TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEMEDICINA/TELESALUD QUE LA EMPRESA SALUD DAWA SAPI DE C.V. CON NOMBRE COMERCIAL "GOODOC" OTORGA AL "USUARIO", CONSIDERADO COMO TAL A TODA PERSONA QUE SOLICITE Y HAGA USO DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN MÉDICA Y QUE AL ACEPTAR LOS MISMOS DECLARA HABERLOS ENTENDIDO EN SU TOTALIDAD.

- I. Toda interacción realizada por el "USUARIO" previamente, pero sobre todo durante y posterior a recibir la asesoría médica, se sujetará a los términos y condiciones aquí expresados; por lo anterior, el "USUARIO" acepta los presentes términos y condiciones (los "TÉRMINOS Y CONDICIONES") y se obliga a revisarlos con detenimiento. Asimismo, el "USUARIO", acepta y reconoce que toda la información y datos proporcionados a "GOODOC" son correctos y verdaderos.

Estos "Términos y Condiciones" podrán ser modificados en cualquier momento por "GOODOC", por lo que el "USUARIO" deberá realizar consultas periódicas a los mismos para conocer las disposiciones vigentes.

Del mismo modo, "GOODOC" puede suspender o restringir el acceso del "USUARIO" a la Asesoría en los casos que el "USUARIO":

- 1) Incumpla con los presentes Términos y Condiciones.
- 2) No suscriba el aviso de privacidad.
- 3) Realice acciones contrarias a las políticas de "GOODOC" y/o a las normativas aplicables.
- 4) Utilice el servicio de Telemedicina/Telesalud para fines distintos a los autorizados.
- 5) Culmine la vigencia de servicios o incumpla con los pagos y/o renovación de servicios.

II. Tipos de "PLANES"

"GOODOC" proporciona a través de sus plataformas (App y Web App) dos tipos de servicios, el primero denominado B2C (Business to client) que es todo cliente que contrata los servicios como persona física para uso propio y/o el de su familia, y este tendrá opciones de pago con tarjetas de crédito o débito, o transferencia bajo validación manual, pago en tiendas de conveniencia y otros terceros autorizados, a través de planes mensual, trimestral y semestral, conforme a las tarifas que se publican en el sitio goodoc.mx/membres

Asimismo, se proporciona un servicio B2B (Business to Bussines) donde personas morales (empresas) nos contrataran para brindarles los servicios para un grupo o todos sus empleados o como beneficios o servicios adicionales a sus mismos clientes, a ellos se les podrá ofrecer bajo pago anual o anual mensualizado, con el intercambio de facturas y este tendrá opciones de pago con tarjetas de crédito o débito, o transferencia bajo validación manual. En este esquema aplican tarifas de uso justo.

III. Procedimiento para generar la asesoría médica (Telemedicina/Telesalud)

El "USUARIO" **acepta y reconoce que es mayor de edad**, en pleno uso de sus capacidades de goce y de ejercicio, que cuentan con capacidad legal para contratar y obligarse, en términos de las leyes mexicanas.

Los menores de edad podrán tener acceso a los servicios brindados por "GOODOC" únicamente cuando sean supervisados por un mayor de edad que ejerza la patria potestad del menor de edad, o bien sea su tutor que previamente haya realizado su registro satisfactoriamente; en caso contrario deberán abstenerse de usar el servicio de Telemedicina/Telesalud.

Asimismo, para que el "USUARIO" pueda acceder a los servicios de Telemedicina/Telesalud, deberá proporcionar los datos solicitados, aceptando el Aviso de Privacidad que "GOODOC" pone a su disposición en la liga goodoc.mx/avisodeprivacidad, previo a la confirmación vía (mensaje de texto, correo electrónico, Whatsapp, etc.), de su "USUARIO" y contraseña, el "USUARIO" recibirá en el correo electrónico proporcionado y/o a través de mensaje de texto al número celular registrado o mediante Whatsapp, etc., las indicaciones a seguir para que la Telemedicina/Telesalud le sea brindada por medio de videollamada.

Se ofrece al usuario la posibilidad de contactar e interactuar con profesionales de la salud, médicos y especialistas a través de una videollamada y chat, permitiendo intercambiar mensajes de texto, de voz, imágenes, videos y cualquier otro tipo de archivo las 24 horas del día, los 365 días del año.

El usuario podrá introducir y guardar sus datos de salud básicos dentro de su perfil -historial médico, en el que se incluirá un apartado de alergias, enfermedades y medicación. Estos datos serán compartidos automáticamente con los profesionales de la salud, médicos y especialistas al servicio de "GOODOC" a los que el usuario consulte, con el fin de que conozcan su perfil de salud, y que, a su vez, podrán modificarlos con la finalidad de corregir, completar y actualizar la información del usuario.

