

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA APLICACIÓN

## 1. Introducción

El uso de Go911, en adelante la “Aplicación” está sujeto a lo estipulado en el presente documento de Términos y Condiciones de Uso, en adelante las “Condiciones de Uso”, las que deberán ser cumplidas por los usuarios (en adelante “Usted”, el “Suscriptor” o el “Usuario”).

Por el sólo hecho del uso de la Aplicación, el Usuario expresa la adhesión plena y sin reservas a todos y cada uno de los términos, condiciones y estipulaciones de las Condiciones de Uso, por lo que por la suscripción del presente usted acepta y otorga su consentimiento expreso a los Términos y Condiciones acá previstos. En caso que el Usuario no esté de acuerdo con la totalidad de lo establecido en ellas, no estará autorizado para acceder a la información o contenidos de la Aplicación.

El Usuario entiende que la aceptación de los términos aquí contenidos, es equivalente a un contrato escrito y con este protocolo se da cumplimiento expreso a la legislación nacional vigente.

Las Condiciones de Uso podrán ser modificadas o adaptadas a cambios legislativos, prácticas generales de la industria, o políticas de la Empresa. En este caso, la Empresa anunciará los cambios introducidos, con la antelación necesaria a su puesta en práctica.

Al utilizar la Aplicación, Usted acepta recibir comunicaciones acerca de temas referidos a su suscripción. Estas comunicaciones pueden incluir el envío de correos electrónicos a la dirección de e-mail indicada durante el registro, el envío de mensajes de texto al teléfono celular señalado en el registro, que incluirán avisos acerca de su cuenta (autorizaciones de pago, cambio de contraseña o de forma de pago, e-mail de confirmación y otra información relativa a las transacciones), que forman parte de su relación con la Empresa.

Adicionalmente, Usted acepta recibir comunicaciones de nuestra parte, como nuevas características y contenidos de la Aplicación, ofertas especiales, anuncios promocionales y encuestas de satisfacción por e-mail o por otra vía. Si ya no desea que le enviemos comunicaciones que no son relativas a las transacciones, podrá solicitar que se le elimine de la lista de destinatarios de este tipo de comunicaciones, a través de un correo dirigido a la dirección que se indique para tal efecto.

## 2. Materiales y Derechos Reservados

2.1. Los materiales contenidos y expuestos en la Aplicación, en adelante los “Materiales”, incluyen cualquier clase de contenido, como, por ejemplo, y sin estar limitado a ello, textos, fotografías, gráficos, ilustraciones, música y sonidos, archivos de sonido o imagen, grabación, nombres, logos, marcas, software, etc. Los Materiales son de propiedad de la Empresa o de terceros licenciantes, y se encuentran protegidos bajo la legislación nacional y los tratados internacionales vigentes sobre propiedad intelectual e industrial

ratificados por Chile. El contenido y los Materiales no podrán ser retransmitidos a terceros o publicarse sin autorización expresa de la Empresa.

2.2. Todos los derechos, incluidos los de Propiedad Intelectual e Industrial, pertenecen a la Empresa. Al suscribirse a la Aplicación, el Usuario podrá utilizar los servicios ofrecidos por la Aplicación, siguiendo las respectivas instrucciones y realizando los pagos correspondientes.

### **3. Características del Servicio ofrecido**

3.1. La Aplicación tiene como propósito facilitar la búsqueda de médicos y profesionales de la salud a los usuarios, basado en su ubicación geo referencial y la especialidad que necesiten.

Para el cumplimiento de lo anterior, la Aplicación incluye y hace uso de ciertas herramientas proporcionadas por proveedores externos, que permiten a la Aplicación incluir mapas, geo codificación, lugares y otros contenidos de Google, como parte de los servicios de Geo Localización. El uso que Usted haga de los servicios de Geo Localización está sujeto a los términos de uso de Google para Google Maps, Google Earth y por su uso, Usted acepta lo establecido en ellos.

Aun cuando el propósito de la aplicación es facilitar la búsqueda de profesionales de la salud, en general, Usted no debe usar la Aplicación ni los servicios de ésta en caso de que se encuentre inconsciente o con compromiso de consciencia, no respire con normalidad, experimente reacciones alérgicas severas, tenga dolor en el pecho, sangrado excesivo o incontrolable, u otros síntomas que requieran atención médica inmediata. En dichos casos deberá llamar a los servicios de urgencia correspondientes o acudir a un centro de salud.

