web. En cualquier caso, DOCTOR + llevará a cabo todas las acciones necesarias para restablecer sus servicios en caso de fallo técnico.

Todo usuario de este Sitio Web se compromete a mantener indemne a DOCTOR + de cualquier reclamación derivada de problemas surgidos por las causas descritas en el presente apartado.

##### **3.4.2.1.10. Propiedad intelectual**

Todos los contenidos y elementos disponibles en el Sitio Web, incluyendo, sin limitación, textos, información escrita, artículos, diseños gráficos, dibujos, fotografías, imágenes, archivos de audio y video, grabaciones, interfaces, bases de datos, software, estructura de navegación, signos distintivos, marcas, logotipos y cualquier otro material accesible a través del Sitio Web (en adelante, los "Contenidos"), son de titularidad de SAHSAC o de terceros que han autorizado su uso, y se encuentran protegidos por la normativa vigente sobre propiedad intelectual y demás disposiciones aplicables.

El acceso al Sitio Web no implica cesión, transferencia ni licencia alguna sobre los derechos de propiedad intelectual de los Contenidos, salvo el derecho limitado, personal, no exclusivo, intransferible y revocable de acceder y visualizar los Contenidos para fines estrictamente personales y no comerciales.

Corresponde a SAHSAC el ejercicio exclusivo de los derechos de explotación sobre los Contenidos, en cualquier modalidad y, en especial, los derechos de reproducción, distribución, comunicación pública, puesta a disposición, transformación y cualquier otra forma de utilización.

En consecuencia, queda estrictamente prohibida cualquier reproducción, copia, descarga, almacenamiento, transmisión, distribución, comunicación pública, puesta a disposición, adaptación, traducción, modificación o explotación, total o parcial, de los Contenidos, por cualquier medio o procedimiento, electrónico, digital, mecánico u otro, sin la autorización previa y por escrito de SAHSAC o, de ser el caso, de los terceros titulares correspondientes.

Cualquier uso no autorizado constituirá una infracción a los derechos de propiedad intelectual y podrá dar lugar a la adopción de las acciones civiles, administrativas o penales que resulten aplicables.

Se prohíbe establecer enlaces que impliquen reproducción, integración o presentación de los Contenidos como propios (por ejemplo, “framing”, “deep linking” o técnicas similares) sin autorización previa y por escrito de SAHSAC. Los enlaces simples a la página principal del Sitio Web podrán realizarse siempre que no afecten la imagen, reputación o derechos de SAHSAC y no impliquen asociación, patrocinio o respaldo inexistente.

#### **3.4.2.1.11. Modificación**

DOCTOR + se reserva el derecho de modificar en cualquier momento y sin aviso previo, el contenido de las presentes Condiciones Generales de Uso, el diseño, presentación y/o configuración del Sitio Web, así como algunos o todos los servicios prestados a través de la misma, así como añadir servicios nuevos. Los usuarios se comprometen a revisar las presentes Condiciones Generales de Uso de forma periódica para conocer tales actualizaciones. La navegación conlleva la aceptación de cualquier modificación introducida. Una versión actualizada de las presentes Condiciones Generales de Uso estará disponible de forma permanente en el Sitio Web.

#### **3.4.2.1.12. Ley aplicable y jurisdicción**

Las presentes Condiciones Generales de Uso se regirán por las Leyes de la República del Perú, quedando sometidas a la jurisdicción de los Tribunales del domicilio del usuario para cualquier disputa, reclamación o controversia sobre las mismas. En el caso de que el usuario tenga su domicilio fuera de la República del Perú, DOCTOR + y el usuario se someten, con renuncia expresa a cualquier otro fuero, a los juzgados y tribunales de la ciudad de Lima.

#### **3.4.2.1.13. Especificaciones del servicio**

##### **3.4.2.1.13.1. Teleconsulta médica**

La Teleconsulta Médica es un canal de atención médica digital que permite al paciente acceder, mediante videollamada, a una consulta remota con un profesional de la salud debidamente habilitado, dentro del marco normativo aplicable.

Durante la teleconsulta, el médico recopilará información sobre los síntomas y antecedentes referidos por el paciente, realizará una evaluación clínica remota y brindará orientación médica para el manejo de problemas de salud agudos de baja

complejidad, dentro de los alcances, protocolos y límites previamente establecidos para este servicio.

En el marco de la teleconsulta, el profesional de la salud podrá, según su criterio clínico:

- Emitir un diagnóstico presuntivo o impresión diagnóstica preliminar.
- Indicar tratamiento farmacológico cuando corresponda.
- Solicitar exámenes auxiliares o de laboratorio.
- Recomendar la derivación a un establecimiento de mayor capacidad resolutive o a una especialidad médica.

El paciente reconoce que la evaluación se realiza exclusivamente sobre la base de la información proporcionada durante la videollamada y que, debido a la naturaleza remota del servicio, pueden existir limitaciones inherentes a la ausencia de examen físico presencial.

Este canal no está destinado para:

- La atención o seguimiento de enfermedades crónicas.
- El manejo de patologías complejas o que requieran evaluación física presencial.
- La atención de urgencias o emergencias médicas.

En caso de presentar signos o síntomas que puedan constituir una urgencia o emergencia médica, el paciente deberá acudir inmediatamente al establecimiento de salud más cercano o comunicarse con los servicios de emergencia correspondientes.

#### **3.4.2.1.13.1.1. TELECONSULTA DE TSANA (Medicina general)**

##### **3.4.2.1.13.1.1.1. Detalles del servicio**

Horario: Lunes a Domingos las 24 horas del día.

