

Términos y Condiciones de uso de TELEMEDICINA ALLIANZ ASSISTANCE

Condiciones Generales de Uso de la App TELEMEDICINA ALLIANZ ASSISTANCE y Aceptación del Tratamiento de los Datos de Carácter Personal (incluidos los datos de salud) Facilitados por los Usuarios para Uso de la misma.

Meeting Doctors México, S.A. de C.V. (en adelante, MeetingDoctors) es una aplicación informática (en adelante App) diseñada para teléfonos móviles inteligentes que ofrece un servicio de chat médico 24x7 para resolver consultas de salud y aportar tranquilidad a sus usuarios.

Identificación del titular de la Aplicación y prestador del servicio.

AVISO IMPORTANTE: La Aplicación es propiedad de Meeting Doctors, S.L. y los servicios son prestados por la citada Sociedad a través de sus profesionales médicos.

Si tiene usted cualquier duda en relación con las Condiciones o con los servicios prestados, por favor, contacte con MeetingDoctors.

Éstos son los datos identificativos y de contacto de MeetingDoctors:

DATOS IDENTIFICATIVOS Meeting Doctors México, S.A. de C.V.	
Domicilio social	Calle Darwin, número 74-301, colonia Anzures, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11590, Ciudad de México
Registro Mercantil	Escritura pública número 48,945 de fecha 17 de diciembre de 2020, otorgada ante la fe del titular de la notaría pública no. 200 de la Ciudad de México, licenciado Julián Real Vázquez, cuyo primer testimonio quedó inscrito en el Registro Público de Comercio de la Ciudad de México, bajo el folio mercantil electrónico no. N2021004386 con fecha 28 de Enero de 2021
Número de identificación fiscal RFC	MDM2012182HA
DATOS DE CONTACTO	

Puedes contactar con MeetingDoctors	Por mail: soporte.mexico@meetingdoctors.com
-------------------------------------	--

A continuación, detallamos los Términos y Condiciones de Uso (en adelante, Condiciones) a través de las cuales se regula el acceso y uso de los usuarios a los servicios y contenidos que facilita MeetingDoctors a través de su App y la Cláusula de información sobre el tratamiento de sus datos con carácter previo a la utilización de los servicios ofrecidos a través de la presente aplicación digital. **Si por cualquier razón Usted no está de acuerdo con las mismas, absténgase de utilizar los servicios ofrecidos a través de la aplicación.** Los usuarios de MeetingDoctors serán informados de cualquier actualización, ampliación o modificación que pudiera darse en nuestros servicios y, además, lo haremos público en esta página.

ALLIANZ ASSISTANCE, no se responsabiliza de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que puedan derivarse del acceso y uso de la Aplicación, así como del contenido e información obtenida a través de la referida aplicación.

LEA DETENIDAMENTE LAS CONDICIONES DE MEETINGDOCTORS. LE RECORDAMOS QUE PARA PODER USAR CUALQUIERA DE LOS SERVICIOS DE CHAT MÉDICO ES INDISPENSABLE QUE LAS HAYA LEÍDO, ENTENDIDO Y ACEPTADO

Objeto y Aceptación

Las presentes Condiciones (en adelante "Condiciones") tienen por objeto regular las condiciones de acceso y utilización de la presente Aplicación Digital (en adelante App) denominada TELEMEDICINA ALLIANZ ASSISTANCE. Al aceptar estas Condiciones o al utilizar los servicios, el Usuario confirma que ha leído y comprendido el contenido de dichas Condiciones y que acepta quedar obligado por las mismas.

En caso de no estar de acuerdo con las presentes Condiciones, el Usuario deberá suspender de manera inmediata el uso de la App.

Los servicios puestos a disposición del Usuario por medio de la App, se proporcionan bajo la condición de que el Usuario acepte las presentes Condiciones de la App. La App se ofrece a los clientes de ALLIANZ ASSISTANCE (en adelante ALLIANZ ASSISTANCE), a los que se haya ofrecido de forma expresa la prestación de los servicios descritos en las presentes Condiciones a través del uso de esta App (en adelante, "el Usuario" o "los Usuarios").