3.2. El contenido de la Aplicación no constituye una asesoría médica ni una recomendación para atenderse con un determinado profesional.

3.3. La información proporcionada por la Aplicación no constituye ningún tipo de garantía, declaración o consejo respecto a la elección de un profesional específico.

3.4. En la entrega de la información, la Aplicación se ha basado en el ordenamiento jurídico vigente al momento de ponerla a disposición del Usuario. Al respecto, todos los profesionales inscritos en la aplicación han acreditado tener el título profesional indicado para cada uno de ellos y la especialidad respectiva, de ser el caso.

3.5. En caso de que la atención vaya dirigida a menores de 18 años, la atención debe ser solicitada por los padres del menor o por quien, conforme a la Ley, mantenga una posición de garante frente al menor en ese momento. Este este caso, la persona que solicitó la atención deberá encontrarse presente durante su realización. Por el uso de la aplicación con el objeto de atender a menores de 18 años Usted declara tener la patria

potestad o representación legal del menor o encontrarse en una posición de garante conforme a la Ley.

3.6. La atención solicitada a través de la Plataforma se realizará exclusivamente al Usuario o al menor de 18 para el cual ha sido solicitada, según corresponda. Si en el lugar de la atención profesional existiera más de una persona que requiere de atención médica, se deberá solicitar, por medio de la Aplicación, una nueva atención profesional por cada persona que lo requiera.

3.7. La atención profesional sólo podrá prestarse a personas mayores de 1 mes de edad. Aun cuando se haya solicitado y pagado por el Usuario una atención profesional para una persona menor a 1 mes de edad, ésta no será realizada por el médico o profesional de la salud. En tal escenario al pago realizado por el Usuario no será reembolsado por la Empresa.

3.8. En ningún caso los servicios de salud serán prestados por empleados de la Empresa. Del mismo modo, dichos empleados no proveerán ningún tipo de consejo de salud al usuario. Toda atención, diagnóstico o consejo médico o de salud será exclusivamente proporcionada por los profesionales de la salud contactados para tales efectos a través de la Aplicación, por lo que éstos serán exclusivamente responsables de ello.

3.9. La Aplicación podrá rechazar la solicitud de atención profesional de un Usuario, mediante un aviso genérico de no disponibilidad, en los siguientes casos: i) Usuarios o pacientes que hayan experimentado muestras de violencia de cualquier tipo contra el profesional que lo atendió o que, de cualquier manera, haya hecho más difícil la atención; ii) Usuarios que se encuentren en zonas de no cobertura de la Aplicación o en las que, temporalmente, no se encuentren profesionales disponibles para la atención; iii) No disponibilidad temporal del profesional solicitado por el Usuario.

#### **4. Exención de responsabilidad por el servicio prestado**

La Aplicación, sus administradores y la Empresa se eximen expresamente de cualquier responsabilidad en cuanto al diagnóstico, tratamiento, atención y otros efectos o consecuencias que pudiere ocasionarle al usuario alguno de los profesionales de la salud registrados.

La Empresa no se hace responsable de daño o perjuicio alguno que el Usuario sufra como consecuencia o con motivo de la información o tratamiento entregado por alguno de los médicos o profesionales de la salud registrados en la Aplicación, lo cual es expresamente aceptado por el Usuario. El Usuario expresamente declara y acepta que la Empresa se encuentra liberada de toda responsabilidad por daños y perjuicios que provengan de lo anterior.

El acceso a la Aplicación y sus contenidos está condicionado a que el Usuario los utilice de acuerdo a la moral, las buenas costumbres, el orden público, la legislación vigente de propiedad intelectual e industrial, y las presentes Condiciones de Uso de la Aplicación.

La Empresa no se hace responsable en caso que no sea posible encontrar un profesional de la salud cercano ante alguna emergencia y por la demora en la llegada o servicios del mismo, por lo mismo, no se debe utilizar la Aplicación en caso de emergencias médicas, según se indica en el punto segundo anterior. La Aplicación no garantiza el que existirán profesionales de la salud disponibles dentro de su ubicación, sin que se limita a informar y permitir el agendamiento de horas entre el usuario y el médico disponible.