El servicio de Teleconsulta de TSANA está dirigido principalmente a personas que se encuentren en el rango de edad de 18 a 70 años

Las citas de teleconsulta de medicina general tendrán una duración máxima de veinte (20) minutos por atención, salvo que, de manera excepcional y cuando la condición del paciente lo amerite, el profesional de la salud considere necesario extender el tiempo por algunos minutos adicionales.

La videollamada por medio de la cual se lleve a cabo de Teleconsulta será necesariamente grabada con la finalidad de asegurar la calidad de los servicios de salud ofrecidos.

##### **3.4.2.1.13.1.1.2. Consentimiento informado**

El usuario deja expresa constancia de que el tratamiento médico brindado se efectuará en función al examen clínico realizado a través de una videollamada. Se precisa que los servicios médicos constituyen actos de medios y no de resultados, por lo que el tratamiento podría funcionar o no.

El usuario tiene conocimiento de que es su obligación reportar, de manera previa o durante la atención médica, si padece alergias de cualquier tipo u otra condición relevante de su conocimiento.

Asimismo, si el médico que realiza la consulta a su criterio cree conveniente, puede derivar al paciente para una atención médica presencial en otro nivel de atención, ya sea a un Centro Médico o a un Establecimiento de Salud. El usuario comprende que esta plataforma no reemplaza, bajo ninguna circunstancia, una atención y/o consulta médica presencial.

Mediante el presente consentimiento, el usuario acepta que, si el médico que realiza la consulta cree conveniente que, para mayor detalle de los síntomas, se debe continuar la atención médica de una manera, el usuario deberá hacerlo en beneficio de su salud, recibiendo la recomendación del médico tratante de acudir a un centro de salud con mayor capacidad resolutive.

El servicio de Teleconsulta de TSANA puede generar Descanso médico por máximo 02 días el cual dependerá del criterio del médico durante la atención.

La Receta Médica tendrá una vigencia de cinco (5) días calendarios.

En caso el titular de los datos personales no permita la recopilación de su imagen y voz por medio de la grabación de la videollamada, el servicio no podrá ser provisto. Los datos personales de la imagen y voz del paciente serán tratados conforme se dispone en la cláusula de protección de datos personales de este documento.

### **3.4.2.1.13.1.1.3. Capacidad resolutive de teleconsulta (Medicina General)**

Se me ha informado que por este canal podré manejar problemas de salud de baja complejidad tales como:

Respiratorio:

- Infecciones respiratorias agudas no complejas de origen viral como resfrío común o afecciones de amígdalas o faringe sin sospecha de infección bacteriana. (Se limita la prescripción de tratamiento antibiótico por esta vía de atención)
- Cuadros respiratorios agudos tipo alérgico, como rinitis.
- Triage, orientación y tratamiento sintomático para casos sospechosos y confirmados de infección por COVID-19.
- Manejo de descarte de COVID-19 según criterios de evaluación médica.
- No se manejan cuadros de asma, ni problemas crónicos respiratorios. Otros cuadros respiratorios identificados recibirán orientación de salud.

Digestivo:

- Problemas agudos de digestión o dispepsia.
- Cuadro de náuseas y/o vómitos de inicio reciente.
- Cuadros de diarrea aguda sin signos de deshidratación o con deshidratación leve.
- Cuadros de estreñimiento agudo.
- Sospecha y evaluación de parasitosis intestinal.
- Se puede dejar indicación de Coprocultivo, Parasitológico seriado o Test de Graham, según criterio médico al momento de la evaluación.
- No se manejan dolores abdominales de origen agudo. Otros cuadros digestivos recibirán orientación de salud.

Genitourinario:

- Molestias urinarias generales, tales como ardor o dolor al orinar que pueda identificarse como posibles infecciones urinarias sin sospecha de complejidad. No se manejan infecciones urinarias a repetición.
- Se puede dejar indicación de Examen de Orina y Urocultivo, según criterio médico al momento de la evaluación.
- Otros síntomas urinarios recibirán orientación de salud.

Locomotor:

- Contracturas musculares.
- Golpes o traumatismos leves.

- Dolores de apariencia muscular de cuello, espalda o lumbar sin aparente complejidad.
- Otras sospechas diagnósticas recibirán orientación de salud.

Dermatológico:

- Lesiones superficiales de piel que puedan apreciarse claramente a través de la videollamada.
- Otras lesiones identificadas como complejas sólo recibirán orientación de salud.

Oftalmología y Otorrinolaringología:

- Todo problema de salud referente a molestias oculares y/o molestias en los oídos sólo recibirán orientación de salud.

Otros:

- Sensación de alza térmica o fiebre sin signos de alarma. Malestar general.
- Dolor de cabeza o cuadros de cefalea tipo migraña, sin signos de complejidad o compromiso neurológico.
- Otras condiciones a criterio del médico.

### **3.4.2.1.13.1.2. TELECONSULTA DE TSANA (Pediatria)**

#### **3.4.2.1.13.1.2.1. Detalles del servicio**

Horario: Lunes a Domingos de 08:00 a 22:00 hrs

El servicio de Teleconsulta de TSANA en la especialidad de pediatría está dirigido a pacientes de 1 a 17 años de edad. Es importante que los pacientes menores estén acompañados de padre, madre o apoderado debidamente acreditado durante toda la consulta.

Las citas de Teleconsulta en pediatría tendrán una duración máxima de veinte (20) minutos por atención, salvo que, de manera excepcional y cuando la condición del paciente lo amerite, el profesional de la salud considere necesario extender el tiempo por algunos minutos adicionales.

