

## Términos y condiciones de Uso

Mediante el acceso y navegación del portal web [www.agendamientojavesalud.com.co](http://www.agendamientojavesalud.com.co) (en adelante, “el Portal”), el diligenciamiento de las solicitudes de productos o servicios que en él se ofrecen, y/o la aceptación electrónica expresa (vía clic o doble clic) de los presentes términos y condiciones, los Usuarios manifiestan su consentimiento y aceptación del presente contrato de prestación de servicios (en adelante, “el Contrato” o “los Términos y Condiciones”) entre FUNDACION JAVERIANA DE SERVICIOS MEDICO ODONTOLOGICOS INTERUNIVERSITARIOS CARLOS MARQUEZ VILLEGAS (en adelante, “JAVESALUD”) y el Usuario para la prestación de los servicios ofrecidos en el Portal (en adelante “los Productos y Servicios”).

Así mismo, al efectuar alguna de las actividades mencionadas anteriormente, los Usuarios declaran que tienen capacidad jurídica y facultades para obligarse en los términos de este Contrato y en caso de que quien solicite los Productos y Servicios del Portal lo haga a nombre de una persona jurídica o de un tercero, dicha persona garantiza que está plenamente facultada para obligar y/o representar dicha persona. En caso de no estar facultado, el solicitante responderá personalmente por las obligaciones contraídas en este Contrato.

### 1. DEFINICIONES

- 1.1. Usuario:** Personas que buscan atención médica por una enfermedad, lesión o condición. Abarca a todas las personas que interactúan con la organización, ya sea como receptores de atención médica, acompañantes o beneficiarios de programas de salud.
- 1.2. Telemedicina:** es el uso de tecnologías de la información y comunicación para brindar atención médica a distancia.
- 1.3. Teleorientación:** es una forma de recibir atención médica a distancia, a través de tecnologías de la información y comunicación. Permite que un usuario se comunique con un profesional de la salud para recibir orientación, información, asesoría o consejería.
- 1.4. Profesional de Salud:** es una persona que se ha capacitado para atender las necesidades de salud de las personas. Puede trabajar en instituciones de salud o como practicante individual.
- 1.5. Portal:** es un sitio web que reúne información de varias fuentes y la presenta de manera organizada a los usuarios.
- 1.6. Pasarela de pagos:** es una plataforma que permite a los negocios aceptar pagos con tarjeta de débito o crédito por internet.
- 1.7. Veracidad:** todo lo que se refiere a la verdad o a la realidad, o a la capacidad de alguien para decir siempre la verdad y ser sincero, honesto, franco y tener buena

fe.

**1.8. Infringir:** Infringir es 'quebrantar una ley, un precepto o un acuerdo'

**1.9. Propiedad intelectual:** es el conjunto de normas que protegen las creaciones de la mente humana en los ámbitos científico, industrial, artístico y literario.

**1.10. Hipervínculo:** es una conexión entre dos espacios virtuales en internet, como páginas web, documentos o correos electrónicos.

## 2. ¿Quiénes somos?

La FUNDACION JAVERIANA DE SERVICIOS MEDICO ODONTOLOGICOS INTERUNIVERSITARIOS CARLOS MARQUEZ VILLEGAS – JAVESALUD con número de identificación tributaria 830.018.305-1 dirección: Carrera 19b No. 166-96 en Bogotá, Colombia; teléfono: +57 3336025760 y correos electrónicos direccion@javesalud.com.co, que se encargada de operar y administrar del sitio web [www.agendamientojavesalud.com.co](http://www.agendamientojavesalud.com.co) (“el Portal”), mediante el cual usuarios de servicios de salud (en adelante, “los Usuarios”) podrán localizar atención médica y/o buscar y/o programar citas con profesionales de la salud como odontólogos y médicos generales y/o especialistas (en adelante, “los Profesionales de la Salud”) que luego serán atendidas bajo la modalidad de “Tele-Medicina” y/o “Tele-Orientación” de acuerdo a lo establecido en la Resolución 2564 de 2019, y mediante el cual dichos Profesionales, y el equipo de trabajo del titular, podrán gestionar y administrar sus agendas de trabajo y a sus respectivos Usuarios, así como acceder a la información y datos personales de los Usuarios para luego prestar el servicio de Tele-Medicina y/o Tele-Orientación (en adelante “El Servicio”).

Para todos los efectos, los Usuarios, Profesionales de la Salud y cualquier visitante del Portal se denominarán conjuntamente “los Usuarios”.

## 3. ¿Qué servicios ofrecemos?

### 3.1. Servicios para los Usuarios:

- Buscar profesionales de la salud en diferentes áreas y especialidades.
- Programar y agendar citas.
- Comparar, calificar y comentar su experiencia con los Profesionales de la Salud.
- Chat en línea con el equipo administrativo (admisión u otros) para hacer el proceso de autorización, verificación de derechos y pago a través de una pasarela de pagos
- Posibilidad de tener una videoconferencia con el médico para tener una consulta de telemedicina
- Adjuntar documentos en los dos sentidos

- Iniciar una conversación de voz con el profesional y/o su equipo

La disponibilidad de los servicios descritos o de servicios adicionales, así como las características de los mismos, serán determinados por JAVESALUD a su entera discreción. JAVESALUD podrá dejar de ofrecer alguno o varios de estos servicios u ofrecer servicios adicionales en cualquier momento y no será responsable por ningún perjuicio que estopudiere llegarle a generar al Usuario.

