

Términos y condiciones generales de Viive-Mediquo

¡Hola! Gracias por abrir este documento, los presentes términos y condiciones de **"Viive-Mediquo"**, tienen como objetivo dar a conocer tanto para ti, como para nosotros, las condiciones generales de uso, bajo las cuales **"Viive-Mediquo"** prestará sus servicios. Te sugerimos leer el documento completamente para que de esta manera te podamos brindar la mejor experiencia en **"Viive-Mediquo"**. A continuación, para tu comodidad, te ofrecemos un índice temático de nuestros términos y condiciones.

1. DEFINICIONES
2. DESCRIPCIÓN DE NUESTRO SERVICIO
3. SERVICIO DE "PREGUNTAS Y RESPUESTAS PREMIUM", "ORIENTACIÓN VÍA CHAT" Y "VIDEO ORIENTACIÓN"
4. OBLIGACIONES DE "Viive-Mediquo"
5. OBLIGACIONES COMO "USUARIO"
6. CONTENIDO DE LA "PLATAFORMA Viive-Mediquo"
7. PROPIEDAD DEL CONTENIDO DE LA "PLATAFORMA Viive-Mediquo"
8. PROMOCIÓN DE LA "PLATAFORMA Viive-Mediquo"
9. RESTRICCIONES DE LA "PLATAFORMA Viive-Mediquo"
10. MENSAJE DE TEXTO
11. ALIADOS EN LA "PLATAFORMA Viive-Mediquo"
12. ACCESO A LA RED Y DISPOSITIVOS
13. RESPONSABILIDAD
14. GARANTÍAS
15. POLÍTICAS DE CANCELACIÓN DE CUENTAS
16. PROCESADORES DE PAGO Y FACTURACIÓN
17. POLÍTICAS DE REEMBOLSO
18. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
19. RELACIÓN JURÍDICA
20. ACUERDO ÚNICO

21. CESIÓN
22. MODIFICACIONES
23. NOTIFICACIONES
24. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
25. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN
26. CONTACTO CON “Viive-Mediquo”

1. DEFINICIONES.

Los Títulos alusivos que aparecen en los presentes Términos y Condiciones son utilizados únicamente como referencia, sin que de ellos se desprendan derechos u obligaciones.

Para un mejor entendimiento de los presentes términos y condiciones, se emplearán las siguientes definiciones:

- **Usuario:** Es cualquier persona física que haga uso de la “PLATAFORMA “Viive-Mediquo” ya sea registrado o no.
- **Plataforma “Viive-Mediquo”:** es un sitio web o aplicación de software que puede ser instalado en dispositivos móviles, teléfonos inteligentes o cualquier dispositivo electrónico que permite la interacción entre el “USUARIO” y una red de “PROFESIONALES DE LA SALUD” certificados por “Viive-Mediquo”, donde los “PROFESIONALES DE LA SALUD” ayudan a los “USUARIOS” con orientación médica a través de la plataforma de lunes a domingo de 8:30 a 22:00 hrs. (tiempo de la Ciudad de México). Lo anterior, tomando en cuenta que en ningún momento dichas preguntas y respuesta serán consideradas o tomadas en cuenta como **Consultas Médicas o Diagnóstico**.

“**PROFESIONALES DE LA SALUD**”: Son profesionales de cualquier área de la salud, que cuenta con titulación validada por la autoridad competente del país que emitió la titulación profesional y que a su vez cuentan con capacitaciones y certificación por parte de “Viive-Mediquo”.

“**Viive-Mediquo**”: Es la empresa encargada de administrar la Plataforma, cuya denominación es “Viive-Mediquo”

2. DESCRIPCION DE NUESTRO SERVICIO.

La plataforma denominada “Viive-Mediquo” es un sitio web o aplicación de software que puede ser instalado en dispositivos móviles, teléfonos inteligentes o cualquier dispositivo electrónico, que permite la interacción entre el “USUARIO” y una red de “PROFESIONALES DE LA SALUD” certificados por “Viive-Mediquo”, donde los “PROFESIONALES DE LA SALUD” ayudan a

los **"USUARIOS"** con orientación médica a través de la plataforma de lunes a domingo de 8:30 a 22:00 hrs. (tiempo de la Ciudad de México). Lo anterior, tomando en cuenta que en ningún

momento dichas preguntas y respuestas serán consideradas o tomadas en cuenta como consulta médica.

El acceso a la **"PLATAFORMA "Viive-Mediquo"** es libre y en ciertas ocasiones no exige el previo registro por parte del **"USUARIO"**, por lo que dicho acto no exige al **"USUARIO"** de la aceptación y cumplimiento de los siguientes **"Términos y Condiciones"**, sus modificaciones demás políticas establecidas en la **"PLATAFORMA "Viive-Mediquo"**.

Así mismo, la **"PLATAFORMA Viive-Mediquo"** podrá poner a disposición de los **"USUARIOS"** ciertos y determinados servicios adicionales o especializados, por lo que para la utilización y acceso por parte del **"USUARIO"** puede requerirse que este llene un formulario de registro adicional y/o realice determinadas contraprestaciones dinerarias, las cuales se tramitarán por el **"USUARIO"** bajo condiciones y políticas de pago seguras, determinadas y dispuestas por la **"PLATAFORMA Viive-Mediquo"**. En cada caso, el registro se efectuará en las formas expresamente indicadas y acordadas por **"Viive-Mediquo"** en los formularios y anexos visibles y compartidos a través de la **"PLATAFORMA Viive-Mediquo"**.

La **"PLATAFORMA Viive-Mediquo"** se reserva en todo momento el derecho de negar o restringir el acceso o registro a cualquier **"USUARIO"**, sin que haya previo aviso, notificación, justificación y/o explicación fundada. Derivado de lo anterior, el **"USUARIO"** reconoce y acepta que dicha decisión de **"Viive-Mediquo"** no le da derecho a indemnización o ejercicio de alguna medida legal.

3. **SERVICIO DE "PREGUNTAS Y RESPUESTAS PREMIUM", "ORIENTACIÓN VÍA CHAT" Y "VIDEO ORIENTACIÓN"**.

