

## Términos de Servicio

Los Términos de Servicio constituyen un contrato entre Novacaribe® y usted. Si no acepta estos Términos, no tendrá derecho a acceder o utilizar nuestro Servicio. Si se registra o utiliza nuestro Servicio de otro modo, se considerará que acepta los Términos y acuerda ser una de las partes de este contrato vinculante.

Los presentes Términos se pueden modificar a medida que aparezcan nuevas funciones, tecnología o requisitos legales, de modo que le recomendamos que los compruebe ocasionalmente. Si realizamos algún cambio significativo, le notificaremos y, en caso necesario, solicitaremos su consentimiento.

Si actualizamos estos Términos, podrá decidir libremente si los acepta o si deja de usar nuestro Servicio; si continúa usando el Servicio después de que dicha actualización se haya hecho efectiva, se considerará que está de acuerdo con, y se obliga a, los nuevos Términos. A excepción de los cambios realizados por nosotros según lo descrito aquí, ninguna otra enmienda o modificación de estos Términos se hará efectiva, a menos que sea dispuesta en un acuerdo escrito que modifique expresamente estos Términos y que contenga una firma escrita por usted y por nosotros. Para mayor claridad, un correo electrónico u otras comunicaciones no constituirán un acuerdo escrito efectivo para estos efectos.

### 1. Componentes del servicio contratado

Sacmed® es una plataforma online para la administración de consultas y Centros médicos, que además posee soporte remoto, disponible de 9 a 18 hrs hora local Chile Continental, de lunes a viernes.

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

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

Si el cliente necesita más tiempo de capacitación, o necesita capacitaciones extras, puede solicitar horas adicionales bajo las mismas condiciones anteriores, por un valor de 1UF por capacitación (2 horas). En caso de que el cliente desee capacitaciones en un lugar distinto, estas deberán ser evaluadas por el ejecutivo, evaluando el costo de transporte y tiempo dedicado en el mismo. El costo de esta alternativa es de (2,5 UF) por 2 horas de capacitación consumida por el ejecutivo, además se debe considerar el costo de transporte asociado, donde se considera también el tiempo de transporte desde las instalaciones principales de Novacaribe® como base para el cálculo.

El soporte incluido, puede ser a través de canal telefónico (+56-32-3140816, +56-32-2121997), y email (email [soporte@sacmed.cl](mailto:soporte@sacmed.cl)), de lunes a viernes de 08:00 a 17:00, con un tiempo de respuesta máximo de 3 horas hábiles.

Cualquier soporte extra al horario del "Soporte Incluido" tiene un costo de 1UF+IVA, con un tiempo de respuesta máximo de 3 horas (horario continuado). Este incluye soporte vía telefónica (+56-32-2121997) y vía correo electrónico [soporte@sacmed.cl](mailto:soporte@sacmed.cl). Como requisito para este soporte es necesario el respaldo de la incidencia por correo electrónico.

Es responsabilidad del cliente contactar y coordinar con nuestro equipo las sesiones de ayuda. Mientras estén en proceso de implementación, puede solicitar la carga de la base de datos de sus pacientes y arancel de precios, siempre y cuando estos se entreguen en el formato estipulados por el ejecutivo, y en una instancia única, donde exista sólo un archivo plano de los pacientes y otro archivo plano único del arancel de precios. Estas cargas de datos son únicas, y cualquier carga adicional de datos externos debe ser evaluada en términos de consumo de horas de ejecutivo, con un valor de 1,5 UF+IVA la hora.

Para Sacmed®, el espacio para almacenamiento de imágenes es de 1 Gb.

Existe la posibilidad que un cliente pueda solicitar ampliar la capacidad, independiente del plan, a un espacio de 5 Gb, por un monto de 25 USD/mes (0,5 UF/mes) adicionales al valor del plan, y por cada 5Gb extra por sobre esos 5 Gb, el costo también es de 25 USD/mes (0,5 UF/mes) adicionales al monto del plan.

## 2. Información y Modificaciones en el servicio

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

Novacaribe® no es propietario de ninguna información o material que envíe al Servicio durante su uso del Servicio ("Datos del cliente"). Novacaribe® no será el responsable de la exactitud, calidad, integridad, legalidad, fiabilidad, idoneidad y derecho de propiedad intelectual en el uso de todos los Datos del cliente y Novacaribe® no será responsable de la eliminación, corrección, destrucción, daño, pérdida o error surgido durante el almacenamiento de los Datos del cliente.