Para poder hacer uso de los servicios de "GOODOC", el usuario deberá facilitar, previamente y en el momento del registro, todos los datos personales que sean necesarios para poder prestar el servicio, que serán aquellos que se soliciten en el cuestionario que encontrarán en las plataformas de "GOODOC".

Los datos solicitados serán los estrictamente necesarios para prestar con una mayor eficiencia y eficacia el servicio de Telemedicina/TeleSalud . Será necesario que los datos que se introduzcan sean veraces, exactos, correctos y actualizados, siendo el usuario el único responsable en caso de no cumplir con esta obligación frente a posibles daños y perjuicios que pudieran causarse a "GOODOC" o algún tercero.

Se dará acceso al usuario a las plataformas de "GOODOC" a través de una contraseña (password) creada por el propio usuario, la cual será solicitada a través de las propias plataformas al momento de hacer uso de los servicios.

El "USUARIO" se compromete a guardar de forma segura y confidencial el "USUARIO" y contraseña antes referidos por lo que éstos serán su completa responsabilidad y "GOODOC" no será responsable por cualquier mal uso que pueda darse a los mismo.

IV. Alcance y limitaciones de la Telemedicina/Telesalud

"GOODOC" ofrece al "USUARIO" los siguientes servicios de asesoría:

- a) Medicina General. - en el cual el "USUARIO" será atendido por un profesional de la salud en medicina general, con título profesional debidamente reconocido por las autoridades mexicanas.
- b) Medicina Pediátrica. - en el cual el servicio es ofrecido por profesionales de la salud con especialidad debidamente registrada y certificada por el Consejo Mexicano de la especialidad, brinda asesoría en salud para bebés, niños y adolescentes de hasta 14 años de edad.
- c) Médicos Especialistas. - en el cual el servicio es ofrecido por profesionales de la salud con especialidad de alguna de las disciplinas reconocidas por el Comité Normativo Nacional de Consejos de Especialidades Médicas (CONACEM) debidamente registrada y certificada por el Consejo Mexicano de la especialidad, brinda asesoría en salud especializada.
- d) Psicología. - en el cual el servicio es ofrecido por profesionales con título profesional debidamente reconocido por las autoridades mexicanas.
- e) Nutrición. - en el cual el servicio es ofrecido por profesionales con título profesional debidamente reconocido por las autoridades mexicanas.
- f) Veterinaria. - en el cual el servicio es ofrecido por profesionales con título profesional debidamente reconocido por las autoridades mexicanas.

El "USUARIO" acepta y reconoce que la Asesoría otorgada es únicamente de carácter orientativo. La asesoría no comprende exploraciones físicas, revisiones o asesorías ginecológicas, asesorías relacionadas con curaciones, asesorías relativas a urgencias médicas, situaciones de crisis, y/o cualquier otra que a criterio de "GOODOC" no pueda ser atendida.

El "USUARIO" es plenamente consciente y acepta que en cualquier momento de la Asesoría pudieran presentarse fallas o deficiencias inherentes a los servicios virtuales ajenos a "GOODOC".

El "USUARIO" reconoce y acepta que durante la Telemedicina/Telesalud pueden surgir interrupciones así como errores tecnológicos; eventualmente el servicio de Telemedicina/Telesalud podrá no estar disponible por alguna

falla en la conectividad de internet o técnica en sus componentes o cualquier razón ajena a "GOODOC", por lo que en ningún caso "GOODOC" será responsable de controlar o informar acción alguna que haga referencia a la presencia o ausencia de errores, virus, material o información contaminante o cualquier otro elemento informático dañino. Por lo que "GOODOC" queda liberada de imputación alguna por tales causas, así como del pago de toda indemnización bajo cualquier concepto, por los perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas o en internet, dado que es responsabilidad del "USUARIO" contar con herramientas adecuadas para la detección y desinfección de programas informáticos dañinos. "GOODOC" en ningún caso y bajo ninguna circunstancia, será responsable por daños de cualquier tipo que el "USUARIO" pueda tener por causa de fallas en las telecomunicaciones, redes o desconexiones que limiten el uso, interrumpan o cancelen la Telemedicina/Telesalud brindada.

Para seguridad de los profesionales de la salud y de el "USUARIO", la videollamada, mensajes de texto, de voz, imágenes, videos y cualquier otro tipo de archivo serán objeto de grabación y/ almacenamiento.

El "USUARIO" podrá recibir asesoramiento de cualquiera de los profesionales de la salud, médicos o especialistas disponibles, lo que no implicará, en ningún caso, la existencia de un vínculo de exclusividad con los profesionales. Se trata de un servicio que se presta de manera colegiada y no individual a pesar de que el usuario haya iniciado una consulta con un médico o profesional en concreto, por lo que "GOODOC" se reserva el derecho de que cualquiera de los médicos o profesionales del servicio continúe cualquier consulta o seguimiento. Las asesorías siempre serán resueltas por un profesional de la salud, médico general o especialista, según sea el caso, pero no de manera exclusiva por parte de uno de nuestros profesionales.