En los servicios **"ORIENTACIÓN VÍA CHAT"** y **"VIDEO ORIENTACIÓN"**, ofrecidos por **"Viive-Mediquo"** a través de la **"PLATAFORMA Viive-Mediquo"** bajo la modalidad de pago o sin costo, esta se reserva el derecho de asignar dichos servicios a el **"PROFESIONAL DE LA SALUD"**, tomando en cuenta que dicha selección es según el sistema de asignación de **"Viive-Mediquo"**. Así mismo, en caso de fallo de conexión y/o reconexión de la **"PLATAFORMA Viive-Mediquo"**, esta se reserva el derecho de reasignar la orientación a un **"PROFESIONAL DE LA SALUD"** disponible, según el sistema de asignación de **"Viive-Mediquo"**.

Dichos servicios de **"ORIENTACIÓN VÍA CHAT"** y **"VIDEOLLAMADA DE ORIENTACIÓN"**, ofrecidos por **"Viive-Mediquo"** a través de la **"PLATAFORMA Viive-Mediquo"**, bajo la modalidad de pago, son exclusivamente relacionados con la salud humana, por lo que el **"USUARIO"** acepta y declara esta condición, por lo que no será objeto de reintegro, reembolso o devolución del monto pagado

por el **“USUARIO”** en el supuesto de que la consulta sea por cualquier otra temática no relacionada con la salud humana.

El servicio ofrecido por **“Viive-Mediquo”** a través de la **“PLATAFORMA Viive-Mediquo”**, bajo la modalidad de pago, permitirá al **“USUARIO”** recibir una respuesta más rápida y priorizada.

El **“USUARIO”** reconoce que habrá ocasiones en que el tiempo estimado varíe, por lo que exime de cualquier responsabilidad a **“Viive-Mediquo”** en caso de retraso en la respuesta.

Los servicios de **“VIDEO LLAMADA DE ORIENTACION”** y **“ORIENTACIÓN VÍA CHAT”**, ofrecidos por **“Viive- Mediquo”** a través de la **“PLATAFORMA Viive-Mediquo”**, bajo modalidad de pago, permitirá al **“USUARIO”** hacer solicitudes, siempre y cuando se encuentren dentro de los servicios y categorías permitidas y aplicables.

Los servicios de coordinación para la **“ORIENTACIÓN VÍA CHAT”** y **“VIDEO ORIENTACIÓN”**, ofrecidos por **“Viive-Mediquo”** a través de la **“PLATAFORMA “Viive-Mediquo”** bajo la modalidad de pago, permitirá al **“USUARIO”** adjuntar archivos referentes a su consulta; dichos archivos no podrán superar 25MB de peso, sesión. Derivado de lo anterior, el **“USUARIO”** se compromete a no subir o publicar imágenes o documentos que vayan contra la moral y las buenas costumbres o de las cuales no tenga plena capacidad de su publicación.

Los servicios de coordinación para la **“ORIENTACIÓN VÍA CHAT”** y **“VIDEO ORIENTACIÓN”**, ofrecidos por **“Viive-Mediquo”** a través de la **“PLATAFORMA “Viive-Mediquo”** bajo la modalidad de pago, tendrán una duración máxima de 25 minutos luego de haberse recibido la confirmación y autorización del pago correspondiente y haberse dado por iniciada la sesión. Derivado de lo anterior, la **“PLATAFORMA “Viive-Mediquo”** podrá a su pleno criterio y consideración dar por terminada la sesión, sin que por este motivo se considere que el **“USUARIO”** tenga algún derecho de reintegro, reembolso o devolución por el pago realizado. Así mismo, en el caso de que la sesión dure menos de 10 minutos por causas ajenas a **“Viive-Mediquo”**, este quedará eximido de cualquier responsabilidad de reintegro, reembolso o devolución de pago.

Así mismo, en el caso de los servicios de coordinación para la **“ORIENTACIÓN VÍA CHAT”** y **“VIDEO ORIENTACIÓN”**, ofrecidos por **“Viive-Mediquo”** a través de la **“PLATAFORMA “Viive-Mediquo”** bajo la modalidad de pago, el **“USUARIO”** podrá tener un máximo de 5 minutos de inactividad; en el supuesto de que este tiempo sea excedido, la **“PLATAFORMA “Viive-Mediquo”** podrá dar por finalizada la sesión de **“ORIENTACION VÍA CHAT y/o “VIDEO ORIENTACION”** sin obligación alguna de reintegro, reembolso o devolución del pago realizado.

4. OBLIGACIONES DE “Viive-Mediquo”

“Viive-Mediquo” tiene la obligación de:

- Realizar las actividades necesarias para el funcionamiento óptimo de la **“PLATAFORMA “Viive-Mediquo”**.

5. OBLIGACIONES COMO **“USUARIO”**.

Si eres un **“USUARIO”** de la **“PLATAFORMA “Viive-Mediquo”** tienes las siguientes obligaciones:

- Aceptar todas las normativas y políticas establecidas por **“Viive-Mediquo”** para el uso de la **“PLATAFORMA “Viive-Mediquo”** en el presente documento y/o cualquiera de sus modificaciones.
- Proporcionar información exacta, actualizada y completa que sea requerida por **“Viive-Mediquo”** para registrarse en la **“PLATAFORMA “Viive-Mediquo”**.
- No crear o registrar cuentas en la **“PLATAFORMA “Viive-Mediquo”** con datos falsos a fin de no poder comprobar su identidad.
- No prestar a un tercero los datos de acceso a la **“PLATAFORMA “Viive-Mediquo”** para que hagan uso de esta a nombre del **“USUARIO”**.
- Notificar a **“Viive-Mediquo”** de forma inmediata, sobre cualquier indicio o conocimiento sobre la existencia de una violación o perturbación a la seguridad de la **“PLATAFORMA “Viive-Mediquo”**, así como cualquier uso inapropiado y/o prohibido conforme a las políticas de **“Viive-Mediquo”** o cualquier reglamento, decreto y/o leyes aplicables.
- Actualizar frecuentemente la información o contenido de su perfil en la **“PLATAFORMA “Viive-Mediquo”** en los casos que aplique y sea solicitado por **“Viive-Mediquo”**.
- Actualizar la **“PLATAFORMA “Viive-Mediquo”** cuando la misma requiera una actualización para su funcionamiento óptimo.
- No utilizar, copiar, adaptar, modificar, licenciar, distribuir, vender, transferir, difundir, entre otras, los derechos de **“Viive-Mediquo”**, como lo son de manera enunciativa más no limitativa: derechos de autor, marcas, patentes, invenciones, avisos comerciales, logos o cualquier otro.
- No hacer uso indebido de los contenidos, información y servicios prestados por **“Viive-Mediquo”**, conforme a las leyes, derechos y/o reglamentos aplicables.