#### **4. ¿Cuál es el alcance de los servicios ofrecidos?**

Los Productos y Servicios ofrecidos por JAVESALUD están encaminados única y exclusivamente a la administración, gestión y mantenimiento del Portal y la prestación de los servicios que se ofrecen a través de este.

Para ello, JAVESALUD ha contratado a la empresa de tecnología “Dondoctor SAS” que provee la infraestructura tecnológica para la prestación de los servicios. En cuanto a esto, es preciso tener en cuenta que:

- DonDoctor no es prestador de servicios médicos ni actúa como agente o representante de servicios de salud ni de los Profesionales de la Salud.
- DonDoctor no suministra ningún consejo o recomendación de salud de ninguna índole ni tampoco recomienda ni avala ninguno de los Profesionales de la Salud registrados en el Portal ni la calidad de los servicios y atención que los mismos lleguen a ofrecer a los Usuarios.
- DonDoctor no puede garantizar la disponibilidad de ningún Profesional de la Salud ni será responsable por la cancelación de ninguna cita ni de los perjuicios que se pudieren derivar de dicha cancelación.
- El Usuario es quien debe asumir el costo de las citas solicitadas, según las tarifas o valor acordado con el Profesional Médico o aquellas que disponga su plan de salud. DonDoctor no tiene injerencia alguna en el valor de las citas solicitadas y asignadas a través del Portal. Por lo tanto, el Usuario deberá hacer las averiguaciones pertinentes con relación al valor o tarifa de cada cita, antes de hacer las respectivas solicitudes.
- La información de contacto de los Profesionales de la Salud es la suministrada por los mismos o recolectada de otras fuentes. No obstante, esta puede contener errores o estar desactualizada, por lo cual se sugiere a los Usuarios confirmar o verificar la dirección o datos de contacto del Profesional de la Salud. DonDoctor no será responsable por la información errada o desactualizada de los Profesionales de la Salud.
- Los Usuarios reconocen y aceptan que DonDoctor no está en capacidad de

verificar las credenciales, títulos o grados y/o cualquier otra información otorgada y/o relacionada con los Profesionales de la Salud y por ello no responderá por la veracidad o por inconsistencias en dicha información.

- DonDoctor, en ningún caso, y en ninguna circunstancia, será responsable de las consecuencias derivadas de las decisiones que cualquier Usuario haya tomado con base en la información del Portal.
- Don Doctor no es un servicio de emergencia. Si el Usuario tiene alguna necesidad de salud que requiera atención urgente deberá acudir inmediatamente al prestador de servicios de salud más cercano.

## **5. ¿Qué requisitos se deben cumplir para acceder a nuestros servicios?**

Para ser Usuario del Portal, es necesario cumplir los siguientes requisitos:

- Registrarse como usuario del Portal.
- Tener una cita con un profesional o necesitar atención en los términos del Portal.

## **6. ¿Cuáles son las condiciones y reglas de uso del Portal DonDoctor?**

Al ingresar al Portal y hacer uso de los Productos o Servicios ofrecidos por JAVESALUD, El Usuario acepta las siguientes condiciones de uso:

### **6.1. Seguridad y Uso del Portal**

- Los Usuarios deberán usar el Portal de conformidad con la ley y para las finalidades para las cuales ha sido creado.
- La finalidad de uso del Portal para los usuarios es personal y deberá ser no comercial. En caso de que el Usuario desee usar los servicios para un tercero o familiar, deberá manifestarlo expresamente en los formularios o espacios dispuestos en el Portal para tales efectos.
- Los Usuarios deberán mantener en absoluta reserva su contraseña y cualquier información de acceso a su cuenta. JAVESALUD no responderá por el acceso no autorizado a las cuentas de los Usuarios en caso de que el Usuario la hubiere compartido con terceros.
- Los Usuarios se comprometen a no enviar spam, mensajes basura o mensajes no solicitados a través del Chat, o de cualquier otro mecanismo de comunicación o contacto establecido en el Portal. JAVESALUD, en ningún caso, responderá por el envío recepción de este tipo de información.

### **6.2. Veracidad de la información suministrada por los Usuarios**

- Los Usuarios garantizan que toda la información que entreguen a JAVESALUD a través de cualquier medio es verdadera y actual.
- Los Usuarios responderán de manera exclusiva por cualquier perjuicio, daño o inconveniente generado por el suministro de información falsa, errónea e imprecisa.
- Si la información personal de los Usuarios presenta algún cambio que llegare a afectar alguno de los Productos y/o Servicios ofrecidos por JAVESALUD, los Usuarios se comprometen a actualizarla a través de los medios dispuestos para ello en la Política de Privacidad. Los Usuarios aceptan que las cuentas o perfiles creados podrán ser deshabilitados o limitados si JAVESALUD determina que se ha suministrado información incorrecta, falsa o imprecisa en cualquier otra comunicación relacionada con las transacciones hechas a través del Portal.