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

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

## 3. Sus responsabilidades

El Usuario es responsable de toda actividad que se produzca en su cuenta de Usuario y debe atenerse a todas las leyes, tratados y regulaciones aplicables ya sean de ámbito local, estatal, nacional o internacional relacionados con el uso del Servicio, entre los que se incluyen los usos relacionados con la privacidad de datos, comunicaciones internacionales y la transmisión de datos técnicos o personales. Debe: (i) notificar a Novacaribe® de forma inmediata de cualquier uso no autorizado de contraseñas o cuentas o cualquier otro incumplimiento de la seguridad conocido o que se sospeche; (ii) informar a Novacaribe® de forma inmediata y hacer todo lo posible para detener inmediatamente cualquier copia o

distribución del Contenido de la que tenga conocimiento o sospeche, tanto el Usuario como sus Usuarios secundarios.

Novacaribe® no se hace responsable por el mal uso del software por parte del centro médico. Este mal uso contempla, por ejemplo;

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

Es de responsabilidad del cliente, efectuar los respaldos de la información contenida en Sacmed®, en el módulo proporcionado para ello por Novacaribe®.

#### 4. Funcionalidades futuras

El usuario acepta que su suscripción no está sujeta al compromiso de entrega de cualquier funcionalidad o características futuras, a menos que Novacaribe® así lo comunique. Cualquier funcionalidad sugerida por nuestros clientes será evaluada por nuestro equipo técnico, y se remitirá una propuesta técnica/económica, la cual tendrá un costo de desarrollo e implementación. De ser aceptada por parte del cliente, esta será ejecutada e implementada por Novacaribe®, siendo este costo incluido dentro de la próxima factura. Excepcionalmente, cuando Novacaribe® considere que la nueva funcionalidad es de poco tamaño e impacto, o la nueva funcionalidad contribuya a ser un plus para Sacmed®, esta será absorbida económicamente por Novacaribe® y será entregada de manera transversal a nuestros clientes en los plazos que Novacaribe® estime.

#### 5. Tarifas y Pago

Las tarifas se basan en servicios, usuarios activos en el sistema y en contenidos adquirido y puestos a disposición del cliente. Las obligaciones de pago son “**no cancelables**” y **las tarifas pagadas no son reembolsables** (a excepción de lo descrito en el punto 11. Políticas de Satisfacción Garantizada). La facturación o pago se realiza por período anticipado (ya sea mensual, semestral o anual), por lo cual, al emitir la notificación de cobro del período no se realizará devolución de dinero si se disminuyen profesionales o usuarios con posterioridad a la emisión de este documento.

La notificación de cobro es emitida y enviada al cliente de forma electrónica vía e-mail, es responsabilidad del cliente proporcionar dicha dirección e indicar a Novacaribe® cualquier cambio, posterior a la activación de la plataforma, de dicha dirección.

**Sacmed®** se reserva el derecho a modificar las tarifas y a introducir nuevos costos en cualquier momento, con una notificación previa de al menos treinta (30) días que puede realizarse por correo electrónico. Todas las condiciones sobre los precios son confidenciales y el Usuario acepta no revelarlas a terceros.

## 6. Pagos Automáticos con Tarjeta de Crédito OneClick (Clientes con facturación en Chile)

El cliente podrá contratar el pago automático del Servicio “**Sacmed®**” a través del sistema OneClick, operado por Transbank S.A.

La modalidad de cobro OneClick permite al cliente agregar una tarjeta de crédito, en la cual **autoriza a Novacaribe chile spa** a cargar mensual, semestral o anualmente el valor correspondiente al servicio contratado, una vez emitida la notificación de cobro indicada en el numeral 4, por lo cual el cliente se compromete a mantener la tarjeta vigente y con el crédito suficiente para cubrir los cargos que efectúe la compañía. En caso de no poder efectuar el cargo en la tarjeta de crédito, el cobro se reintentará durante los 4 días siguientes, si durante los 5 intentos de cobro este resulta infructuoso y usted no contacta al equipo de pagos de Novacaribe®, su plataforma quedará en estado **impago** e ingresará en el proceso de corte automático.

El cliente contactará al equipo de pagos de Novacaribe® a través del correo electrónico [contacto@novacaribe.com](mailto:contacto@novacaribe.com), en los siguientes casos:

- Regularización de pagos
- Eliminación del servicio OneClick
- Discrepancia entre el monto cargado en la tarjeta y el valor de su plan
- Extravío de la tarjeta y requerimiento de ingresar una nueva

Novacaribe® protege y asegura los datos personales y de la tarjeta de crédito asociada al servicio y en dicho mérito garantiza que serán utilizados solo para los fines asociados a la prestación del servicio contratado y no los revelará a terceros, a menos que estemos requeridos por ley o autoridad a hacerlo, dando cumplimiento a las normas legales y disposiciones reglamentarias de protección de datos personales.