Para poder acceder y utilizar el servicio ofrecido por MeetingDoctors, el usuario deberá disponer tanto de conexión a internet como de los medios necesarios para ello (un móvil smartphone o tablet, ya sean de sistema operativo Android o iOS). La App está disponible de forma gratuita en Apple Store (entorno iOS, versión 1.0.0 o superior) y Play Store (entorno Android, versión 1.5.8 o superior). Desde MeetingDoctors se recomienda que la conexión sea segura, por lo que le rogamos que use la App con prudencia conectándose en lugares seguros y que le permitan mantener a salvo su privacidad y la confidencialidad de sus datos evitando el uso de redes

abiertas o wifi públicas. Asimismo, los dispositivos deberán ser compatibles con las aplicaciones y conexiones de MeetingDoctors.

El usuario es consciente de que su operador móvil le puede cobrar determinadas tarifas por los datos, mensajes de texto y otros tipos de servicios de acceso a la comunicación. MeetingDoctors no garantiza que se pueda acceder a la App a través de todos los dispositivos ni que estén disponibles en cualquier ubicación geográfica.

Legislación aplicable

Las presentes Condiciones y todas las relaciones que se establezcan entre el usuario y MeetingDoctors se presentan en castellano y los medios de los Servicios y la App y sus condiciones de uso se regirán e interpretarán por las leyes vigentes en México.

Sin perjuicio de lo que más abajo se dirá sobre la Resolución de Litigios en Línea, las partes harán todos los esfuerzos razonables para resolver de forma amistosa cualquier controversia que pudiera surgir de, o estar relacionada con las presentes condiciones de uso y/o los servicios de la App de MeetingDoctors. A dichos efectos las reclamaciones podrán presentarse por correo electrónico o por correo postal.

En el supuesto de que las partes no pudieran resolver alguna controversia, serán competentes para resolverlas los Jueces o Tribunales que corresponda según la normativa vigente.

Descripción de los servicios

A través de esta App se ofrece al usuario la posibilidad de contactar e interactuar con médicos y especialistas a través de su chat, permitiendo intercambiar mensajes de texto, de voz, imágenes, vídeos y cualquier otro tipo de archivo las 24 horas del día, los 365 días del año. El servicio es 24x7 en medicina general via chat y videocall y en horario comercial para especialidades via chat.

El usuario podrá introducir y guardar sus datos de salud básicos dentro de su perfil -historial médico-, en el que se incluirá un apartado de alergias, enfermedades y medicación. Estos datos serán compartidos automáticamente con los médicos y especialistas al servicio de la App a los que el usuario consulte, con el fin de que conozcan su perfil de salud, y que, a su vez, podrán modificarlos con la finalidad de corregir, completar y actualizar la información del usuario.

La App permite a sus usuarios obtener una mera **orientación médica online** basándose en la información que haya sido facilitada por el usuario que no pretende sustituir la medicina presencial que resulta imprescindible. **No se realizará en ningún caso diagnóstico médico, asistencia médica, ofrecimiento de recetas médicas o realización de tratamiento alguno, ni servicio de atención de urgencias médicas.** Por lo que los servicios de orientación proporcionados por los médicos y especialistas al servicio de la App podrán no resultar ajustados al estado real de salud del usuario, debido a la falta de: información proporcionada por el usuario, de exploración, de verificación o tratamiento médico sobre el mismo, o como consecuencia de una mala interpretación de las comunicaciones entre MeetingDoctors y el usuario.

Si el Usuario se encuentra indispuerto, debe consultar con un médico de forma inmediata.

MeetingDoctors no realiza interconexiones con profesionales o centros médicos terceros para ampliar, completar o corroborar la Información suministrada a sus usuarios.

El usuario es el único responsable de la información que introduce, que deberá ser veraz y auténtica, y de interpretar correctamente la información que le comuniquen los especialistas a través de la App a razón de sus consultas. MeetingDoctors no será responsable, a título informativo pero no limitativo, en el caso de que dicha información no se ajuste al estado de salud del usuario, por la falta de exploración, falta o información incompleta del estado de salud facilitada por el usuario, o debido a una mala interpretación de las comunicaciones entre el usuario y los profesionales de MeetingDoctors.