- No realizar actividades o tener actitudes que vayan contra las buenas costumbres o que inciten al odio, a la violencia o generen discriminación o que dañen o afecten los derechos de **"Viive-Mediquo"** o de terceros relacionados con este.
- Abstenerse de realizar cualquier tipo de acción u omisión que pudiera causarle daño, inutilizar, sobrecargar o causarle daños a los sistemas, equipos o servicios de la **"PLATAFORMA "Viive-Mediquo"** y/o sus aliados, de manera directa o indirecta.
- Garantizar que es el único y exclusivo propietario del contenido que coloca en la **"PLATAFORMA Viive-Mediquo"** o que cuenta con todos los derechos, licencias, consentimientos y/o permisos sobre dicho contenido.
- Respetar las indicaciones, normas y prohibiciones en cada uno de los servicios prestados a través de la **"PLATAFORMA Viive-Mediquo"**.
- Para los servicios de coordinación de **"ORIENTACIÓN VÍA CHAT Y "VIDEO ORIENTACIÓN"**, se obliga a:
 - Ser el titular, propietario o contar con el consentimiento de terceros que permitan conceder a **"Viive-Mediquo"** licencia de uso y/o publicación sobre el contenido compartido; en caso de no contar con los derechos correspondientes, se obliga a indemnizar, así como sacar en paz y a salvo a **"Viive-Mediquo"** de cualquier responsabilidad o inconveniente que llegase a generarse con relación a dicho contenido.
- No vulnerar ningún derecho referente a la intimidad, imagen, honor y/o derechos de propiedad intelectual, así como ningún derecho de terceros de dichos servicios prestados por **"Viive Mediquo"**.
- El **"USUARIO"** se obliga a garantizar en todo momento que es titular o que cuenta con los permisos y/o autorizaciones suficientes para utilizar los medios de pago, con el cual está realizando las transacciones en la **"PLATAFORMA "Viive-Mediquo"**. Derivado de lo anterior, el **"USUARIO"** exime a **"Viive-Mediquo"** de cualquier responsabilidad que pudiese causar el no contar con la titularidad o los permisos necesarios, encuadrándose en eventos de fraude, suplantación de identidad y/o cualquier otro supuesto que por esta situación se genere.
- Responder por los daños y perjuicios que sus acciones pudieran causar durante y después de que le sea brindado los servicios por parte de **"Viive-Mediquo"**.

- En el caso de los **“SERVICIOS POR SUSCRIPCIÓN”** el **“USUARIO”** se compromete a usar de forma proporcional los servicios de acuerdo con la suscripción adquirida.
- En general cumplir con todas y cada una de las obligaciones y políticas que se establezcan en los presentes Términos y Condiciones.

6. CONTENIDO DE LA **“PLATAFORMA” Viive-Mediquo**.

“Viive-Mediquo” podrá a su pleno criterio, permitir a los **“USUARIOS”** de la **“PLATAFORMA “Viive-Mediquo”** que (i) creen, suban, publiquen, envíen, reciban y almacenen contenido, como de forma

enunciativa más no limitativa podrán ser fotos, textos, audios, videos y demás información. Los **“USUARIOS”** de la **“PLATAFORMA “Viive-Mediquo”** no publicarán, subirán, difundirán, enviarán ni transmitirán ningún tipo de contenido que: (i) sea fraudulento, falso, engañoso que cause confusión a los demás **“USUARIOS”** de la **“PLATAFORMA “Viive-Mediquo”** ya sea por negligencia, imprudencia o intensión; (ii) sea difamatorio, injurioso, obsceno, pornográfico, vulgar u ofensivo; (iii) fomente la discriminación, la intolerancia, el racismo, el odio, el acoso o el daño contra cualquier persona o grupo de personas; (iv) sea violento, amenazador o incite a la violencia o a realizar acciones que sean amenazantes sobre cualquier persona; (v) fomente el uso o actividades de sustancias ilícitas o nocivas para la salud; (vi) en general cualquier contenido que incumplan las políticas establecidas en la **“PLATAFORMA “Viive-Mediquo”**.

7. PROPIEDAD DEL CONTENIDO DE LA **“PLATAFORMA” Viive-Mediquo**.

Los **“USUARIOS”** de la **“PLATAFORMA “Viive-Mediquo”** aceptan y declaran que es de total entendimiento que la **“PLATAFORMA “Viive-Mediquo”**, así como los programas, bases de datos, redes, archivos, contenido de esta están protegidos en su totalidad o en parte por derechos de autor y demás derechos establecidos en las leyes aplicables, es por ello, que aceptan y respetan que son propiedad exclusiva de **“Viive-Mediquo”** y/o de sus licenciantes o terceros otorgantes.

Derivado de lo anterior, los **“USUARIOS”** garantizan que no utilizarán, copiarán, adaptarán, modificarán, distribuirán, licenciarán, venderán, transferirán, exhibirán, difundirán ni explotarán la **“PLATAFORMA “Viive-Mediquo”** así como el contenido de esta, salvo sobre el contenido que sea de su propiedad, del que tenga autorización legal y escrita por parte de **“Viive-Mediquo”** para dichas acciones o conforme a lo expresamente permitido en los presentes Términos y Condiciones.

Sujeto al cumplimiento de estos términos y condiciones, **“Viive-Mediquo”** le otorga a los **“USUARIOS”** una licencia limitada, no exclusiva, no sub-licenciable, revocable, no transferible para: (i) el acceso y uso de la **“PLATAFORMA “Viive-Mediquo”** en su dispositivo personal solo en

relación con el uso de los servicios. **"Viive-Mediquo"** y sus licenciantes se reservan cualquier derecho que no haya sido expresamente otorgado por el presente.

Así mismo, los **"USUARIOS"** se obligan a que el contenido que compartan o publiquen en la **"PLATAFORMA "Viive-Mediquo"**, será de creación exclusiva y original de él mismo o que cuentan con los permisos o derechos correspondientes sobre dicho contenido; obligándose a no

infringir derechos de propiedad intelectual de terceros y a no divulgar propiedad intelectual respecto de la cual no tenga legitimación para ello.