#### **3.4.2.1.13.1.2.2. Consentimiento informado**

El representante legal deja expresa constancia de que el tratamiento médico brindado al menor de edad se efectuará en función al examen clínico realizado a través de una videollamada. Se precisa que los servicios médicos constituyen actos de medios y no de resultados, por lo que el tratamiento podría funcionar o no.

El representante legal tiene conocimiento de que es su obligación informar, de manera previa o durante la atención médica, si el menor a su cargo padece alergias de cualquier tipo u otra condición relevante de su conocimiento, a fin de contribuir a una adecuada evaluación médica.

Asimismo, si el médico que realiza la consulta a su criterio cree conveniente, puede derivar al menor para una atención médica presencial en otro nivel de atención, ya sea a un Centro Médico o un Establecimiento de Salud. Por lo que, el representante legal comprende que esta plataforma no reemplaza, bajo ninguna circunstancia, una atención y/o consulta médica presencial.

Mediante el presente consentimiento, el representante legal acepta que, si el médico que realiza la consulta considera necesario, para una mejor evaluación y mayor detalle de los síntomas, continuar la atención médica de manera presencial, deberá hacerlo en beneficio de la salud del menor, recibiendo la recomendación del médico tratante de acudir a un establecimiento de salud con mayor capacidad resolutive.

El servicio de Teleconsulta de TSANA puede generar Descanso médico por máximo 02 días el cual dependerá del criterio del médico durante la atención.

La Receta Médica tendrá una vigencia de cinco (5) días calendarios.

En caso el titular de los datos personales no permita la recopilación de la imagen y voz tanto de su persona, como del menor a su cargo, por medio de la grabación de la videollamada, el servicio no podrá ser provisto. Los datos personales de la imagen y voz del paciente y así como de su tutor legal serán tratados conforme se dispone en la cláusula de protección de datos personales de este documento.

### **3.4.2.1.13.1.2.3. Capacidad resolutive de teleconsulta (Pediatria)**

Por este canal, se podrán manejar problemas de salud de baja complejidad en pacientes pediátricos, tales como:

Respiratorio:

- Infecciones respiratorias agudas no complejas de origen viral, como resfriado común o faringitis sin sospecha de infección bacteriana.
- Cuadros respiratorios agudos tipo alérgico, como rinitis alérgica.
- Orientación y manejo sintomático para casos sospechosos de COVID-19, incluyendo triaje y evaluación inicial.
- No se manejan cuadros de asma ni problemas crónicos respiratorios. Otros cuadros respiratorios recibirán orientación de salud.

Digestivo:

- Problemas agudos de digestión o dispepsia.
- Náuseas y/o vómitos de inicio reciente.
- Diarrea aguda sin signos de deshidratación o con deshidratación leve.
- Estreñimiento agudo.
- Sospecha y evaluación de parasitosis intestinal. Se pueden dejar indicaciones de coprocultivo o pruebas específicas según criterio médico.
- No se manejan dolores abdominales de origen agudo. Otros cuadros digestivos recibirán orientación de salud.

Genitourinario:

- Molestias urinarias generales, como ardor o dolor al orinar, sin sospecha de complejidad.
- Se pueden dejar indicaciones para exámenes de orina y urocultivos, según criterio médico.
- Otros síntomas urinarios recibirán orientación de salud.

Locomotor:

- Contracturas musculares.
- Golpes o traumatismos leves.
- Dolores musculares en cuello, espalda o lumbar sin aparente complejidad.
- Otras sospechas diagnósticas recibirán orientación de salud.

Dermatológico:

- Lesiones superficiales de piel que puedan apreciarse claramente a través de la videollamada.
- Otras lesiones identificadas como complejas solo recibirán orientación de salud.

Otros:

- Fiebre sin signos de alarma, malestar general.
- Dolor de cabeza o cefaleas tipo migraña sin signos de complejidad.
- Otras condiciones a criterio del médico.

El servicio de TSANA en pediatría proporciona teleconsultas médicas por videollamada solo en patologías o problemas de salud de baja complejidad y no reemplaza una

atención presencial. Las decisiones médicas se rigen por nuestros protocolos médicos internos y guías de práctica clínica, así como literatura médica.

Es fundamental precisar cualquier alergia que el paciente pediátrico pueda tener, por tanto es imprescindible que el padre o madre o representante del paciente lo reporte, así como cualquier otra información médica relevante del paciente.

Tengo conocimiento que es de importancia indicar durante mi consulta si padezco de alergias de cualquier tipo.

### **3.4.3 CONSULTA ESPECIALIZADA (TÉRMINOS Y CONDICIONES)**

#### **3.4.3.1 APLICABLE PARA USUARIOS CON ACCESO AL SERVICIO DE “NUTRICIÓN ”**

##### **3.4.3.1.1. Naturaleza del servicio**

El servicio de Nutrición ofrecido a través de la Plataforma comprende sesiones virtuales individuales orientadas a la evaluación de hábitos y metas alimentarias del Usuario, así como a la entrega de recomendaciones y elaboración de planes de alimentación personalizados según la información proporcionada por el Usuario y en base a sus objetivos.

El servicio no sustituye evaluaciones médicas ni exámenes clínicos.

##### **3.4.3.1.2. Acceso al Servicio**

Las reservas y reprogramaciones se realizarán exclusivamente a través del canal oficial de WhatsApp de Quererte Sano de lunes a viernes de 8 a.m a 8 p.m El Usuario podrá cancelar o reprogramar su sesión hasta 12 horas antes del horario asignado.

Las sesiones adquiridas deberán utilizarse dentro del plazo de 30 días desde la compra, salvo disposición distinta publicada en la Plataforma.

Las sesiones se realizan de manera virtual mediante la plataforma informada.

