

# Términos y condiciones de uso de la APP Y PORTAL PRIVADO DE CLÍNICA CIUDAD DEL MAR

## 1. Aceptación de los términos

Clínica Ciudad del Mar ha desarrollado la aplicación móvil "Mi Clínica Ciudad del Mar" (en adelante, "la App") y el Portal Privado (en adelante, "el Portal"). Estos Términos y Condiciones de Uso (en adelante, "Términos y Condiciones") regulan el acceso y uso de la App y del Portal. Al instalar, descargar, registrar o utilizar la App y/o al registrarse en el Portal, los usuarios (en adelante, "Usuario", "Usuarios", "Paciente" o "Pacientes", indistintamente) aceptan de manera explícita y completa estos Términos y Condiciones, así como las políticas relacionadas, incluyendo la Política de Privacidad. Si el Usuario no está de acuerdo con alguno de estos términos, debe abstenerse de utilizar la App y/o el Portal.

Al aceptar los presentes Términos y Condiciones de Uso, se declara conocer y aceptar que todo lo señalado respecto del Usuario que acepta los mismos, aplica en iguales términos y condiciones respecto de las personas que este hubiere incorporado o fuere a incorporar como "carga" en su cuenta personal, declarando asimismo que las autorizaciones referidas a las "cargas" han sido otorgadas con el conocimiento previo de toda aquella persona que tuviere en conjunto con el Usuario la calidad de representante y/o el cuidado personal de dichas "cargas" de conformidad a la ley. Asimismo, los Usuarios aceptan y declaran estar en conocimiento de que la inscripción de toda "carga" deberá realizarse de forma presencial en dependencias de la Clínica o mediante una solicitud enviada al correo [contactoapp@ccdm.cl](mailto:contactoapp@ccdm.cl). El Usuario, podrá registrar como carga a sus hijos(as) menores de 18 años, enviando el certificado de nacimiento, o a personas que estén bajo su tutela legal, presentando la documentación de respaldo.

## 2. Definiciones

Para efectos de estos Términos y Condiciones, se entenderán como App a la aplicación móvil "Mi Clínica Ciudad del Mar", que incluye todos los elementos gráficos, contenidos, funcionalidades y servicios ofrecidos a través de ella y el Portal Privado hace referencia a "Mi Portal", que incluye todos los elementos gráficos, contenidos, funcionalidades y servicios ofrecidos a través de él, accesible únicamente para Usuarios autorizados a través de un navegador web. Esto abarca tanto la apariencia externa de los interfaces de pantalla, de forma estática y dinámica, como la estructura de navegación; además, comprende todos los elementos integrados en los interfaces de pantalla y la estructura de navegación (en adelante, "Contenidos"), así como todos los servicios o recursos en línea que la App y/o el Portal ofrezca a los Usuarios (en adelante, "Servicios").

## 3. Servicios de APP y Portal

La App y/o el Portal ponen a disposición los siguientes servicios:

- **Reserva de Horas** incluye una serie de servicios que permiten a los Pacientes agendar horas por especialidad, consultar la ficha del médico y los detalles de su calendario, reservar y anular reservas y consultar sucursales disponibles. Asimismo, los servicios relacionados con Consultas Médicas permiten al Paciente consultar tanto a sus profesionales favoritos como las reservas de citas médicas que tiene programadas y el historial de consultas.