Asimismo, el usuario se obliga a respetar las leyes aplicables y los derechos de terceros al utilizar los contenidos y servicios de la App.

Este servicio en modo alguno es sustitutivo o complementario de los profesionales o centro médicos, por lo que si el usuario se encuentra mal, deberá acudir a un médico o centro médico de inmediato.

La videollamada, mensajes de texto, de voz, imágenes, vídeos y cualquier otro tipo de archivo no será objeto de grabación y/ almacenamiento por MeetingDoctors.

Proceso de alta de usuario

El acceso al servicio y el uso de la App está limitado a usuarios clientes de ALLIANZ ASSISTANCE, que hayan recibido explícitamente este beneficio, mayores de 18 años.

Los clientes de ALLIANZ ASSISTANCE, tendrán derecho a usar la presente App desde la fecha en que se les comunique el inicio de este servicio y por el periodo que se les haya ofertado. Transcurrido dicho plazo, ALLIANZ ASSISTANCE procederá a darle de la baja de forma automática de la aplicación, salvo en el supuesto de que unilateralmente decida prorrogar el servicio en los plazos que determine.

Si la consulta versa sobre una persona menor de edad, deberá realizarla el padre y madre conjuntamente o, en su caso, el tutor legal.

Para descargarse y activar la App así como para el uso de servicio quedará restringido exclusivamente a aquellos usuarios que sean clientes de ALLIANZ ASSISTANCE con derecho a su uso. Si por cualquier razón Usted deja de ser asegurado o beneficiario de la App, de forma automática se limitará su acceso a este servicio.

Registro de usuarios y claves de acceso

Una vez registrado en el área privada de TELEMEDICINA ALLIANZ ASSISTANCE, para poder acceder a la App, introducirá los mismos datos de acceso (Usuario y contraseña) en el módulo de registro del Servicio. Estos datos serán tratados con el fin de que se pueda verificar que Ud. es cliente de la compañía y por tanto con derecho a acceder al Servicio. La contraseña de acceso es un dato cifrado, sólo será tratado por ALLIANZ ASSISTANCE y no se comunicará ni cederá a terceros. A continuación, MeetingDoctors tratará sus datos personales para poder prestarle el servicio e interactuar con sus profesionales sanitarios. En el apartado 14 de las presentes condiciones podrá conocer en detalle el tratamiento de sus datos personales por parte de MeetingDoctors.

Para poder hacer uso de los servicios de la App, el usuario deberá facilitar, previamente y en el momento del registro, todos los datos personales que sean necesarios para poder prestar el servicio del chat médico, que serán aquellos que se soliciten en el cuestionario que encontrarán en la propia App.

Los datos solicitados serán los estrictamente necesarios para prestar con una mayor eficiencia y eficacia el servicio de chat médico. Será necesario que los datos que se introduzcan sean veraces, exactos, correctos y actualizados, siendo el usuario el único responsable en caso de no cumplir con esta obligación frente a posibles daños y perjuicios que pudieran causarse a MeetingDoctors o algún tercero.

MeetingDoctors dará acceso al usuario a la App proporcionándole una contraseña (password) que será solicitada a través de la misma App y que le proporcionará vía SMS enviado al teléfono móvil que el usuario haya proporcionado a MeetingDoctors en su registro, lo que creará un servicio vinculado al teléfono móvil o tableta del usuario.

El usuario se compromete a asegurar la confidencialidad de sus claves de acceso y a no facilitar la contraseña a otras personas y a adoptar todas aquellas medidas que sean útiles para mantenerla en secreto. El usuario es el único y exclusivo responsable de su custodia y de la utilización, autorizada o no, por terceras personas, quedando excluida MeetingDoctors de toda responsabilidad que pueda derivarse del uso incorrecto o negligente del usuario de sus claves.