Los **"USUARIOS"** conceden a **"Viive-Mediquo"** una licencia no exclusiva, internacional, libre de regalías, irrevocable, sub-licenciable y transferible sobre el contenido que publique en la **"PLATAFORMA Viive-Mediquo"**, para que **"Viive-Mediquo"** pueda acceder, utilizar, almacenar, copiar, modificar, preparar obras derivadas, distribuir, publicar, transmitir, emitir en continuo, difundir y explotar de cualquier otro modo o manera dicho contenido, a fin de proporcionar y/o promocionar la **"PLATAFORMA Viive-Mediquo"** en cualquier otro medio o para cualquier otro fin, así como con relación a las solicitudes de orientación realizadas y enviadas a

la **"PLATAFORMA "Viive-Mediquo"** a través de cualquier medio, o con cualquier propósito relacionado con el objeto de **"Viive-Mediquo"**.

8. PROMOCIÓN DE LA "PLATAFORMA" Viive-Mediquo".

Con la finalidad de promocionar la **"PLATAFORMA "Viive-Mediquo"** y aumentar la cantidad de **"USUARIOS"**, el contenido de la **"PLATAFORMA "Viive-Mediquo"** podrá ser exhibido en otros sitios web, aplicaciones para tabletas, celulares y demás dispositivos móviles, correo electrónico y publicidad en línea o no en línea.

La **"PLATAFORMA "Viive-Mediquo"** podrá contener enlaces a sitios web de terceros; dichos servicios de terceros podrán estar sujetos a distintos Términos y Condiciones, así como a distintas políticas de privacidad. **"Viive-Mediquo"** no es responsable sobre el contenido, información, anuncios, servicios, entre otros, ofrecidos en los sitios web de terceros. Los enlaces a dichos sitios web no constituyen o crean ninguna garantía o aval por parte de **"Viive-Mediquo"**.

Para poder alcanzar una mayor red de **"USUARIOS"** de la **"PLATAFORMA "Viive-Mediquo"**, es posible que el contenido de dicha plataforma sea traducido total o parcialmente a otros idiomas. Derivado de lo anterior, **"Viive-Mediquo"** no puede garantizar la exactitud o calidad de dichas traducciones; la **"PLATAFORMA "Viive-Mediquo"** puede contener traducciones impulsadas por distintos software o plataformas de traducción, por lo que no se garantiza las traducciones expresas o implícitas, así como exactitud y confiabilidad en dichas traducciones. Es por ello, que los **"USUARIOS"** son responsables de revisar y comprobar la exactitud de dichas traducciones

relacionadas con el contenido y/o servicios publicados en la “**PLATAFORMA “Viive-Mediquo”**” eximiendo de cualquier responsabilidad legal a “**Viive-Mediquo”**”.

Es de total entendimiento, que los servicios que se llevan a cabo a través de la “**PLATAFORMA “Viive-Mediquo”**”, se prestan únicamente en el idioma español, por lo que en caso de que un “**USUARIO**” llegase a solicitar que se preste alguno de los servicios que se brindan a través de la “**PLATAFORMA “Viive-Mediquo”**” en otro idioma distinto al español, “**Viive-Mediquo”**” se reserva en todo momento el derecho de brindarla únicamente en idioma español.

9. RESTRICCIONES DE LA “PLATAFORMA “Viive-Mediquo””.

Los “**USUARIOS**” para poder acceder a la “**PLATAFORMA “Viive-Mediquo”**” deberán ser mayores de dieciocho (18) años, por lo que “**Viive-Mediquo”**” se exime de cualquier responsabilidad en caso de infringir las políticas de restricciones.

Para la atención médica de menores de edad será necesario que el usuario principal sea mayor de edad y Padre o Madre del paciente. Será necesario que en todo momento este presente el adulto durante la consulta remota. **Menores de 12 años no podrán ser recetados electrónicamente.**

Los terceros no podrán acceder a la “**PLATAFORMA “Viive-Mediquo”**” con los datos de acceso del “**USUARIO**” ni hacer uso de la “**PLATAFORMA “Viive-Mediquo”**” en nombre del “**USUARIO**”.

10. MENSAJES DE TEXTO.

Al utilizar la “**PLATAFORMA “Viive-Mediquo”**”, el “**USUARIO**” acepta que existe la posibilidad de que para brindar los servicios de coordinación por parte de “**Viive-Mediquo”**”, sea necesario enviar mensajes de texto informativos (SMS) como parte de la actividad comercial normal del uso de los Servicios. El “**USUARIO**” podrá solicitar la no recepción de mensajes de texto informativos (SMS) por parte de “**Viive-Mediquo”**” en cualquier momento enviando un correo electrónico a indicando que no desea recibir más dichos mensajes, junto con el número de teléfono del dispositivo móvil que recibe los mensajes. El “**USUARIO**” reconoce que solicitar la no recepción de mensajes de texto informativos (SMS), esto podrá afectar al uso que haga de la “**PLATAFORMA “Viive-Mediquo”**”.

11. ALIADOS EN LA “PLATAFORMA “Viive-Mediquo””

“**Viive-Mediquo**” podrá aliarse y/o asociarse con otras páginas web, plataformas de redes sociales, aplicaciones móviles, y/o empresas que brinden distintos tipos de productos y/o servicios (“Terceros”). El “**USUARIO**” podrá conectar con dichos Terceros mediante la “**PLATAFORMA “Viive-Mediquo**”, pero esto no implica que “**Viive-Mediquo**”, ratifique, vigile, sirva como aval o garantía o tenga control sobre estos Terceros o sus actividades, productos o servicios, los cuales estarán sujetos a distintos términos y condiciones y políticas de privacidad. Derivado de lo anterior, el “**USUARIO**” deberá revisar cuidadosamente cualquier página web de Terceros a fin de conocer sus términos y condiciones de uso y políticas de privacidad. “**Viive-Mediquo**” no se hace responsable del contenido, políticas o actividades de Terceros. El “**USUARIO**” acepta que interactúa con Terceros asumiendo el riesgo que conlleva.