- La funcionalidad relacionada con **Exámenes de Laboratorio** incluye servicios que permiten consultar detalles específicos de los exámenes realizados por el Paciente en distintos años y descargar los resultados en formato PDF, lo que facilita el seguimiento del historial médico de cada Usuario.
- La sección **Resultados de Imagenología** facilita la consulta de los resultados de radiografías e imágenes médicas, así como la generación de enlaces para visualizar dichos resultados.
- **Presupuesto** permite realizar una solicitud de presupuesto quirúrgico en línea para ser contactado directamente por esta Unidad.
- El servicio de **Reserva de Exámenes** redirige a los Usuarios a una página externa a través de un navegador dentro de la App y/o del Portal para gestionar la programación de sus exámenes médicos.
- La sección de **Documentos** permite a los Usuarios acceder a documentos digitales como recetas médicas y órdenes de exámenes.
- La aplicación móvil también incluye funcionalidades para gestionar **Notificaciones** y el acceso biométrico mediante Face ID. Además, tanto la App como el Portal incluyen la Autenticación Multifactor (MFA), a través de SMS.
- Finalmente, la sección **Mi Perfil** permite a los Usuarios actualizar su imagen de perfil y editar información del titular de la cuenta, además de consultar las cargas inscritas.

## 4. Modificaciones

Clínica Ciudad del Mar se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Cualquier cambio entrará en vigor desde el momento de su publicación en la App y/o el Portal. Se recomienda a los Usuarios revisar regularmente estos Términos y Condiciones para estar informados de las actualizaciones.

## 5. Uso de la APP y del Portal

El acceso y uso de la App y/o el Portal es voluntario y bajo la exclusiva responsabilidad del Usuario, quien deberá crear una clave única y secreta para acceder a la App y/o el Portal. Esta clave es personal e intransferible, y el Usuario es el único responsable de su custodia y uso. Clínica Ciudad del Mar no se responsabiliza por el uso indebido de la clave o de la información contenida en la App y/o el Portal.

El Usuario podrá solicitar la baja voluntaria de su cuenta en la App y/o el Portal en cualquier momento, mediante una solicitud dirigida al área de Servicio de Atención al Paciente. Al solicitar la baja toda la información asociada a su cuenta será tratada conforme a la política de privacidad vigente. La baja voluntaria no afectará las obligaciones ya adquiridas por el Usuario ni el cumplimiento de compromisos previos con Clínica Ciudad del Mar.

## 6. Datos personales

La recolección de datos personales a través de la App y/o del Portal se realiza de manera voluntaria y con el consentimiento expreso del Usuario. Estos datos serán utilizados exclusivamente para fines de autenticación y para brindar los servicios ofrecidos por la App y/o el Portal, tales como reservar horas, visualizar resultados de exámenes, revisar el historial de consultas y pagar cuentas. Clínica Ciudad del Mar se compromete a proteger la privacidad de los datos personales en conformidad con la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada, también conocida como Ley de Datos Personales.

Clínica Ciudad del Mar tratará los datos personales recopilados conforme a los principios de legalidad, lealtad, transparencia y minimización de datos. La información recolectada será únicamente la necesaria para los fines específicos y legítimos descritos, y el Usuario tendrá en todo momento la facultada de ejercer sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición.

## 7. Transferencias internacionales de datos

En caso de realizarse transferencias internacionales de datos personales, estas se registrarán por la legislación vigente y se evaluará la idoneidad de las jurisdicciones y proveedores involucrados en la transferencia para garantizar un nivel adecuado de protección de los datos.

## 8. Responsabilidad del usuario

El Usuario se obliga a utilizar la App y/o el Portal de manera correcta y conforme a estos Términos y Condiciones, asegurando la veracidad y actualización de los datos proporcionados a través de la App y/o del Portal. Una vez registrado, el Usuario contará con un nombre de usuario y una contraseña o clave secreta, mediante los cuales podrá acceder a la App y/o el Portal y a sus contenidos de manera personalizada, confidencial y segura. El Usuario tendrá la posibilidad de cambiar su contraseña o clave secreta siguiendo el procedimiento regulado dentro de la App y/o del Portal.

El Usuario es responsable exclusivo de la custodia y correcto uso de su nombre de usuario y contraseña. Clínica Ciudad del Mar no se responsabiliza por los daños ocasionados por el mal uso de estas credenciales. En caso de detectar cualquier uso indebido de su nombre de usuario o contraseña, el Usuario deberá notificar de inmediato a Clínica Ciudad del Mar, a través de los canales de contacto establecidos en la App y/o el Portal. Asimismo, el Usuario se compromete a no reproducir, copiar, comercializar, publicar o modificar los contenidos de la App y/o del Portal sin la autorización previa de Clínica Ciudad del Mar.