El usuario puede cerrar la cuenta en cualquier momento, a través de la propia App o bien en el caso de que pierda su condición de cliente de ALLIANZ ASSISTANCE y beneficiario del servicio, en cuyo caso los datos serán cancelados y bloqueados conforme a lo establecido en el punto referente a la Protección de Datos.

Funcionamiento de la comunicación con los médicos y especialistas

El usuario podrá solicitar asesoramiento a cualquiera de los médicos o especialistas que se encuentren listados en la App y que consten como disponibles. (Se entenderán por disponibles los que aparezcan con el símbolo de la izquierda en verde y no disponibles en rojo).

Esto no implicará, en ningún caso, la existencia de un vínculo de exclusividad con los profesionales. Se trata de un servicio que se presta de manera colegiada y no individual a pesar de que el usuario haya iniciado una consulta con un médico o profesional en concreto.

MeetingDoctors se reserva el derecho a que cualquiera de los médicos o profesionales del servicio continúe cualquier consulta o seguimiento. Las consultas siempre serán resueltas por un especialista atendiendo a la consulta pero no de manera exclusiva por parte de uno de nuestros profesionales.

MeetingDoctors pone a disposición del usuario toda la información relevante y necesaria del perfil de sus especialistas: Nombre, especialidad y experiencia.

Realizada la consulta a nuestros especialistas por medio del chat, ya sea iniciada o bien retomada, el médico o especialista, le responderá con la mayor brevedad posible atendiendo a su disponibilidad.

A través del chat médico, tanto el usuario como el médico o especialista podrán adjuntar documentación, imágenes, vídeos, audios o cualquier otro tipo de archivo para un mejor entendimiento entre ambos. El usuario y el médico o especialista serán los únicos responsables de los contenidos que incorporen y de las manifestaciones que realicen a través de la App.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, difundir o poner a disposición de terceros o comunicar públicamente, transformar o modificar, total o parcialmente y por cualquier medio ya sea electrónico o no, la imagen, sonido o comunicaciones obtenidos o producidos durante la consulta sin consentimiento expreso y por escrito de MeetingDoctors.

MeetingDoctors se reserva el derecho a eliminar, retirar o modificar, sin previo aviso, todos aquellos contenidos que vulnere cualquiera de los términos de las presentes Condiciones de uso.

Naturaleza y Alcance de los servicios

El servicio ofrecido por la App es **meramente informativo u orientativo**, por lo que **no será**, en ningún caso, **sustitutivo ni complementario a un servicio médico realizado por un profesional o centro médico. No será equivalente a una asistencia médica, una consulta, ni supondrá una atención de urgencia médica.**

En caso de mal estado de salud o necesidad de emergencia médica, el usuario debe contactar o acudir a los profesionales o servicios médicos públicos o privados pertinentes ya que los servicios obtenidos a través de la App no podrán considerarse como uno o sustitutivo de los mismos.

La información que se proporcione a través de la App de MeetingDoctors no deberá utilizarse para la automedicación por parte de los usuarios.

MeetingDoctors no garantiza que la Información o contenidos que proporcione sea actual o exacta debido al constante avance y evolución de la medicina, y, además, al tratarse de un

servicio con un carácter meramente orientativo y, en ningún caso asistencial, sin perjuicio de que MeetingDoctors pondrá sus mayores empeños para ofrecer su mejor servicio.

El usuario tiene totalmente prohibido utilizar cualquier contenido e información accedida u obtenida en virtud de la App con fines ilícitos, o con fines que perjudiquen a MeetingDoctors, otros usuarios o los médicos, así como con fines expresamente prohibidos en las presentes Condiciones.

Responsabilidad por el funcionamiento de la App y condiciones de uso.