El Usuario deberá contar, según sea el caso, con los implementos solicitados (p. ej., balanza, cinta métrica, cuaderno para apuntes) y con una conexión de internet estable.

##### **3.4.3.1.3. Limitaciones**

Quererte Sano no se responsabiliza por resultados derivados del incumplimiento de recomendaciones o por la provisión de información incompleta o inexacta por parte del Usuario.

El servicio no está dirigido a emergencias alimentarias, trastornos alimentarios que requieran atención multidisciplinaria, ni situaciones que demanden supervisión médica especializada.

##### **3.4.3.1.4. Consentimiento Informado**

El usuario deja expresa constancia de que la atención nutricional brindada se realizará en función a la evaluación efectuada a través de una videollamada. Se precisa que los servicios de nutrición constituyen actos de medios y no de resultados.

El usuario tiene conocimiento de que es su obligación informar, de manera previa o durante la atención nutricional, cualquier antecedente relevante de su estado de salud, hábitos alimentarios, condiciones médicas, alergias, intolerancias alimentarias u otra información importante de su conocimiento que pueda contribuir a una adecuada evaluación y orientación nutricional.

Asimismo, si el profesional de nutrición que realiza la consulta, bajo su criterio profesional, considera conveniente derivar al usuario a una atención presencial o especializada en otro nivel de atención, ya sea a un Centro Médico o a un Establecimiento de Salud, podrá hacerlo.

Mediante el presente consentimiento, el usuario acepta que, si el profesional de nutrición considera necesario, para una mejor evaluación, seguimiento o abordaje nutricional, continuar la atención de manera presencial, deberá hacerlo en beneficio de su salud y bienestar integral, recibiendo la recomendación correspondiente de acudir a un establecimiento de salud con mayor capacidad resolutive.

Adicionalmente, el usuario otorga su consentimiento expreso para la realización de la atención nutricional mediante videollamada, así como para la captación y grabación de su imagen y voz durante la sesión, con fines asistenciales, de respaldo clínico y conforme a la normativa vigente sobre protección de datos personales. En caso el usuario no autorice la grabación de la sesión, comprende que el servicio de atención nutricional no podrá ser brindado.

### **3.4.3.2 APLICABLE PARA USUARIOS CON ACCESO AL SERVICIO DE “PSICOLOGÍA ”**

#### **3.4.3.2.1. Naturaleza del servicio**

El servicio de Psicología ofrecido a través de la Plataforma comprende sesiones virtuales individuales ofrecidas por profesionales debidamente colegiados y habilitados, con experiencia en procesos de evaluación, intervención y acompañamiento psicológico.

El enfoque de este servicio está orientado a promover el bienestar emocional del Usuario y trabajar sobre los objetivos definidos durante la consulta.

#### **3.4.3.2.2. Acceso al Servicio**

Las reservas y reprogramaciones se realizarán exclusivamente a través del canal oficial de WhatsApp de Quererte Sano, disponible de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m.

El Usuario podrá cancelar o reprogramar su sesión hasta 12 horas antes del horario asignado.

Las sesiones adquiridas deberán utilizarse dentro del plazo de 30 días desde la compra, salvo disposición distinta publicada en la Plataforma.

Las sesiones se realizan de manera virtual mediante la plataforma.

El Usuario es responsable de contar con una conexión a internet estable y un espacio privado y adecuado para el desarrollo de la sesión, así como con los implementos necesarios para la toma de apuntes cuando corresponda.

#### **3.4.3.2.3. Limitaciones**

El servicio no está dirigido a emergencias psicológicas, episodios de riesgo, crisis severas, ni situaciones que requieran intervención psiquiátrica, atención médica urgente, hospitalización o monitoreo clínico especializado.

En caso el profesional identifique la necesidad de atención presencial o especializada, podrá recomendar la derivación correspondiente, Quererte Sano no será responsable si el Usuario decide no seguir dicha recomendación.

#### **3.4.2.3.4 Consentimiento Informado**

El usuario deja expresa constancia de que la atención psicológica brindada se realizará en función a la evaluación efectuada a través de una videollamada. Se precisa que los servicios psicológicos constituyen actos de medios y no de resultados.

El usuario tiene conocimiento de que es su obligación informar, de manera previa o durante la atención psicológica, cualquier antecedente relevante de su estado emocional, psicológico o de salud mental, así como cualquier otra condición importante de su conocimiento que pueda contribuir a una adecuada evaluación.

Asimismo, si el profesional de psicología que realiza la consulta puede derivar al usuario si lo considera, bajo su criterio clínico, a una atención presencial o especializada en otro nivel de atención, ya sea a un Centro Médico o a un Establecimiento de Salud.

Mediante el presente consentimiento, el usuario acepta que, si el profesional de psicología considera necesario, para una mejor evaluación, seguimiento o abordaje terapéutico, continuar la atención de manera presencial, deberá hacerlo en beneficio de su bienestar emocional y psicológico, recibiendo la recomendación correspondiente de acudir a un establecimiento de salud con mayor capacidad resolutive.

Adicionalmente, el usuario otorga su consentimiento expreso para la realización de la atención psicológica mediante videollamada, así como para la captación y grabación de su imagen y voz durante la sesión, con fines asistenciales, de respaldo clínico y conforme a la normativa vigente sobre protección de datos personales. En caso el usuario no autorice la grabación de la sesión, comprende que el servicio de atención psicológica no podrá ser brindado.