Clínica Ciudad del Mar proporciona a los Usuarios un servicio caracterizado por la diversidad de contenidos y funcionalidades disponibles en la App y/o el Portal. Al utilizar la App y/o el Portal, el Usuario asume la responsabilidad de su uso adecuado y respetuoso de los contenidos y servicios ofrecidos. Esta responsabilidad incluye, pero no se limita a:

- a) Utilizar la información, contenidos y servicios proporcionados por Clínica Ciudad del Mar de manera que no contravenga la ley, la moral o el orden público ni que de ninguna forma vulnere derechos de terceros, incluyendo derechos de propiedad intelectual o industrial.

- b)** Garantizar la veracidad y legalidad de los datos e información proporcionados en los formularios de registro de la App y/o del Portal. El Usuario debe notificar de inmediato a Clínica Ciudad del Mar sobre cualquier uso indebido de su información registrada, tales como robo, pérdida o acceso no autorizado a su cuenta o contraseña para proceder a su cancelación.

El Usuario acepta que no podrá crear cuentas ni utilizar la App y/o el Portal proporcionando datos falsos ni suplantando a terceros. Clínica Ciudad del Mar se reserva el derecho de verificar la información proporcionada por el Usuario y, en caso de detectar datos falsos, incompletos, inexactos o engañosos, podrá desactivar la cuenta del Usuario y poner fin a los servicios y al acceso a la App y/o el Portal. Esto es sin perjuicio de los derechos de Clínica Ciudad del Mar para iniciar las acciones legales pertinentes contra el Usuario.

Queda estrictamente prohibido utilizar la App y/o el Portal para fines ilegales, incitar a otros a realizar actos ilegales, infringir leyes o reglamentos, vulnerar derechos de propiedad intelectual, acosar, dañar, difamar, enviar información falsa o dañina, cargar virus, recopilar datos personales no autorizados, enviar spam o cualquier otro fin que sea obsceno, inmoral o que comprometa la seguridad del servicio. Clínica Ciudad del Mar se reserva el derecho de terminar el acceso al servicio en caso de incumplimiento de estas prohibiciones.

Por último, la Clínica no se hace responsable de las opiniones emitidas por los Usuarios a través de comentarios u otras herramientas de comunicación disponibles en la App y/o el Portal. El simple acceso a la App y/o el Portal no supone una relación comercial entre Clínica Ciudad del Mar y el Usuario.

## 9. Capacidad legal

El Usuario declara ser mayor de edad y, por lo tanto, tener la capacidad legal necesaria y suficiente para aceptar y cumplir con los presentes Términos y Condiciones. En consecuencia, la App "Mi Clínica Ciudad del Mar" y/o el Portal no está dirigida a menores de edad, y Clínica Ciudad del Mar declina cualquier responsabilidad derivada del uso de la App y/o del Portal por parte de menores que no cumplan con este requisito.

Las normas de capacidad legal establecidas en el ordenamiento jurídico chileno serán aplicables en todos los casos pertinentes. Por lo tanto, cualquier persona que no tenga la capacidad legal para contratar deberá abstenerse de utilizar los contenidos y servicios de la App y/o el Portal que requieran dicha capacidad. Clínica Ciudad del Mar se reserva el derecho de suspender temporal o definitivamente la participación de aquellos usuarios en los que se detecte que carecen de la capacidad legal necesaria para utilizar los servicios y contenidos de la App y/o del Portal, o que hayan proporcionado información falsa, inexacta o fraudulenta.

## 10. Responsabilidad

Clínica Ciudad del Mar no se hará responsable, bajo ninguna circunstancia, de los siguientes hechos:

- a)** Uso indebido que los Usuarios o visitantes de la App y/o del Portal realicen del contenido almacenado, así como de la vulneración de los derechos de propiedad industrial o intelectual contenidos en la App y/o el Portal.