12. ACCESO A LA RED Y DISPOSITIVOS.

El “**USUARIO**” es responsable de obtener el acceso a internet necesario para utilizar la “**PLATAFORMA “Viive-Mediquo**”. Es por ello que, está en el entendimiento de que podrán aplicarse las tarifas y tasas de datos y mensajes de su red móvil o internet, por lo que el “**USUARIO**” será responsable de dichas tarifas y tasas. El “**USUARIO**” es responsable de adquirir y actualizar el hardware compatible o los dispositivos necesarios para acceder y utilizar la “**PLATAFORMA Viive-Mediquo**” y cualquier actualización de esta. “**Viive-Mediquo**” no garantiza que la “**PLATAFORMA “Viive-Mediquo**”, o cualquier parte de esta, funcionen en cualquier hardware o

dispositivo particular. Así mismo, el “**USUARIO**” se encuentra consiente de que la “**PLATAFORMA “Viive-Mediquo**” podrá ser objeto de disfunciones o retrasos inherentes al uso de Internet y de las comunicaciones electrónicas.

13. RESPONSABILIDAD.

El “**USUARIO**” acepta que responderá frente a “**Viive-Mediquo**”, y ante cualquiera de sus filiales, afiliadas o empresas pertenecientes a su mismo grupo corporativo, y sacará en paz y salvo a éstas ante cualquier demanda, reclamación o queja presentada por un tercero, en relación con cualquier contenido o información (hasta las de carácter personal), introducidos o publicados por el “**USUARIO**” en la “**PLATAFORMA “Viive-Mediquo**” y en particular, relacionado con los servicios de “**ORIENTACIÓN VÍA CHAT**” y “**VIDEO ORIENTACIÓN**”.

Así mismo, el “**USUARIO**” será el único responsable sobre cualquier reclamación, acción legal, judicial o extrajudicial, iniciada por terceras personas en contra del “**USUARIO**” y/o de “**Viive-Mediquo**”, basada en el uso indebido o contrario a la ley, a la moral y las buenas costumbres de los servicios coordinados en la “**PLATAFORMA “Viive-Mediquo**”.

La **"PLATAFORMA "Viive-Mediquo"**, así como los sitios de su aliados, son medios de acceso y/o transferencia de información de interés para los **"USUARIOS"**, quienes libremente y bajo su propia responsabilidad acceden y/o se registran conforme a los parámetros y condiciones de la **"PLATAFORMA "Viive-Mediquo"**, razón por la cual, la responsabilidad sobre los contenidos y alcances de las respuestas, información y datos proveídos por los **"PROFESIONALES DE LA SALUD"**, transmitidas por la **"PLATAFORMA "Viive-Mediquo"**, es responsabilidad única y exclusiva de tales profesionales de la salud que escriben dichas respuestas y contenido, quienes obran por su propia cuenta y riesgo y no bajo subordinación de **"Viive-Mediquo"**.

Los **"PROFESIONALES DE LA SALUD"** que forman parte de la **"PLATAFORMA "Viive-Mediquo"**, se eximen de cualquier tipo de responsabilidad, derivada de una mala interpretación y/o confusión por parte del **"USUARIO"** sobre la información o contenido publicado en la **"PLATAFORMA "Viive-Mediquo"**.

Derivado de lo anterior el **"USUARIO"** reconoce y acepta que la **"PLATAFORMA "Viive-Mediquo"** es un servicio de coordinación de orientación médica y el **"USUARIO"** es el único responsable de la interpretación que le llegase a dar a los contenidos, eximiendo de cualquier responsabilidad tanto a **"Viive-Mediquo"** como a los **"PROFESIONALES DE LA SALUD"**.

Ni **"Viive-Mediquo"**, ni ninguna de sus filiales, afiliadas o empresas pertenecientes a su mismo grupo corporativo, responderán en ningún caso y en ninguna medida, por daños directos ni indirectos, ni por daños emergentes ni por lucro cesante, por los eventuales perjuicios derivados del uso de la información y contenidos de la **"PLATAFORMA "Viive-Mediquo"** desde o a través de este.

El **"USUARIO"** queda enterado y acepta con el simple ingreso, navegación y/o registro en la **"PLATAFORMA Viive-Mediquo"** que cualquier contenido e información de índole sanitario y/o de salud contenida en la **"PLATAFORMA "Viive-Mediquo"**, así como en los servicios de coordinación de **"ORIENTACIÓN VÍA CHAT"** y **"VIDEOORIENTACIÓN"**, tienen carácter meramente informativo y **NO CONSTITUYE EN NINGÚN CASO UN SERVICIO DE COORDINACIÓN DE DIAGNÓSTICO MÉDICO, NI CONSTITUYE BAJO LA LEY UNA RELACIÓN DE MÉDICO- PACIENTE**. Se advierte y pone en conocimiento del **"USUARIO"**, que la información y/o contenidos de la **"PLATAFORMA "Viive-Mediquo"** NO puede en ningún caso sustituir la consulta presencial frente a un profesional y/o facultativo médico debidamente cualificado conforme a la legislación vigente aplicable.

Los actos y acciones interbancarias llevadas a cabo en los servicios de coordinación de **"ORIENTACIÓN VÍA CHAT"** y **"VIDEO ORIENTACIÓN"** no constituyen una relación **MÉDICO-PACIENTE** ante ninguna legislación vigente aplicable.

"Viive-Mediquo" declara explícitamente que la información de salud proporcionada en la **"PLATAFORMA Viive-Mediquo"**, así como la proporcionada por los **"PROFESIONALES**

DE LA SALUD" (textos, vídeos, orientación, tablas, gráficos, fotografías, imágenes, consejos, mensajes y cualquier otro material) tiene únicamente un fin informativo y, en ningún caso, sustituye la consulta médica, siendo la **"PLATAFORMA "Viive-Mediquo"** un mero y simple intermediario de información. El **"USUARIO"**, deberá consultar **SIEMPRE** a su médico tratante, o acudir a su consulta para esclarecer cualquier duda de salud que pueda tener. En ningún caso, la lectura de la información vertida en la **"PLATAFORMA "Viive-Mediquo"** debe hacer y/o de cualquier manera determinar la idea según la cual deba retrasarse la consulta directa y personal con un médico y/o facultativo, ni hacer caso omiso de sus recomendaciones.

Se advierte y pone en conocimiento del **"USUARIO"**, que la información y/o contenidos de la **"PLATAFORMA Viive-Mediquo"** NO puede en ningún caso sustituir la consulta presencial personal frente a un profesional y/o facultativo médico debidamente cualificado conforme a la legislación vigente aplicable.