V. Excluyentes de Responsabilidad

"GOODOC" se deslinda de toda responsabilidad, ya sea civil o penal, derivada de la asesoría, incluyendo sin limitar los siguientes casos:

- 1.** El "USUARIO" no proporciona previo o durante la sesión de Telemedicina/Telesalud, información detallada, relevante y precisa de sus síntomas, antecedentes médicos, reacciones alérgicas a medicamentos o sustancias, etc., así como a actualizar esta información si con posterioridad no corresponde al registro inicial realizado.
- 2.** El "USUARIO" no da seguimiento adecuado y preciso a la asesoría o recomendación recibida.
- 3.** Adecuado consumo, dosificación y/o administración de medicamentos.
- 4.** Cualquier negligencia imputable del "USUARIO". Asimismo, "GOODOC" no otorga garantía de ninguna naturaleza sobre la asesoría, recomendaciones, contenidos, información, ni de los resultados y consecuencias de ninguna índole derivadas de dicha asesoría.

EL "USUARIO" ACEPTA Y RECONOCE QUE ESTE SERVICIO NO PRETENDE SER Y NO CONSTITUYE UN DIAGNÓSTICO MÉDICO O UN TRATAMIENTO QUE REEMPLACE LA CONSULTA MÉDICA TRADICIONAL, SINO QUE SE TRATA DE UNA MERA ASESORÍA ENCAMINADA A PROVEER SOPORTE SOBRE EL CUIDADO DE LA SALUD DEL "USUARIO" PROPORCIONADO POR PROFESIONALES DE LA SALUD DEBIDAMENTE TITULADOS Y/O CERTIFICADOS CONFORME A LAS LEYES MEXICANAS CON LAS LIMITANTES PROPIAS DE LA COMUNICACIÓN A DISTANCIA, TAL Y COMO SE HA DESCRITO EN LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES.

El "USUARIO" será el único responsable de su decisión de acudir o no a un servicio de salud, clínica, hospital o médico presencial, en su caso, así como del tratamiento médico que decida llevar después de la asesoría obtenida por medio del servicio de Telemedicina/Telesalud.

El "USUARIO" reconoce y acuerda que el uso de este servicio es completamente bajo su propio riesgo, y que en ningún caso "GOODOC" será responsable de cualquier daño directo, indirecto, incidental, consecuencial, especial, ejemplar, punitivo o monetario o de cualquier comisión, multa, penalidad o responsabilidad que pudieran surgir de, o que se relacionen de cualquier manera con este servicio y/o por el contenido o la información provista en el mismo. El único recurso disponible para el "USUARIO" en caso de no estar satisfecho con el servicio es dejar de usarlo.

Los servicios de GOODOC con los profesionales de salud implica el uso por parte del "USUARIO" de los servicios de cámara y micrófono. Estas conversaciones o videos serán grabados y formarán parte de su expediente. El "USUARIO" será directamente responsable de:

- a. La utilización del servicio con prudencia mediante la conexión en lugares seguros y que le permitan mantener a salvo su privacidad y la confidencialidad de sus datos.
- b. La copia, reproducción, distribución, difusión o la entrega a terceros o comunicación pública, transformación o modificación, total o parcial y por cualquier medio ya sea electrónico o no, de la imagen, sonido o comunicaciones obtenidos o producidos durante la consulta sin consentimiento expreso y por escrito de "GOODOC".
- c. El Usuario responderá de los daños y perjuicios de toda naturaleza que "GOODOC" pueda sufrir como consecuencia del incumplimiento de cualquiera de las anteriores obligaciones.
- d. El usuario es responsable de los cargos por uso de datos en sus dispositivos de acuerdo a su contrato de servicio de internet con las compañías prestadoras de dichos servicios.
- e. El "USUARIO" expresa conocer que "GOODOC" es titular de las marcas, logotipos, emblemas, contraseñas, nombres comerciales y toda aquel distintivo utilizado en su sitio App, por lo que los mismos se encuentran protegidos Ley y cualquier uso indebido podrá ser perseguido de conformidad con la legislación vigente en los Estados Unidos Mexicanos y en su caso de la Ciudad de México, quedando prohibido su uso, reproducción, distribución, comercialización, copia, transformación, comunicación pública, cesión, difusión o cualquier otra análoga o similar vulneradora de los derechos de propiedad intelectual sobre la totalidad de los contenidos.

Fecha de última versión: 24/01/2022