- b)** Daños y perjuicios, concretos o eventuales, causados a los Usuarios derivados del funcionamiento de las herramientas de búsqueda de la App y/o del Portal, así como de errores generados por elementos técnicos de la App y/o del Portal o de su motor de búsqueda.
- c)** Contenido de sitios web externos a los que los Usuarios puedan acceder con o sin la autorización de Clínica Ciudad del Mar.
- d)** Acceso de personas que no cumplan con el límite de edad requerido para el uso de la App y/o del Portal, en conformidad con estos Términos y Condiciones y con la legislación vigente en materia de capacidad legal.
- e)** Pérdida, mal uso o uso no autorizado de contraseñas o códigos de validación, ya sea por parte del Usuario o de terceros. Las partes reconocen que el soporte tecnológico proporcionado por Clínica Ciudad del Mar no es infalible, por lo que podrían presentarse situaciones fuera de control que afecten la operatividad de la App y/o del Portal o su plataforma durante ciertos períodos.
- f)** Información relacionada con la Clínica que se encuentre en sitios web distintos o ajenos a la App y/o el Portal.
- g)** Imprecisiones, falta de disponibilidad o actualización de las funcionalidades la App y/o el Portal, que se proporciona con fines referenciales y sin garantía de exactitud y/u operatividad continua por parte de Clínica Ciudad del Mar.
- h)** Cualquier daño o perjuicio, hasta el máximo permitido por la ley, causado por fallas en la App y/o el Portal.

Clínica Ciudad del Mar no garantiza la disponibilidad ni la continuidad del funcionamiento de la App y no se responsabiliza de la presencia de virus u otros elementos perjudiciales en los documentos o archivos almacenados en los sistemas informáticos de los Usuarios. Tampoco se hace responsable de los perjuicios causados por el uso indebido de las tecnologías y plataformas puestas a disposición de los Usuarios ni de los daños resultantes del uso indebido o de mala fe de la App y/o del Portal por parte de los Usuarios.

## 11. Enlaces de terceros

La App y/o El Portal puede contener enlaces a sitios web o recursos de terceros que no son propiedad ni están controlados por Clínica Ciudad del Mar, por lo que no se hace responsable de evaluar el contenido, exactitud, integridad, legalidad o cualquier otro aspecto de estos sitios web o recursos de terceros. La Clínica no garantiza ni asume ninguna responsabilidad por los productos, servicios u otros materiales de terceros disponibles a través de estos enlaces externos. Cualquier queja, reclamación, inquietud o consulta relacionada con productos o servicios de terceros debe dirigirse directamente a dichos terceros.

## 12. Errores, inexactitudes y omisiones

Clínica Ciudad del Mar se reserva el derecho de corregir cualquier error, inexactitud u omisión en cualquier parte de la App y/o del Portal, en relación con la información sobre servicios, precios, promociones, ofertas, disponibilidad, entre otros, en cualquier momento y sin previo aviso, incluso después de que un Usuario haya realizado un pedido o consulta. Clínica Ciudad del Mar no asume obligación alguna de actualizar, modificar o aclarar la información en la App y/o el Portal, salvo que lo exija la ley. Ninguna fecha de actualización en la App y/o el Portal debe interpretarse como que toda la información ha sido modificada o actualizada.

## 13. Derechos del usuario

El Usuario gozará de todos los derechos que le reconoce la legislación sobre protección al consumidor vigente en Chile, adicionalmente a los derechos que le otorgan estos Términos y Condiciones. Además, el Usuario dispondrá en todo momento de los derechos de información, acceso, rectificación y cancelación de los datos personales conforme a la Ley N° 19.628 sobre Protección de Datos Personales.