14. GARANTÍAS.

El acceso a la **"PLATAFORMA "Viive-Mediquo"** no implica o de cualquier manera deriva ningún tipo de garantía y/o resultado en favor del **"USUARIO"** y/o tercero, que expresamente no se otorga y/o concede por **"Viive-Mediquo"**, respecto a la calidad, veracidad, exactitud, licitud, actualidad o vigencia, así como la utilidad o adecuación a finalidad alguna de quien acceda a ellas. Tanto el acceso a la **"PLATAFORMA Viive-Mediquo"** como el uso que pueda hacerse de la información y contenidos incluidos en el mismo o que sea accesible desde el mismo, se efectúa bajo la exclusiva responsabilidad del **"USUARIO"**.

"Viive-Mediquo" NO garantiza en modo alguno la calidad, veracidad, exactitud, licitud, actualidad, vigencia, o resultado, así como la utilidad o adecuación a finalidad alguna de los contenidos que

integran la **"PLATAFORMA "Viive-Mediquo"**. **"Viive-Mediquo"** excluye, con toda la extensión permitida por la Ley, cualquier clase de responsabilidad por la calidad, veracidad, exactitud, licitud, actualidad, resultado, vigencia o utilidad/adecuación a finalidad alguna que el **"USUARIO"** pudiera haber atribuido u otorgado para sí o para terceros, a los contenidos que integran la **"PLATAFORMA "Viive-Mediquo"**.

"Viive-Mediquo" empleará razonablemente los medios a su alcance para proveer de sistemas de seguridad que protejan de forma razonable su plataforma y los datos contenidos en los mismos, contra ataques deliberados, softwares malignos, etc. No obstante, el **"USUARIO"** entiende y acepta los aspectos que comporta la prestación de servicios a través de Internet dado el carácter abierto, descentralizado y global de esta red de comunicaciones.

Por este motivo **"Viive-Mediquo"** NO garantiza la inexpugnabilidad de sus sistemas de seguridad ni la privacidad de la información alojada en los mismos. **"Viive-Mediquo"** excluye, con toda la

extensión permitida por la Ley, cualquier clase de responsabilidad por fallos de seguridad en la **“PLATAFORMA “Viive-Mediquo”** y las consecuencias que de ellos pudieran derivarse.

Con carácter general, los diferentes servicios estarán disponibles ininterrumpidamente en Internet. Sin embargo, el **“USUARIO”** declara conocer y acepta con el simple ingreso, navegación y/o registro en la **“PLATAFORMA “Viive-Mediquo”** que **“Viive-Mediquo”** NO garantiza en modo alguno esta continuidad debido a la naturaleza del medio a través del que se prestan.

Así mismo, a título enunciativo más no limitativo, a continuación, se recogen algunas de las situaciones que pueden interrumpir temporalmente la prestación de dichos servicios:

- Tareas de mantenimiento en los servidores y/o líneas de datos;
- Averías en los servidores y/o líneas de datos;
- Ataques deliberados contra la seguridad e integridad del sistema;
- Virus informáticos o presencia de código maligno en las páginas que conforman o son accesibles desde la **“PLATAFORMA “Viive-Mediquo”**.

Derivado de lo anterior, **“Viive-Mediquo”** se excluye y exime, con toda la extensión permitida por la Ley, de cualquier clase de responsabilidad derivada de la interrupción temporal en la disponibilidad de la **“PLATAFORMA “Viive-Mediquo”** en la red Internet.

El **“USUARIO”** declara conocer y acepta con el simple ingreso, navegación y/o registro en la **“PLATAFORMA “Viive-Mediquo”**, que **“Viive-Mediquo”** podrá en cualquier momento, a su solo criterio y sin obligación alguna de aviso previo, suspender con carácter definitivo la presencia de la **“PLATAFORMA “Viive-Mediquo”** o cualquier otro canal en la red Internet y por tanto de los servicios prestados desde o a través del mismo, sin perjuicio de lo que se hubiere dispuesto al respecto en los Términos y Condiciones, así como sus modificaciones. **“Viive-Mediquo”** queda

eximida de cualquier tipo de responsabilidad derivada de las consecuencias que pudieran producirse por la suspensión definitiva en la prestación de dichos servicios.

15. POLÍTICAS DE CANCELACIÓN DE CUENTA.

“Viive-Mediquo” podrá, a su pleno derecho y criterio y sin mediar previo aviso, retirar o desactivar el acceso a cualquier **“USUARIO”** de la **“PLATAFORMA “Viive-Mediquo”** cuando se considere quien cumple con cualquiera de las políticas establecidas en los presentes Términos y Condiciones o que por algún modo sus acciones se consideren contra las buenas costumbres y sea dañino para los demás **“USUARIOS”**.

Así mismo, si los **“USUARIOS”** llegasen a infringir derechos de propiedad intelectual de terceros, **“Viive-Mediquo”** podrá a su discreción cancelar la cuenta. De igual manera,

los **"USUARIOS"** podrán ser acreedores de las sanciones legales correspondientes por dicho incumplimiento.

Derivado de lo anterior, **"Viive-Mediquo"** podrá rescindir de la relación jurídica existente en los presentes términos y condiciones, de manera inmediata y sin previo aviso, cuando: (i) haya incumplido sustancialmente sus obligaciones en virtud de las políticas establecidas en el presente documento; (ii) haya vulnerado alguna ley, normativa o derechos de terceros que le sean de aplicación, o (iii) **"Viive-Mediquo"** estime de buena fe que tal acción resulta razonablemente necesaria para proteger la seguridad personal o los bienes materiales de **"Viive-Mediquo"**, sus **"USUARIOS"** o terceros.

Así mismo, en caso de falsedad de los datos personales y/o profesionales ingresados por el **"USUARIO"** durante el proceso de registro en cualquiera de los servicios prestados desde o a través de la **"PLATAFORMA "Viive-Mediquo"**, **"Viive-Mediquo"** podrá comportar la inmediata exclusión de la **"PLATAFORMA "Viive-Mediquo"** con pérdida de su condición de **"USUARIO"** registrado, sin derecho a indemnización alguna y sin perjuicio de las correspondientes acciones legales a que por parte de **"Viive-Mediquo"** o de terceros hubiere lugar.