### **6.3. Asistencia y cumplimiento de las Citas**

- Los Usuarios se comprometen a cumplir con las citas que hayan programado y/o aceptado, según el caso, a avisar y/o reprogramar oportunamente las citas a través del Portal, cuando no puedan asistir a las mismas.
- El incumplimiento reiterativo de las citas por parte de los Usuarios puede ser considerado, a criterio de JAVESALUD, como una infracción a los presentes Términos y Condiciones.

### **6.4. Sistema de calificación de los Profesionales de la Salud**

Con el fin de medir y garantizar la satisfacción de nuestros Usuarios y la calidad de los servicios prestados por los Profesionales de la Salud, hemos diseñado un sistema para que los Usuarios califiquen el servicio y atención prestados por estos.

El Sistema de Calificación se regirá por las siguientes reglas:

- No es obligatorio que los Usuarios asignen una calificación a los Profesionales de Salud.
- Tampoco será obligatorio dejar o hacer comentarios, ni siquiera en el caso en que se asigne una calificación.
- En todo caso, los Usuarios se obligan a calificar a los Profesionales de la Salud de manera responsable, veraz y transparente.
- No se permitirá la utilización de lenguaje obsceno, denigrante, difamatorio, injurioso y/o irrespetuoso en ninguno de los comentarios, así como comentarios irrelevantes o no relacionados con los servicios prestados.
- Los Usuarios serán responsables, para todos los efectos, por el contenido de sus mensajes o comentarios.

## **6.5. ¿Cómo se pierde la calidad de Usuario en el Portal?**

Si alguno de los Usuarios del Portal llegare a infringir alguna de las disposiciones de los presentes Términos y Condiciones o de la Política de Privacidad, su cuenta podrá ser suspendida, eliminada o inhabilitada.

JAVESALUD se reserva el derecho de suspender, eliminar o inhabilitar la cuenta del Usuario por cualquier motivo y sin previo aviso y sin que ello conlleve responsabilidad alguna por parte de JAVESALUD.

## **6.6. Modificaciones a los términos y condiciones**

Los Usuarios aceptan que JAVESALUD tiene derecho a modificar en cualquier momento los presentes Términos y Condiciones. Será responsabilidad de los Usuarios revisar periódicamente el Portal para enterarse de cualquier cambio o modificación.

En caso de que los Usuarios guarden silencio sobre las nuevas modificaciones, se entenderá que aceptan los cambios realizados. En caso de que algún Usuario no esté de acuerdo con modificaciones a los Términos y Condiciones podrá solicitar la cancelación de sus servicios o la eliminación de su cuenta.

## **7. ¿Cuál es la legislación aplicable al Portal y a los Productos y Servicios ofrecidos?**

Tanto el Portal como los Productos y servicios ofrecidos por JAVESALUD se encuentran regulados por las leyes de la República de Colombia y cualquier diferencia será resuelta por la jurisdicción ordinaria colombiana.

## **8. ¿Cuáles son las políticas de JAVESALUD en relación con los datos personales de los Usuarios?**

Las políticas de tratamiento o uso de los datos personales de nuestros usuarios se encuentran descritas en el documento titulado “**POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**”, al que puedes acceder aquí <https://www.javesalud.com.co/politica-privacidad/>, el cual hace parte integrante de los presentes Términos y Condiciones.

## **9. Derechos de Propiedad Intelectual Y Publicidad**

El material gráfico, audiovisual, publicitario, fotográfico y afines contenido en el Portal, es de propiedad exclusiva de JAVESALUD o de terceros que JAVESALUD ha autorizado para su uso y/o explotación económica.

Cualquier uso o actividad de los Usuarios que infrinja las anteriores disposiciones constituirá una violación a estos Términos y Condiciones y a las normas de Propiedad Intelectual aplicables en la República de Colombia.

JAVESALUD bloqueará y/o eliminará todo el material que esté protegido por derechos de propiedad intelectual y que haya sido copiado o puesto a disposición en el Portal de manera ilegal, por alguno de los Usuarios o cualquier tercero.

#### **10. Hipervínculos a otros sitios**

El Portal podrá contener hipervínculos a sitios web de terceros que JAVESALUD estime convenientes. No obstante, el Usuario declara entender que JAVESALUD no es responsable por el contenido de ninguno de los sitios web a los que se dirigen dichos vínculos. JAVESALUD suministra estos vínculos para conveniencia de sus Usuarios y no respalda a las empresas ni los contenidos de ninguno de los sitios a los que se dirigen dichos vínculos.

#### **11. Procedimiento para reclamos**

Para todos los casos el reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a JAVESALUD a la dirección Carrera 19 B No. 166 - 96, Bogotá, o al correo electrónico [servicioalcliente@javesalud.com.co](mailto:servicioalcliente@javesalud.com.co), en el cual deberá informar: nombre e identificación del Paciente, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección y correo electrónico.

Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que corrija las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no se pueda atender el reclamo dentro de dicho término, se informarán los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.