De la misma forma, el Usuario acepta y declara que la Empresa no es responsable en caso que el envío de información, desde y hacia la Aplicación, sufra intervenciones o alteraciones por la intervención de terceros; o bien, se vea expuesta a virus, infecciones u otras propiedades que puedan producir contaminación o destrucción. Atendido lo expuesto, el Usuario debe ser consciente de que las medidas de seguridad en Internet no son inexpugnables.

## **5. Exclusión de Responsabilidad respecto a Enlaces Externos**

5.1. La Aplicación puede contener enlaces a aplicaciones web de terceros no relacionados con la Empresa. La Empresa, por tanto, no es responsable por las acciones de estos terceros, incluyendo sus prácticas de privacidad y cualquier contenido publicado en sus Aplicaciones web. Se invita a los Usuarios a revisar esas políticas de privacidad para saber sobre qué, por qué y cómo ellos recolectan y usan la información personal.

5.2. La Aplicación puede contener avisos y patrocinios. Los anunciantes y patrocinadores son responsables de asegurar que el material incluido en la Aplicación sea fiel a su original y que no contravenga al ordenamiento jurídico aplicable. Ni la Empresa ni la Aplicación no se responsabilizan de cualquier acto u omisión arbitraria o ilegal, de los anunciantes y patrocinadores, ni de cualquier error o imprecisión del material proporcionado por éstos.

## **6. Política de Privacidad**

6.1. Los Datos Personales consisten en aquella información que se solicita al Usuario cuando éste accede a la Aplicación al momento de su registro. La Política de Privacidad no protege:

– Los Datos Personales que el Usuario proporcione a la Aplicación que no son de propiedad de la Empresa, aunque se haya accedido a ellos mediante enlaces (links) que aparezcan en la Aplicación de la Empresa. Es responsabilidad del Usuario informarse sobre las políticas de privacidad aplicables a los sitios web enlazados.

– La información que el Usuario proporcione voluntariamente al comunicarse con otras personas mediante correspondencia electrónica, chats, grupos de discusión u otras actividades similares. Es responsabilidad del Usuario ser prudente en el tipo de información que entrega al participar en estas actividades públicas.

– La información sobre actividades y preferencias del Usuario que no identifican personalmente al Usuario, y que se obtiene mediante el envío de cookies y otras formas que permiten el análisis del tráfico de información.

6.2. El Usuario se obliga a proporcionar información verdadera, fidedigna, completa y actualizada tanto en el proceso de registro, como cuando así sea requerido en o a través de la Aplicación. El Usuario es responsable de toda la información, documentos, contenido, productos u otros que transmita o publique por cualquier medio. Por lo anterior, la Empresa se reserva el derecho a cancelar su suscripción en caso de incumplimiento de lo anterior.

### 6.3. Entrega de Información a Terceros

La Empresa resguarda la seguridad de los Datos Personales y adopta todos los medios y técnicas a su alcance para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los Datos Personales de los Usuarios. Sin perjuicio de esto, se recuerda a los Usuarios que, como en todas las acciones online, es posible que terceros puedan ilegalmente interceptar transmisiones de información personal, u otros Usuarios de la Aplicación puedan usar erróneamente o abusar de información personal que ellos puedan recolectar desde el Aplicación.

El Usuario acepta que la Empresa revele los Datos Personales si es requerido a hacerlo por mandato legal, por una orden judicial o, en el caso de que el Usuario infrinja las Condiciones de Uso del Aplicación, y en aquellos casos en que sea imprescindible para defender los derechos de la Empresa, de otros Usuarios o de terceros.

La Aplicación y la Empresa no venden, ceden ni transfieren, a ningún título, los Datos Personales a terceros. La Empresa solamente podrá ceder los Datos Personales de los Usuarios a las entidades afiliadas a la Empresa, salvo que el Usuario niegue expresamente su autorización, y siempre con pleno respeto a la normativa legal que rige en Chile.