### **3.4.4. CENTROS DE ENTRENAMIENTO (TERMINOS Y CONDICIONES)**

#### **3.4.4.1 APLICABLE PARA USUARIOS CON ACCESO AL SERVICIO DE “CENTRO DE ENTRENAMIENTO”**

A través de la Plataforma, los Usuarios pueden acceder al servicio de Centros de Entrenamiento, el cual consiste en, brindar, mediante la adquisición de un plan, acceso a una red de centros de entrenamiento, gimnasios y estudios afiliados, de acuerdo con las condiciones del plan contratado. El Usuario podrá reservar y asistir a clases o sesiones presenciales en los establecimientos disponibles dentro de la Plataforma, sujeto a la disponibilidad y a las condiciones propias de cada centro. Este servicio es administrado por un proveedor externo. El uso de este servicio se encuentra regulado por los siguientes Términos y Condiciones del proveedor, que se detallan a continuación:

El acceso y uso de los servicios implica el conocimiento, la comprensión y la aceptación plena de los presentes Términos y Condiciones.

##### **3.4.4.1.1. Definiciones**

**USUARIO / USER:** Persona natural que pertenece a una compañía cliente, que utiliza los servicios ofrecidos por HOLOS.

**PARTNER:** Responsable de la prestación en sede de los servicios de bienestar, en su calidad de centro de entrenamiento encargado de desarrollar actividades orientadas al bienestar físico.

Cada Partner actúa de forma independiente y es responsable directo de la infraestructura, equipos, personal, medidas de seguridad y de la ejecución material de todas las actividades y servicios prestados en su sede, así como del cumplimiento de la normativa aplicable y de que su personal cuente con la formación y acreditaciones requeridas. En consecuencia, el Partner asume íntegramente cualquier riesgo, incidente, lesión, daño, contingencia o reclamación que derive de los servicios que brinde en su centro.

**SERVICIO:** Conjunto de experiencias de bienestar que la Sociedad pone a disposición de los Usuarios.

**HOLOS:** Marca y denominación comercial de la Sociedad que agrupa diversos servicios y contenidos de bienestar. El acceso a cada uno de estos servicios o contenidos dependerá del tipo de Usuario, del plan contratado, beneficio vigente o del servicio

adquirido, aplicándose únicamente aquellos que se encuentren habilitados para dicho Usuario.

#### **3.4.4.1.2. Planes y vigencia**

- Los planes disponibles se encuentran sujetos a la oferta vigente determinada por Quererte Sano.
- La activación del plan se realizará dentro de un plazo máximo de doce (12) horas hábiles posteriores a la confirmación del pago.
- Cada plan tendrá una vigencia de treinta (30) días calendario, contados desde su activación.
- Las sesiones no utilizadas dentro del periodo de vigencia caducan automáticamente, sin posibilidad de reactivación o acumulación.
- No se realizarán devoluciones por sesiones no utilizadas o caducadas.

##### **3.4.4.1.2.1. Reservas**

- Toda sesión requiere reserva previa a través de los canales oficiales de Quererte Sano.
- Las reservas son personales e intransferibles.
- La gestión directa con HOLOS o con el centro aliado fuera de los canales oficiales constituye un uso indebido y podrá generar la cancelación del beneficio sin derecho a reembolso.

##### **3.4.4.1.2.2. Declaración de Salud y Asunción de Riesgo**

El Usuario declara que:

- Se encuentra en condiciones físicas adecuadas para participar en las actividades.
- Cuenta con autorización médica cuando ello resulte necesario por su estado de salud.
- Asume responsabilidad por cualquier condición preexistente que pudiera verse afectada.

El Usuario reconoce que la práctica de actividad física implica riesgos inherentes, tales como lesiones, torceduras, caídas o golpes, y que participa bajo su propia responsabilidad.

##### **3.4.4.1.3. Limitación y exoneración de responsabilidad en sedes**

###### **3.4.4.1.3.1. Condición Física y Médica del Usuario**

El Usuario declara encontrarse en óptimas condiciones físicas para participar en las actividades, servicios y experiencias ofrecidas a través de la Plataforma y de los partners afiliados. Asimismo, manifiesta que ha tomado las precauciones necesarias respecto de su salud y que no presenta diagnósticos, indicaciones ni advertencias de profesionales médicos que limiten o contraindiquen la práctica de actividad física. Declara, además, que no ha sido informado de condición o enfermedad que pudiera representar un riesgo al participar en las actividades ofrecidas. El Usuario reconoce que su estado de salud es de su exclusiva responsabilidad.

###### **3.4.4.1.3.2. Responsabilidad Personal del Usuario**

El Usuario comprende y acepta que la contratación y el uso de los Servicios se realizan bajo su entera responsabilidad. La decisión de participar en las actividades es asumida libremente por el Usuario, quien acepta todos los riesgos asociados.

###### **3.4.4.1.3.3. Atención Médica**

El Usuario declara contar con un servicio de atención médica vigente o, en su defecto, se compromete a acudir por su propia cuenta a un profesional de la salud en caso de sufrir alguna lesión, accidente o incidente durante la participación en los Servicios.

#### **3.4.4.1.3.4. Limitación de Responsabilidad**

El Usuario exonera de manera total, absoluta e irrevocable a Holos y a Quererte Sano, así como a sus directores, representantes, empleados, de cualquier daño, lesión, accidente, pérdida o perjuicio que pudiera derivarse del uso de los Servicios o de la participación en actividades adquiridas a través de la Plataforma. Esta exoneración comprende consecuencias directas, indirectas o incidentales, y aplica tanto en casos de uso adecuado como inadecuado de los Servicios. El Usuario reconoce que ni Holos ni Quererte Sano tienen la obligación de supervisar, acompañar o corregir la ejecución de actividades físicas, siendo la responsabilidad final exclusivamente del Usuario.