## 14. Propiedad intelectual

Todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre la App "Mi Clínica Ciudad del Mar" y/o el Portal, incluyendo sus contenidos, diseños gráficos, interfaces, código fuente, bases de datos y demás elementos integrados o subyacentes a la misma [en adelante, "Contenido"], son de titularidad exclusiva de Clínica Ciudad del Mar.

En particular, la Clínica es titular de todos los derechos sobre las marcas, nombres comerciales, signos distintivos, logotipos y demás elementos de propiedad industrial que aparecen en la App y/o el Portal. Queda estrictamente prohibido que los Usuarios reproduzcan, transformen, distribuyan, comuniquen públicamente, hagan accesibles o utilicen de cualquier otra forma, ya sea total o parcialmente, los contenidos, marcas, nombres comerciales, signos distintivos y demás elementos de propiedad industrial e intelectual de titularidad de Clínica Ciudad del Mar, sin contar con la autorización expresa y por escrito de la misma.

El Usuario reconoce y acepta que el acceso y uso de la App y/o del Portal no le confiere ningún derecho ni titularidad sobre los derechos de propiedad intelectual e industrial de Clínica Ciudad del Mar. Asimismo, se prohíbe a los Usuarios registrar, por sí mismos o a través de terceros, marcas, nombres de dominio, nombres comerciales u otros signos distintivos que sean idénticos o similares a los utilizados por la Clínica en la App y/o el Portal, de forma que puedan generar riesgo de confusión o asociación en el mercado.

El uso no autorizado de cualquier contenido puede constituir una violación de las leyes y regulaciones en materia de propiedad intelectual o industrial y dará derecho a Clínica Ciudad del Mar a desactivar la cuenta del Usuario. Además, la Clínica se reserva el derecho de emprender las acciones legales que correspondan, tanto civiles como penales, en caso de vulneración, uso indebido o infracción de sus derechos de propiedad intelectual e industrial por parte de los Usuarios o de terceros.

De igual manera, Clínica Ciudad del Mar respetará y hará respetar los derechos de propiedad intelectual e industrial de terceros, absteniéndose de reproducir, transformar, distribuir, comunicar públicamente o utilizar de cualquier otra forma contenidos, marcas, nombres comerciales, signos distintivos u otros elementos protegidos que pertenezcan a terceros sin la debida autorización.

## 15. Rescisión y término

Las obligaciones y responsabilidades de las partes seguirán vigentes tras la terminación de estos Términos y Condiciones.

Estos Términos y Condiciones estarán en vigor y serán vinculantes mientras Clínica Ciudad del Mar mantenga en operación la App y/o el Portal. Clínica Ciudad del Mar se reserva el derecho de dejar de ofrecer la App y/o el Portal, sus contenidos y servicios en cualquier momento, previa notificación a los Usuarios registrados. Sin perjuicio de lo anterior, podrá rescindir inmediatamente estos Términos y Condiciones, a su entera discreción y/o desactivar la cuenta de un Usuario registrado en cualquiera de los siguientes casos:

- I.** Si se comprueba que la información proporcionada por el Usuario es falsa, incompleta, inexacta, errónea o de cualquier modo poco confiable.
- II.** En caso de que el Usuario haga un uso no autorizado del contenido de la App y/o del Portal, según lo establecido en estos Términos y Condiciones.
- III.** Si el Usuario incurre en conductas que violen las disposiciones antispam especificadas en estos Términos y Condiciones.
- IV.** En caso de que el Usuario infrinja cualquiera de sus obligaciones bajo estos Términos y Condiciones.
- V.** Si el Usuario se hace pasar por otra persona o crea un nombre de usuario engañoso.
- VI.** Si el Usuario utiliza los servicios de manera que interfiera, interrumpa, afecte negativamente o impida que otros Usuarios disfruten plenamente de los servicios, o que pueda dañar, inutilizar, sobrecargar o perjudicar el funcionamiento de los servicios.
- VII.** Si el Usuario intenta utilizar software o interactuar con cualquier interfaz de programación de aplicaciones de una manera que pueda dañar, perjudicar o deteriorar la App y/o el Portal o los sistemas de Clínica Ciudad del Mar.
- VIII.** Si el Usuario intenta eludir cualquier técnica de filtrado de contenidos empleada o intenta acceder a funciones o áreas de los servicios a las que no esté autorizado.
- IX.** Si el Usuario utiliza cualquier robot, spider, rastreador, scraper, script, extensión de navegador, lector offline u otro medio o interfaz automatizado no autorizado para acceder a los servicios, extraer datos, interferir o modificar de otro modo la representación de las páginas de los servicios o su funcionalidad.
- X.** Si el Usuario utiliza los datos recogidos desde la App y/o el Portal para contactar a personas, empresas u otras entidades, o para realizar actividades de marketing directo, incluyendo correo electrónico, mensajes de texto, telemarketing u otros métodos de marketing directo.
- XI.** Si el Usuario utiliza los servicios para fines ilegales o no autorizados, o participa, fomenta o promueve actividades que infrinjan estos Términos y Condiciones.
- XII.** Si se detecta un uso abusivo de la App y/o del Portal.