## 7. Pagos atrasados

Si cualquier cantidad facturada no es recibida por nosotros en la fecha prevista, (a) los cargos pueden devengar intereses de mora al tipo del 1,5% del saldo pendiente por mes, o la tasa máxima permitida por la ley, lo que sea menor, y/o (b) Podemos condicionar futuras renovaciones de la suscripción.

Clientes que acumulan 3 notificaciones de cobro del servicio impagas, se les eliminará la plataforma, todo esto previo aviso del equipo de Postventa quién advertirá de la situación, además de las notificaciones anteriores que fueron enviadas por el equipo de pagos.

## 8. Datos reservados e Información a DICOM

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

## 9. Cancelación y término del servicio

Usted es el único responsable de la adecuada cancelación de su cuenta. En caso de extinción de este Contrato (por otro motivo distinto de su incumplimiento), Novacaribe®

pondrá a su disposición un archivo con los Datos del cliente durante un período de treinta (30) días tras la extinción, si lo solicita en el momento de la resolución del Contrato. Novacaribe® se reserva el derecho de retener, eliminar y/o desechar los Datos del cliente sin previo aviso por motivo de su incumplimiento, dentro del que se incluye, aunque no de forma exclusiva, su impago. En caso de extinción por motivo justificado, cesará inmediatamente su derecho a acceder o utilizar los Datos del cliente y Novacaribe® no tendrá la obligación de conservar o enviar los Datos del cliente.

Novacaribe® se reserva el derecho de modificar, suspender o cancelar su cuenta si se descubren comportamientos inapropiados dentro de la plataforma, cómo intenciones maliciosas, piratería, u otra actividad relacionada. Derecho de Autor y Propiedad: La información perteneciente a su base de datos es confidencial y de su propiedad, y Novacaribe® nunca publicará ni hará uso de ella mencionando y comentando puntualmente alguno de estos registros. Novacaribe® y sus proveedores poseen los derechos de propiedad intelectual de cualquiera y todos los componentes protegibles del Servicio, incluyendo, pero no limitado a, el nombre del servicio, obras de arte y elementos de la interfaz de uso contenidos en el servicio, muchas de las funcionalidades particulares, y su documentación relacionada. Usted no puede copiar, modificar, adaptar, reproducir, distribuir, realizar ingeniería inversa, descompilar o desensamblar cualquier aspecto del servicio del cual Novacaribe® o sus proveedores sean propietarios.

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

## **10. Nivel de servicio (SLA)**

Sacmed® como servicios ofrecen un nivel de servicio superior al 99%. Si a lo largo de un año completo llegase a proporcionar un nivel inferior al 99%, usted podrá solicitar la devolución proporcional del dinero de acuerdo con las horas en las que no tuvo servicio. Contacto y notificaciones: Al registrarse para utilizar Sacmed® está optando a recibir nuestras notificaciones por correo electrónico relacionado con el producto y sus proyectos. No compartiremos su correo electrónico con 3ras partes. Nuestro equipo podría contactarlo para notificarlo sobre información y servicios asociados a su cuenta. Condiciones Generales: Su uso del Servicio, incluyendo cualquier contenido, información o funcionalidad que contiene, se ofrece "tal cual" y "según disponibilidad" sin representación o garantía de ningún tipo, ya sea expresa o implícita, incluyendo, pero no limitado a, las garantías de comerciabilidad, adecuación para un propósito particular y no infracción. Usted asume total responsabilidad y riesgo por el uso de este Servicio. Usted se compromete a no revender, duplicar, reproducir o explotar cualquier parte del Servicio sin el expreso consentimiento por escrito de Novacaribe®. Usted no puede usar el Servicio para almacenar, hospedar, o enviar correo electrónico no solicitado (spam). Usted no puede usar el servicio para transmitir cualquier tipo de virus, gusanos o contenido malicioso. Novacaribe® se compromete a entregar el servicio de forma gratuita por un mes, ante eventual cierre del negocio, pero con ausencia de soporte. Además de hacerle entrega de toda su información en formato de texto plano, en soporte digital online, en donde el cliente podrá acceder por un periodo de 6 meses.

## 11. Política de satisfacción garantizada

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

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

La finalidad de la política de satisfacción es obtener feedback de los clientes con el único fin de mejorar día a día la plataforma.