El Servicio de la App con los profesionales sanitarios implica el uso por parte del usuario de los servicios de cámara y micrófono. Estas conversaciones o videos no serán grabados. El Usuario será directamente responsable de:

- a. La utilización del servicio con prudencia mediante la conexión en lugares seguros y que le permitan mantener a salvo su privacidad y la confidencialidad de sus datos.
- b. La copia, reproducción, distribución, difusión o la entrega a terceros o comunicación pública, transformación o modificación, total o parcial y por cualquier medio ya sea electrónico o no, de la imagen, sonido o comunicaciones obtenidos o producidos durante la consulta sin consentimiento expreso y por escrito de MeetingDoctors.
- c. El Usuario responderá de los daños y perjuicios de toda naturaleza que MeetingDoctors pueda sufrir como consecuencia del incumplimiento de cualquiera de las anteriores obligaciones.

MeetingDoctors **no será responsable** de los daños y perjuicios de toda naturaleza derivados de:

- a. La disponibilidad y continuidad técnica del funcionamiento de la App, dado que éstas dependerán de diversos factores como por ejemplo la cobertura o los factores medioambientales. No obstante, llevará a cabo todas las actuaciones necesarias para reestablecer sus servicios en caso de fallo técnico.
- b. Interferencias, omisiones, interrupciones, virus informáticos, averías y/o desconexiones en el funcionamiento operativo de este sistema electrónico o en los aparatos y equipos informáticos de los usuarios, motivadas por causas ajenas a MeetingDoctors, que impidan o retrasen la prestación de los servicios o la navegación por la App. Tampoco queda garantizada en el extranjero ya que dependerá de las condiciones aplicables en el país en que se encuentre el terminal.
- c. De los retrasos o bloqueos en el uso causados por deficiencias o sobrecargas de Internet o en otros sistemas electrónicos, ni de la imposibilidad de dar el servicio o permitir el

acceso por causas no imputables a MeetingDoctors, debidas a los usuarios, a terceros, o a supuestos de fuerza mayor.

- d. De cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse por el acceso y uso de la información y contenidos obtenidos a través de la aplicación
- e. De cualquier error u omisión que pudiera haber en los contenidos o servicios.
- f. De cualquier daño derivado de la utilización de la App.
- g. De cualquier actuación realizada sobre la base de la información que en él se facilita.
- h. De cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que puedan deberse a las actuaciones de dichos facultativos en materia de juicio clínico, puesto que el usuario no está acudiendo al médico o a una consulta médica para un acto de carácter asistencial sino a una App que ofrece un servicio de chat orientativo, y, por tanto, no sustitutivo.
- i. De toda responsabilidad de cualquier índole por daños y perjuicios ocasionados por los proveedores, o centros, profesionales o especialistas contratados por MeetingDoctors para la prestación de los servicios objeto del presente contrato.

En particular y sin limitación, el usuario no deberá:

- a. Registrarse o comunicar datos que no sean verdaderos, exactos, completos y/o actualizados. Así, en el caso que los datos no se ajusten a la realidad del momento, deberá actualizarlos en la App.
- b. Acceder al servicio prestado por MeetingDoctors utilizando el nombre, datos identificativos o el password de otro usuario o suplantar a cualquier persona o entidad. Utilizar los servicios de MeetingDoctors para usos diferentes del personal y privado. También queda prohibida la reventa o prestación de servicios usando la información y prestaciones obtenidas a través de MeetingDoctors. En particular, se entenderá como tal utilizar el servicio para recopilar cualquier dato de otros usuarios.
- c. Utilizar el servicio para comunicar cualquier información o contenido que sean contrarios a los derechos de otras personas, como por ejemplo, los que tengan carácter difamatorio, agresivo, obsceno, sexualmente explícito, ofensivo, violento o con incitación a la violencia, racista o xenófobo, o en general de carácter ilegal.
- d. Vulnerar los derechos de la propiedad intelectual o industrial de MeetingDoctors o de terceros.
- e. Infringir los derechos relativos a los datos personales, intimidad o Protección de la imagen de cualquier persona física o jurídica o la reputación de cualquier tercero mediante el servicio facilitado por MeetingDoctors.
- f. Enviar o difundir informaciones, códigos o contenidos que puedan reducir, perjudicar, perturbar o impedir el uso normal del servicio por parte de cualquier otro usuario, o que puedan dañar o perjudicar los equipos o la propiedad de MeetingDoctors o de otros usuarios, incluyendo, sin limitación, aplicaciones maliciosas, virus, envíos de mensajes no solicitados (spam), etc. MeetingDoctors se reserva el derecho a eliminar mensajes enviados por un usuario, con el fin de mantener una buena calidad de uso de su servicio.