En ese sentido, Quererte Sano no será responsable por accidentes, lesiones, daños o perjuicios ocurridos dentro de las instalaciones, áreas comunes o estacionamientos de los centros aliados, cuyo uso se realiza bajo entera cuenta y riesgo del Usuario. Asimismo, Quererte Sano no asume responsabilidad por robo, pérdida o daño de pertenencias personales, vehículos o sus contenidos. Cualquier eventualidad será gestionada conforme a los acuerdos contractuales vigentes entre Holos y los centros aliados.

#### **3.4.4.1.3.5. Reconocimiento sobre Instalaciones y Operadores**

El Usuario reconoce que las sesiones y actividades se realizan en instalaciones de terceros, denominados centros aliados o Partners. En ese contexto, Holos opera como gestor de la red de centros aliados, sin ser propietario, operador ni administrador directo de dichas sedes. Por su parte, Quererte Sano actúa únicamente como intermediario, facilitando el acceso a los servicios de los Centros de Entrenamiento de Holos, sin responsabilidad sobre la operación o infraestructura de estos espacios.

#### **3.4.4.1.3.6. Aplicación Legal**

Todas las limitaciones y exoneraciones descritas se aplican en la máxima medida permitida por la legislación peruana.

#### **3.4.4.1.4. Obligaciones del usuario**

El Usuario es completamente responsable del acceso y correcto uso de su perfil y demás contenidos de la Plataforma con sujeción a las normas legales vigentes, así como a los principios de la buena fe, buenas costumbres y orden público.

Asimismo, el Usuario adquiere la responsabilidad de siempre respetar y cumplir los presentes Términos y Condiciones.

El plan contratado a través de la Plataforma es estrictamente personal e intransferible. El acceso, uso, reservas, asistencias y cualquier otro beneficio derivado del plan contratado solo podrá ser utilizado por el Usuario titular de la cuenta desde la cual se realizó la contratación.

Queda prohibida la cesión, transferencia, préstamo, intercambio o uso del plan por parte de terceros.

#### **3.4.4.1.5. Términos y condiciones de uso del plan**

Los Usuarios se abstendrán de usar su perfil y el resto de contenidos de la Plataforma con fines ilícitos, o de forma lesiva para los derechos e intereses de la Sociedad, los Partners afiliados, otros Usuarios o cualquier tercero.

Asimismo, se abstendrán de realizar cualquier acción que pueda dañar de cualquier forma, inutilizar, afectar o deteriorar la Plataforma, sus contenidos y los Servicios.

Asimismo, queda prohibido impedir la normal utilización o disfrute de la Plataforma a otros Usuarios.

Quienes incumplan tales obligaciones responderán de cualquier daño o perjuicio que ocasionen, ya sea ante la Sociedad o ante otros Partners afiliados.

En general, el Usuario se compromete, de manera enunciativa y no limitativa, a:

- Aceptar las normas internas de cada uno de los Partners afiliados a los que acuda.
- En caso de no aceptar o incumplir las normas internas, el referido centro de entrenamiento podrá denegar la entrada al Usuario o incluso expulsarlo del establecimiento.
- No infringir los derechos de propiedad intelectual, especialmente sobre los signos distintivos de los cuales la Sociedad es titular, o las normas reguladoras de la protección de datos de carácter personal.
- No alojar, almacenar, divulgar, publicar, distribuir o compartir imágenes o fotografías que recojan imágenes o datos personales de terceros sin haber obtenido el oportuno consentimiento de sus titulares;
- No alojar, almacenar, divulgar, publicar, distribuir o compartir cualquier material o información que sea ilegal, racista, xenófoba, obscena, pornográfica, abusiva, difamatoria, engañosa, fraudulenta o de cualquier forma contraria a las buenas costumbres o al orden público.
- No usar la Plataforma para dañar, difamar, intimidar o perjudicar la propia imagen o acosar a otros Usuarios.
- No usar la Plataforma para dañar, difamar, intimidar, perjudicar la propia imagen o acosar a ningún centro de entrenamiento afiliado.
- No alojar, almacenar, divulgar, publicar, distribuir o compartir cualquier contenido que pueda suponer una intromisión ilegítima o vulneración en cualquier forma de los derechos fundamentales al honor, imagen e intimidad personal de terceros y, muy especialmente, de los menores de edad.
- No remitir correos electrónicos con carácter masivo y/o repetitivo a una pluralidad de personas, ni mandar direcciones de correo electrónico de terceros sin su consentimiento.

Holos y Quererte Sano no serán responsables de ningún daño o perjuicio derivado de tales conductas, sean realizadas por cualquier Usuario o terceros.

#### **3.4.4.1.6. Información relativa al contenido de la plataforma**

Las fotografías, así como cualquier otra representación gráfica relativa a los Partners afiliados, como nombres comerciales, marcas o signos distintivos de cualquier clase contenidos en la Plataforma tienen por objeto aportar la mayor información posible al Usuario.

No obstante, el Usuario ha de tener en cuenta que tienen un propósito orientativo y, en consecuencia, carecen de carácter exhaustivo.

Holos no es propietaria de los servicios ofrecidos por los Partners afiliados e interviene como mero intermediario en las operaciones realizadas entre el Usuario y los Partners afiliados.

Por lo tanto, no se hace responsable directamente de la existencia, calidad, cantidad, estado, integridad de los productos o servicios ofrecidos si esto no fuere atribuible a dichos Partners.

Cada Partner afiliado realiza la prestación de la oferta incluida en la Plataforma a nombre propio y por cuenta propia frente al Usuario.