De ser aplicadas las políticas de cancelación de cuenta, no tendrá derecho a que se restablezca la cuenta en la **"PLATAFORMA "Viive-Mediquo"**, así mismo, no podrá registrar una nueva cuenta en la **"PLATAFORMA "Viive-Mediquo"** ni hacer uso de la **"PLATAFORMA "Viive-Mediquo"**, salvo decisión y autorización por parte de **"Viive-Mediquo"**.

16. PROCESADORES DE PAGO.

Todas las transacciones financieras realizadas en relación con los Servicios ofrecidos en la **"PLATAFORMA "Viive-Mediquo"** serán procesadas por un tercero de acuerdo con sus respectivos términos de uso, política de privacidad y / o los términos y condiciones de pago aplicables. Le recomendamos que conozca las prácticas de dicho tercero. En ningún caso **"Viive-Mediquo"** será responsable de las acciones o inacciones de cualquier procesador de pagos de

terceros, incluidos, entre otros, el tiempo de inactividad del sistema o las interrupciones del servicio de pago.

17. POLÍTICAS DE REEMBOLSO.

Todas las consultas que sean pagadas mediante efectivo no serán reembolsables. Dado que utilizamos el sistema de pagos de OXXO y Conekta, lamentamos que por el momento no podemos ofrecer el reembolso de cualquier consulta, plan o servicio pagado mediante efectivo.

Para todos los pagos de consultas, planes o servicios pagados mediante la plataforma de pagos Conekta y donde se utilice una tarjeta de crédito o de débito, se deberá de seguir el siguiente

proceso para hacer valido el proceso de reembolso. Para poder solicitar una devolución se deberá de seguir el siguiente proceso:

- Asegurar que tienes una cuenta verificada y un perfil de usuario dentro de **“Viive-Mediquo”**
 - Cuentas con tu información actualizada. Es decir, tu cuenta tiene un nombre, fecha de nacimiento, código postal y un perfil medico creado
 - Enviar un email a info@viive.com.mx solicitando la devolución incluyendo la siguiente información:
 - Título del email: Solicitud de reembolso / correo electrónico ligado a la cuenta / nombre completo
 - Cuerpo del email:
 - Solicitud de reembolso
 - Correo electrónico ligado a la cuenta
 - Nombre completo
 - Confirmación de fecha de último cargo realizado a la tarjeta y al cual está ligada la solicitud de devolución
 - Institución bancaria
 - Últimos 4 dígitos de la tarjeta de crédito
 - Identificación Oficial
 - Una vez que se reciba tu correo, **“Viive-Mediquo”** tomara 2 días hábiles para revisar tu caso y validar la información y te enviara un correo confirmando la decisión de nuestro equipo operativo
 - **“Viive-Mediquo”** te enviara un correo con los datos de confirmación de tu devolución a tu tarjeta

18. RESOLUCIÓN DE CONFLICTO.

“Viive-Mediquo” no tiene obligación alguna en la resolución de conflictos entre los **“USUARIOS”**, sin embargo cuando lo considere, podrá ayudar a facilitar la resolución de

disputas, conflictos e inconvenientes que puedan presentarse entre los **“USUARIOS”** de la **“PLATAFORMA “Viive-Mediquo”**, siempre que esté entre sus posibilidades y sin infringir ninguna normativa legal aplicable; es por ello, que cabe señalar que **“Viive-Mediquo”** no tiene control ni garantiza: (i) la calidad, seguridad o legalidad sobre el contenido; (ii) la veracidad o exactitud de las descripciones de ningún anuncio, así como de las evaluaciones, comentarios y demás contenido de los **“USUARIOS”**; (iii) la conducta de ningún **“USUARIO”** o tercero.

19. RELACIÓN JURÍDICA.

El uso de la **“PLATAFORMA “Viive-Mediquo”** no crea entre **“Viive-Mediquo”**, los **“USUARIOS”** y los **“PROFESIONALES DE LA SALUD”** de dicha plataforma ningún tipo de relación jurídica como, empleado, patrono, paciente, agente, socio comercial, encargado, y/o prestador de servicio. Es por ello, que los **“USUARIOS”** se comprometen a actuar exclusivamente en su propio nombre e interés y no en nombre ni en interés de **“Viive-Mediquo”**.

“Viive-Mediquo” no avala a ningún **“USUARIO”**. Toda referencia a un **“USUARIO”** Verificado (u otro término similar que se utilice) únicamente indica que ese **“USUARIO”** ha completado el

proceso de verificación o identificación correspondientes de acuerdo a las políticas de **“Viive-Mediquo”**. Este tipo de descripción no supone una garantía, aval, respaldo o certificado por parte de **“Viive-Mediquo”** acerca de algún **“USUARIO”**.

20. ACUERDO ÚNICO

Salvo por el hecho de que puedan ser complementados por un documento referenciado e incorporado al presente o por políticas adicionales de **“Viive-Mediquo”**, directrices, y normas, o los términos aplicables a un producto, función, servicio u oferta concretos, estos Términos y Condiciones y el Aviso de Privacidad de **“Viive-Mediquo”** constituyen el acuerdo completo y exclusivo entre **“Viive-Mediquo”** y los **“USUARIOS”** de la **“PLATAFORMA “Viive-Mediquo”**. Derivado de lo anterior, cualquier acuerdo previo ya sea por escrito o verbal, entendimiento, afirmación, representación, negociación o propósito de acuerdo en relación con esta materia, queda sin validez alguna.

Así mismo, la declaración de nulidad o invalidez de cualquier estipulación contenida en los presentes términos y condiciones no afectará a la validez y eficacia de las demás cláusulas y condiciones.

21. CESIÓN

Los **“USUARIOS”** no podrán ceder ni transferir estos Términos, ni por imperativo legal ni de ninguna otra manera, sin el previo consentimiento por escrito de **“Viive-Mediquo”**. Todo intento por su parte de ceder o transferir estos Términos sin haber recabado dicho consentimiento será nulo y carecerá de validez. **“Viive-Mediquo”** podrá ceder o transferir estos Términos a su exclusivo

criterio y sin restricción alguna. Sin perjuicio de lo anterior, estos términos obligarán y redundarán en beneficio de **“Viive-Mediquo”**, sus sucesores y cesionarios autorizados.