Sin perjuicio de lo anterior, la Empresa puede ceder, bajo obligación de confidencialidad, los Datos Personales a otras personas en los siguientes casos:

- a) Si el Usuario consiente anticipadamente en que se cedan sus Datos Personales a terceros;
- b) Si es imprescindible para que el Usuario reciba el servicio o producto que haya solicitado; y,
- c) Si las personas a las que se ceden los Datos Personales, ofrecen servicios complementarios o relacionados con los servicios o contenidos de la Aplicación, y la Empresa considera que el Usuario puede tener interés en recibir información respecto de los productos y servicios que ofrezcan dichas personas.

La Empresa pedirá el consentimiento del Usuario antes de utilizar sus Datos Personales para cualquier fin distinto de los establecidos en el presente apartado de Política de Privacidad.

## 7. Registro y uso de la Aplicación

7.1. Cualquier persona mayor de edad podrá descargar y registrarse en la Aplicación. Para acceder a los servicios, será necesario el registro previo.

7.2. La Aplicación permite acceder a los siguientes servicios:

a) Atención de Salud: que consiste en una atención ambulatoria prestada por un médico o profesional de la salud debidamente registrado en la Empresa.

b) Geolocalización: que consiste en permitir la realización de dichas atenciones médicas de manera espontánea, acorde a la localización actual del Usuario.

c) Programación de atención: que consiste en la posibilidad de agendar anticipadamente horas de atención ambulatorias de profesionales de la salud, dentro de las opciones entregadas por la misma aplicación.

7.3. La Aplicación asegura a los usuarios:

– Que los profesionales inscritos en ella han obtenido el título profesional de médico de una Universidad reconocida por el Estado de Chile.

– Que los profesionales inscritos en ella han certificado poseer la especialización médica con la que dicen contar.

– Que los profesionales de la salud (no médicos), han certificado su profesión con la que dicen contar.

7.4. Es responsabilidad del Usuario registrado informar a la Empresa sobre cualquier cambio en la información proporcionada al momento del registro, tanto para efectos comerciales como de contacto y comunicación. Del mismo modo, es responsabilidad del Usuario informar oportunamente su estado de salud, alergias, medicamentos y cualquier información relevante para un adecuado diagnóstico y tratamiento médico.

7.5. Usted puede cancelar su registro a la Aplicación cuando lo desee.

## **8. Cobro de los servicios**

8.1. Al efectuar su registro a la Aplicación el Usuario, seleccionará el o los servicios que requiera contratar de los ofrecido por el profesional de salud que escoja, debiendo proporcionar un medio de pago admitido y válido, con una tarjeta de débito o crédito vigente. Para realizar el pago y autorizar los cargos a dicha tarjeta, se le reenviará al sitio de Transbank, donde la transacción se efectuará mediante el servicio provisto por dicha empresa “one click”.

8.2. En la Aplicación se informará, previamente al Usuario, tanto del valor y contenido de del servicio que se quiera contratar, los servicios no se realizarán hasta haberse acreditado a través de Transbank el pago completo de la tarifa.

## **9. Reembolso de los gastos incurridos por el Usuario**

La Empresa no garantiza que los gastos en que haya incurrido el Usuario por la atención profesional recibida sean reembolsados total o parcialmente por su Isapre o Fonasa. Del mismo modo, en caso que el Usuario cuente y quiera hacer uso de seguros complementarios de salud, será de su responsabilidad el contar con los formularios necesarios para el uso del correspondiente seguro, durante la visita del respectivo médico o profesional de la salud.

## **10. Acciones, competencia y legislación aplicable**

La Empresa se reserva el derecho a investigar violaciones a los Términos y Condiciones de Uso de la Aplicación, y de entablar toda acción que estime conveniente en contra de quien resulte responsable, incluyendo, sin estar limitado a, denunciar ante los organismos competentes o a terceros, cualquier actividad considerada ilegal o clandestina, y a revelar cualquier información necesaria o útil para dichos organismos o personas relacionadas con las fichas personales, direcciones de correos electrónicos, historial, material enviado, direcciones IP e información de tráfico de los usuarios.

Para todos los efectos emanados de la presente política, sus términos y uso de la Aplicación, e información y contenidos asociados al mismo, el Usuario fija su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago, y se somete a la jurisdicción de sus tribunales ordinarios de justicia. De la misma forma, para todos los efectos, la legislación aplicable será la de la República de Chile.