Cualquier relación contractual o extracontractual que formalice el Partner afiliado con los Usuarios, se entiende realizada única y exclusivamente entre este y el Usuario.

El Usuario acepta que Holos no tiene ningún tipo de responsabilidad directa, ni indirecta, ni subsidiaria, ni contractual, ni extracontractual, sobre los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que pudiesen ocasionarse a los Usuarios como consecuencia de la prestación de los Servicios por parte de los Partners afiliados.

#### **3.4.4.1.7. Cookies**

Los Usuarios declaran conocer y aceptan que la Sociedad utilice cookies dentro de la Plataforma, conforme a sus Políticas de Privacidad.

En la actualidad, la mayoría de los sitios web interactivos usan cookies para recuperar los detalles de los Usuarios en cada visita.

Las cookies se utilizan en algunos espacios de la Plataforma para habilitar su funcionalidad y garantizar la facilidad de uso para los Usuarios.

Los Usuarios declaran conocer y aceptan que los socios estratégicos de la Sociedad también podrán usar cookies dentro de la Plataforma.

#### **3.4.4.1.8. Privacidad y protección de datos personales**

Holos se compromete con la protección de los datos personales de los Usuarios de Quererte Sano, en cumplimiento de la Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N.º 003-2013-JUS.

Este compromiso se extiende a garantizar el tratamiento seguro, lícito y confidencial de la información proporcionada por los Usuarios.

Cuando la Sociedad requiera obtener información del Usuario esta será solicitada de manera consensual, voluntaria y expresa.

La información recolectada incluye, pero no se limita a:

- Datos de identificación personal: nombre completo, documento de identidad, dirección, correo electrónico, número telefónico.
- Datos relacionados con el uso de la Plataforma: historial de clases reservadas, plans adquiridas y preferencias de uso.
- Información financiera: detalles de la tarjeta de crédito o débito utilizada para los pagos, procesados exclusivamente a través de Stripe.

La Sociedad garantiza que estos datos serán tratados únicamente para las finalidades establecidas en el presente documento, y no se utilizarán para fines distintos sin el consentimiento explícito del Usuario.

Los datos personales proporcionados por el Usuario serán tratados con los siguientes propósitos:

- Permitir al Usuario acceder y utilizar los servicios contratados a través de la plataforma de Quererte Sano.
- Facilitar la interacción entre el Usuario y los centros de entrenamiento afiliados, mediante la verificación de identidad y gestión de reservas.

La aceptación de los Términos y Condiciones de la Plataforma constituye una autorización expresa para el tratamiento de los datos personales en los términos aquí establecidos.

La Sociedad conservará los datos personales mientras sea necesario para cumplir con las finalidades descritas, salvo que el Usuario solicite su eliminación o que la normativa aplicable exija un período distinto de conservación.

De acuerdo con la Ley N.º 29733, el Usuario tiene los siguientes derechos respecto a sus datos personales:

- Consultar la información personal que la Sociedad mantiene en sus registros.

- Solicitar la corrección de datos inexactos, incompletos o desactualizados.
- Pedir la eliminación de los datos cuando hayan dejado de ser necesarios para los fines para los que fueron recolectados.
- Rechazar el tratamiento de datos en situaciones específicas, salvo que sea necesario por razones legales o contractuales.

#### **4. GARANTÍAS DEL SERVICIO**

Pacífico Salud informa a los Usuarios que la Plataforma podría presentar limitaciones en su disponibilidad o continuidad de funcionamiento, ya sea por razones de mantenimiento, por caso fortuito o fuerza mayor. En tales supuestos, Pacífico Salud realizará los esfuerzos razonables que se encuentren a su alcance para restablecer el adecuado funcionamiento de la Plataforma en el menor tiempo posible.

Sin embargo, hace de conocimiento de los usuarios para que tomen las precauciones correspondientes, siendo que Pacífico Salud no será responsable por eventuales daños y/o perjuicios que puedan derivarse de: (i) la falta de disponibilidad o accesibilidad a la Plataforma por las razones antes expuestas; (ii) la interrupción en el funcionamiento de la Plataforma o fallos informáticos ajenos al control de Pacífico Salud, tales como 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 y ajenas al control de Pacífico Salud.

Pacífico Salud adopta las medidas de seguridad necesarias y razonables para el funcionamiento de la Plataforma. Sin embargo, estas medidas no necesariamente aseguran la ausencia de virus ni de otros elementos introducidos por terceros ajenos al control de Pacífico Salud en la Plataforma 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, Pacífico Salud no será responsable por las mismas.

En caso que uno o más usuarios o algún tercero inicien un reclamo o acciones legal contra Pacífico Salud por actos no atribuibles a éste último, conforme a las reglas establecidas en estos Términos y Condiciones, todos y cada uno de los involucrados en dichos reclamos o acciones, eximen de responsabilidad a Pacífico Salud.

#### **5. RESPONSABILIDAD Y EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Pacífico Salud no se responsabilizará de las consecuencias de cualquier índole que puedan derivarse de la falta de veracidad, exactitud y completitud de los datos facilitados por los Usuarios a través del sitio web o sobre la identidad de estos.

Pacífico Salud no se responsabiliza de los contenidos e información aportada, a través de la Plataforma, por los Usuarios relacionados con la prestación de sus propios servicios médicos ni de las condiciones específicas de estos. Del mismo modo, Pacífico Salud no es responsable de ninguna de las respuestas y/u opiniones médicas vertidas por los Usuarios, ni de las consultas, recomendaciones, comentarios u opiniones realizadas por el usuario a través de la Plataforma.