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

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

Cualquier pregunta relacionada con los **Términos del Servicio** deben ser dirigidas a [contacto@novacaribe.com](mailto:contacto@novacaribe.com).

## 12. Descargo y limitaciones de responsabilidad

Novacaribe® no declara ni garantiza la fiabilidad, idoneidad, calidad, adaptabilidad, veracidad, disponibilidad, precisión o totalidad del servicio o su contenido. Novacaribe® no declara ni garantizan que (a) el uso del servicio sea seguro, oportuno, ininterrumpido o que funcione sin errores o en combinación con otro hardware, software, sistema o datos; (b) el servicio satisfaga sus necesidades o expectativas, sin perjuicio de lo dispuesto en la política de satisfacción garantizada; (c) cualquier dato almacenado sea preciso o fiable; (d) la calidad de cualquier producto, servicio, información u otro material adquirido a través del servicio satisfaga sus necesidades o expectativas; (e) los errores o defectos se corrijan; o (f) el servicio o los servidores que posibilitan el servicio no contengan virus u otros componentes dañinos. el servicio y todo su contenido se ofrece al usuario tal cual exclusivamente. todas las condiciones, manifestaciones y garantías, tanto explícitas como implícitas, legales o de cualquier otro tipo, entre las que se incluye cualquier garantía implícita de comerciabilidad, adecuación a cualquier propósito específico o la no violación de los derechos de terceros, quedan denegadas de este modo en la máxima extensión permitida por la ley aplicable por Novacaribe®.

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

El Cliente reconoce y acepta que Internet y las comunicaciones que tienen lugar a través del mismo, podrían no ser absolutamente seguras y que conectarse al mismo aumenta la posibilidad de un acceso no autorizado a los sistemas informáticos, redes y todos sus datos almacenados. Los datos transmitidos a través de Internet o almacenados en cualquier

equipo a través del cual se transmiten los datos podrían no seguir siendo confidenciales, por lo que Novacaribe® no se hace responsable ni garantiza la privacidad, seguridad, autenticidad, así como la protección contra daños o destrucción de cualquiera de esos datos. El Cliente deberá asumir por cuenta propia los riesgos de uso de Internet.

Novacaribe®, sus afiliados y sus patrocinadores no son responsables de ningún daño directo, indirecto, incidental, consecuente, especial, ejemplar, punitivo, o de otro tipo que surja de o esté relacionado de alguna manera con el uso del Servicio. Su único recurso para la insatisfacción con el servicio es dejar de usar el Servicio. Si alguna cláusula de las Condiciones del servicio no es válida o inaplicable, la aplicabilidad de las disposiciones restantes no se verá deterioradas. El fracaso de Novacaribe® de ejercer cualquier derecho previsto en este documento no se considerará una renuncia a cualquier derecho. Los Términos del Servicio establecen el acuerdo completo entre usted y Novacaribe® como con su Servicio y reemplazan cualquier acuerdo anterior entre usted y Novacaribe® (incluyendo, pero no limitado a, las versiones anteriores de los Términos del Servicio).

### **13. Ficha Clínica**

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

### **14. Duración**

El presente Contrato tendrá una duración de un (1) mes desde la fecha de su aceptación. Una vez transcurrido el plazo de duración indicado de un (1) mes, el presente Contrato se renovará automáticamente por plazos adicionales de un (1) mes cada uno, sin perjuicio de la facultad de Novacaribe® de rescindir el mismo de forma unilateral como se establece en la cláusula siguiente.

El presente Contrato podrá ser resuelto unilateralmente y de modo inmediato por parte de Novacaribe®, en el caso de que el Usuario incumpla cualquier obligación esencial de los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato.

### **15. Cesión, Renuncia y Modificación**

El Cliente no podrá ceder, transferir, delegar ni sublicenciar ninguno de los derechos u obligaciones del Cliente en virtud de estos Términos de Servicio, ya sea directamente o mediante la transferencia de todos o prácticamente todos los activos, valores o participaciones del Cliente (ya sea en virtud de fusión, adquisición o de otra manera), sin el consentimiento previo por escrito de Novacaribe®. Cualquier intento de delegación, cesión, transferencia o sublicencia será nulo y una violación de estos Términos de Servicio. En el caso de que se produzca una modificación en el control del Cliente y de que el adquirente no sea un competidor de Novacaribe®, Novacaribe® no retendrá injustificadamente su consentimiento a la cesión de estos Términos de Servicio al adquirente.

### **16. Legislación y jurisdicción**

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