En cualquiera de estos casos, los Términos y Condiciones se considerarán terminados desde el momento en que la Clínica notifique al Usuario mediante el envío de un correo electrónico a la dirección registrada por este en la App y/o el Portal.

Clínica Ciudad del Mar se reserva el derecho de rescindir el acceso al servicio en cualquier momento si considera que el Usuario ha incumplido estos Términos y Condiciones, sin necesidad de previo aviso. Del mismo modo, el Usuario podrá solicitar la terminación de su acceso al servicio en cualquier momento.

## 16. Política antispam y riesgos

El Usuario se compromete a abstenerse de:

- Recopilar datos desde la App y/o el Portal con fines publicitarios.
- Transmitir, subir, publicar, enviar por correo electrónico o poner a disposición cualquier material promocional o publicitario, así como cualquier tipo de comunicación con fines de venta u otros fines comerciales, que no haya sido solicitado y que no cuente con la autorización previa de los terceros afectados.
- Enviar spam, cadenas de mensajes, correo basura o cualquier otro tipo de mensaje interno o correo electrónico masivo no solicitado desde la App y/o el Portal.
- Vulnerar los sistemas de la Clínica para acceder a sus bases de datos y obtener listas de distribución de correos electrónicos o para poner estas listas a disposición de terceros mediante su cesión o venta.

El Usuario reconoce que existen riesgos asociados con el uso de aplicaciones digitales, a pesar del comportamiento diligente de Clínica Ciudad del Mar, incluyendo, entre otros, el riesgo relacionado con el hardware, el software y las conexiones a Internet, el riesgo de introducción de software malicioso y el riesgo de acceso no autorizado a la información por parte de terceros. Asimismo, el Usuario acepta y reconoce que la Clínica no será responsable por fallos de comunicación, interrupciones, errores, distorsiones o retrasos que puedan ocurrir al utilizar la App y/o el Portal, independientemente de su causa.

## 17. Legislación aplicable y jurisdicción

El uso de la App y/o del Portal y sus términos se regirán por las leyes de la República de Chile. Cualquier conflicto o disputa que surja en relación con el uso de la App y/o del Portal será resuelto por los tribunales de justicia de Chile.

## 18. Disposiciones finales

Estos Términos y Condiciones representan el acuerdo completo entre Clínica Ciudad del Mar y el Usuario en relación con el uso de la App y/o del Portal y reemplazan cualquier comunicación o acuerdo previo. Si alguna disposición de estos Términos y Condiciones se considera inválida o inaplicable, las disposiciones restantes seguirán siendo válidas y aplicables.

Para cualquier consulta o reclamo relacionado con estos Términos y Condiciones, los Usuarios pueden dirigirse al área de Servicio de Atención al Paciente de Clínica Ciudad del Mar o contactar a través de los canales habilitados en la App y/o el Portal.

**Fecha última actualización: Noviembre 2024.**