Pacífico Salud no será responsable por daños morales, lucro cesante y/o de cualesquier daño consecuencial o indirecto que pudiese sufrir el Usuario y/o el paciente ocasionado por eventos ajenos al control de Pacífico Salud.

## **6. PROPIEDAD INTELECTUAL**

La Plataforma, a través de cualquiera de sus canales (sitios web, aplicaciones móviles u otros medios digitales), así como todos sus componentes y elementos (en adelante, la "Plataforma"), son de titularidad de Pacífico Salud o de terceros que han autorizado su uso, y se encuentran protegidos por la normativa vigente sobre propiedad intelectual y demás disposiciones aplicables.

La protección comprende, sin limitación, el diseño de la aplicación, la arquitectura del sistema, la estructura de navegación, la combinación de imágenes y colores, el *trade dress*, marcas, nombres comerciales y lemas, textos, contenidos audiovisuales, programas, bases de datos, archivos, redes, códigos, software, funcionalidades y cualquier otro elemento digital o gráfico que forme parte de la Plataforma.

El acceso a la Plataforma no implica cesión, transferencia ni licencia distinta al derecho limitado, personal, no exclusivo, intransferible y revocable de utilizarla conforme a los presentes Términos y Condiciones y exclusivamente para fines personales y no comerciales.

En consecuencia, queda expresamente prohibido:

- Copiar, reproducir, descargar, almacenar, distribuir, comunicar públicamente, poner a disposición, transformar, adaptar, vender, arrendar, sublicenciar o explotar, total o parcialmente, la Plataforma o cualquiera de sus elementos.
- Modificar, alterar, manipular, descompilar, desensamblar o realizar actos de ingeniería inversa sobre el software de la Plataforma.
- Intentar acceder, obtener o extraer el código fuente, bases de datos o estructuras internas.
- Eludir, desactivar o vulnerar medidas tecnológicas de seguridad o protección implementadas en la Plataforma.

Cualquier uso no autorizado constituirá una infracción a los derechos de propiedad intelectual y podrá dar lugar a la suspensión o cancelación inmediata de la cuenta del Usuario, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes.

## **7. CESIÓN**

Los Usuarios no deberán ni estarán facultados a sustituir, ceder, subcontratar, o transferir sus obligaciones, derechos o posición contractual en este Contrato, ni gravar sus derechos derivados del Contrato sin la previa autorización por escrito de Pacífico Salud.

Por su parte, los Usuarios aceptan y prestan su consentimiento anticipado a que Pacífico Salud pueda, en cualquier momento de la vigencia del presente Contrato, a ceder, transferir, sustituir, y/o gravar cualquiera de sus derechos u obligaciones o posición contractual bajo el presente Contrato a favor de empresas vinculadas a Pacífico Salud.

## **8. CANCELACIÓN DEL REGISTRO**

Pacífico Salud podrá cancelar el acceso a la Plataforma en caso de que se detecten patrones de uso contrarios a lo previsto en estos Términos y Condiciones.

Pacífico Salud podrá suspender, retirar o cancelar parcial o totalmente el Servicio sometido a contratación en cualquier momento y sin necesidad de aviso previo. La previsión anterior no afectará a aquellos servicios ya reservados por los Pacientes.

## **9. MODIFICACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES**

Pacífico Salud podrá realizar cambios sobre los términos y condiciones, de acuerdo a modificaciones o exigencias en la normativa aplicable, o por adecuaciones y mejoras del Servicio. Toda actualización entrará en vigencia desde su publicación a través de la Plataforma. En caso no esté de acuerdo con las modificaciones a los Términos y Condiciones, los Usuarios podrán dejar de utilizar la Plataforma o solicitar la baja de su cuenta. El uso de la Plataforma implica la plena aceptación de estos Términos y Condiciones.

## **10. CANALES DE COMUNICACIÓN**

Toda comunicación entre el Usuario y Quererte Sano relacionada con el uso de la Plataforma, incluyendo, sin limitarse a, consultas, soporte, reclamos, solicitudes de información, gestión de reservas, reprogramaciones, solicitudes de baja y cualquier otra, deberá realizarse a través de los canales oficiales habilitados por Quererte Sano.

El canal oficial y principal de atención al Usuario es el a través del WhatsApp oficial de Quererte Sano: +51 906270802, Opción "Soporte".

## **11. GESTIÓN DE RECLAMOS**

El Usuario que desee presentar un reclamo, queja u observación relacionada con cualquiera de los servicios ofrecidos a través de la Plataforma independientemente de si estos son prestados directamente por Quererte Sano o por proveedores externos, deberá hacerlo exclusivamente a través del WhatsApp oficial de Quererte Sano: +51 906270802, Opción "Soporte".

Quererte Sano actuará como canal centralizado de atención, encargándose de recibir, consolidar y gestionar los reclamos presentados por los Usuarios. Cuando el reclamo esté vinculado con servicios proporcionados por un proveedor externo, Quererte Sano realizará la derivación correspondiente y efectuará el seguimiento del caso, manteniendo informado al Usuario sobre el avance del proceso. La responsabilidad de Quererte Sano se limita a la adecuada gestión y traslado del reclamo al proveedor involucrado; la evaluación de fondo, la respuesta y cualquier medida correctiva serán responsabilidad exclusiva del proveedor que brindó el servicio.

Los plazos de atención y respuesta se regirán por la normativa aplicable según la naturaleza del servicio reclamado.

## **12. LEGISLACIÓN APLICABLE**

Los presentes Términos y Condiciones se rigen y se interpretan de acuerdo con las leyes vigentes en la República del Perú, sujetándose a la competencia y jurisdicción de los Jueces y Tribunales de Lima, Perú.