22. MODIFICACIONES.

“Viive-Mediquo” se reserva el derecho de modificar o actualizar los presentes Términos y Condiciones o el que haya puesto a su disposición en cualquier momento, según sea necesario o

conveniente, por ejemplo, para cumplir con cambios a la legislación o cumplir con políticas internas o nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de nuestros servicios de coordinación. **"Viive-Mediquo"** pondrá a su disposición los Términos y Condiciones actualizados dentro de este sitio web sección Términos y Condiciones e indicará la fecha de última actualización del presente documento.

23. NOTIFICACIONES.

El correo electrónico y número celular facilitado por el **"USUARIO"** durante el proceso de registro en la **"PLATAFORMA "Viive-Mediquo"** será el utilizado por **"Viive-Mediquo"** a efectos de ser el caso practicar notificaciones al **"USUARIO"**. Adicionalmente la **"PLATAFORMA "Viive-**

Mediquo" podrá utilizar los mecanismos ampliamente utilizados y estándar de notificaciones tipo PUSH a las aplicaciones móviles, mensajería de texto o notificaciones a través de la misma **"PLATAFORMA "Viive-Mediquo"**.

El **"USUARIO"** está obligado a mantener debidamente actualizados los datos que a efectos de notificaciones se referencian en la presente cláusula. En caso de que **"Viive-Mediquo"** de cualquier manera detecte que el usuario ha faltado a la verdad o incorpore imprecisiones en el proceso de registro al sitio, podrá inmediatamente y sin previo aviso eliminar al usuario de sus bases de datos y/o de los procesos de registro y hospedaje del sitio.

Todas las Notificaciones que efectúe **"Viive-Mediquo"** al **"USUARIO"** se considerarán válidamente efectuadas si se han realizado empleando los datos ingresados de cualquier manera por el **"USUARIO"** al sitio, a través de los medios anteriormente señalados. **"Viive-Mediquo"** no se responsabiliza de cualquier daño que pudiere producirse por la vulneración del **"USUARIO"** de su obligación de mantenimiento actualizado de sus datos de contacto.

24. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El **"USUARIO"** está en total conocimiento que los datos proporcionados a través de su registro en la **"PLATAFORMA "Viive-Mediquo"** podrán ser incorporados en la Base de Datos de **"USUARIOS"** registrados, propiedad de **"Viive-Mediquo"**, pudiendo **"Viive-Mediquo"** utilizar dicha base de datos para el desarrollo de su objeto y para el desarrollo del objeto de sus aliados. La **"PLATAFORMA "Viive-Mediquo"**, conforme a la costumbre mercantil y a la costumbre incorporada al comercio electrónico, emplea **"cookies de sesión"** con la finalidad de permitir y

facilitar la interacción del **"USUARIO"** con el mismo sitio. Así mismo, los servicios de estadísticas propios o ajenos, empleados por la **"PLATAFORMA "Viive-Mediquo"** pueden emplear **"cookies"** con la finalidad de establecer métricas y patrones de uso del sitio. El acceso, uso, registro, y, en general, la simple navegación por alguno de los canales de la **"PLATAFORMA "Viive-Mediquo"** suponen necesariamente el consentimiento del **"USUARIO"** a la utilización de

“cookies” por parte de “**Viive-Mediquo**” y/o de sus proveedores de servicios, conforme a lo dispuesto en las normas vigentes aplicables.

Una cookie es un archivo que se descarga en su ordenador al acceder a determinadas páginas web. Las cookies permiten a una página web, entre otras cosas, almacenar y recuperar información sobre los hábitos de navegación de un usuario o de su equipo y, dependiendo de la información que contengan y de la forma en que utilice su equipo, pueden utilizarse para reconocer al usuario.

La “**PLATAFORMA “Viive-Mediquo”** utiliza los siguientes Cookies:

- Cookies de análisis: Son aquéllas que, bien tratadas por nosotros o por terceros, nos permiten cuantificar el número de “**USUARIOS**” y así realizar la medición y análisis estadístico de la utilización que hacen los “**USUARIOS**” del servicio ofertado. Para ello se analiza su navegación en la “**PLATAFORMA “Viive-Mediquo”** con el fin de mejorar la oferta de productos o servicios que le ofrecemos.
- Cookies publicitarias: Son aquéllas que, bien tratadas por nosotros o por terceros, nos permiten gestionar de la forma más eficaz posible la oferta de los espacios publicitarios que hay en la “**PLATAFORMA “Viive-Mediquo”**”, adecuando el contenido del anuncio al contenido del servicio solicitado o al uso que realice de la “**PLATAFORMA “Viive-Mediquo”**”. Para ello podemos analizar sus hábitos de navegación en Internet y podemos mostrarle publicidad relacionada con su perfil de navegación. Usted puede permitir, bloquear o eliminar las cookies instaladas en su equipo mediante la configuración de las opciones del navegador instalado en su ordenador o dispositivo móvil. En la función “Ayuda” de la mayoría de los navegadores se indica cómo configurar su navegador para que no acepte cookies, para que le notifique cada vez que reciba una nueva cookie, así como para desactivar completamente todas las cookies. Además, puede deshabilitar o eliminar datos similares utilizados por las extensiones (add-on) de los navegadores, como las “Flash Cookies”, cambiando la configuración de dichas extensiones o visitando el sitio web del fabricante. Así mismo, para más información acerca del tratamiento y protección de sus Datos Personales los “**USUARIOS**” deberán ingresar al Aviso de Privacidad contenido en la siguiente dirección <https://viive.com.mx/aviso-de-privacidad/>

Los presentes términos y condiciones se regirán e interpretarán en todos y cada uno de sus extremos por Las leyes de los Estados Unidos Mexicanos aplicables, renunciando expresamente a cualquier jurisdicción que pudiere corresponder en razón del domicilio presente o futuro o por cuestiones de nacionalidad del “**USUARIO**”. Tanto “**Viive-Mediquo**” como el “**USUARIO**” se

comprometen a intentar resolver de manera amistosa cualquier desacuerdo que pudiera surgir en el desarrollo de sus relaciones mercantiles y/o comerciales.

25. CONTACTO CON "Viive-Mediquo"

Si tiene alguna pregunta sobre estos Términos, puede ponerse en contacto con "Viive-Mediquo" a través del correo: info@viive.com.mx