- g. Remitir comunicaciones comerciales solicitadas o no solicitadas, ni cualquier otro tipo de publicidad no autorizada por MeetingDoctors por cualquier medio (incluyendo sin limitación por correo electrónico, SMS o cualquier otro medio de comunicación), ni a terceros ni a ningún otro usuario del servicio facilitado por MeetingDoctors.

En todo caso, el usuario será el único responsable de cualquier daño o perjuicio, directo o indirecto, que se pudiera ocasionar a otra persona por el incumplimiento de las presentes Condiciones así como por los daños ocasionados a MeetingDoctors por el uso incorrecto de sus servicios y por aportar datos que no son veraces, exactos, completos y actuales y de las conductas que dañen, inutilicen, sobrecarguen, deterioren o impidan el normal funcionamiento de la App.

Código Ético del Usuario:

Toda comunicación basada en el respeto y la educación beneficia el progreso de las relaciones sociales y/o profesionales, así como consolida la confianza de la personas y grupos implicados. MeetingDoctors manifiesta como de vital importancia, y el usuario que acepta los presentes términos y condiciones así lo ratifica, desarrollar la interacción médico-usuario bajo la premisa del mutuo respeto y educación en los mensajes que se intercambien.

Todo chat deberá respetar en todo momento y en cualquier ámbito los siguientes valores humanos: Integridad ética y moral; Respeto; Igualdad; No discriminación por razón de sexo, sexualidad, origen, nacionalidad, religión o creencias; Solidaridad; Tolerancia; Información; Veracidad y Transparencia; Honestidad; Cordialidad y Atención; Confidencialidad.

El usuario observará y respetará en todo momento las leyes, reglamentos, códigos de conducta, usos y costumbres y en general cualquier fuente normativa de la comunidad en la que opere.

En particular el usuario se compromete a no utilizar en sus comunicaciones contenidos inapropiados que vulnere principios éticos, morales o normativos; cometer o permitir actos de suplantación de identidad o engaño; y realizar de forma reiterada un abuso indebido del servicio pese a las advertencias recibidas a tal efecto.

MeetingDoctors se reserva el derecho a interrumpir provisionalmente el servicio, o cancelarlo definitivamente, en el supuesto que el usuario, una vez haya sido advertido previamente, no respete el presente código de ético de actuación en las comunicaciones con los médicos.

Propiedad intelectual e industrial

Están protegidos por Ley los nombres comerciales, logotipos, marcas y en general todos los signos distintivos de cualquier clase contenidos en esta App, titularidad tanto de MeetingDoctors como de terceros. Cualquier uso indebido de tales elementos por persona diferente de su legítimo titular podrá ser perseguido de conformidad con la legislación vigente.

Queda prohibida, de acuerdo con la legislación vigente, la reproducción, distribución, comercialización, copia, transformación, comunicación pública, cesión, difusión o cualquier otra actuación análoga o similar vulneradora de los derechos de propiedad intelectual sobre la totalidad de los contenidos obtenidos o accedidos de la App.

Igualmente, queda terminantemente prohibido la modificación o eliminación de cualquier tipo sobre cualquier contenido de la App, así como la utilización, copiado o distribución de forma separada del texto o resto de contenidos que la componen.

El usuario únicamente podrá realizar un uso privado y personal de los contenidos de la App. Y no podrá, en ningún caso, establecer enlaces ("links") en cualquier espacio accesible desde Internet y la App.

El usuario se obliga a utilizar esta App y el Servicio de forma correcta y lícita. MeetingDoctors rechaza toda responsabilidad que se derive del mal uso que los usuarios hagan de sus contenidos.

Actualización, Modificación, Eliminación

MeetingDoctors y ALLIANZ ASSISTANCE se reservan el derecho a actualizar, modificar o eliminar la información o contenidos de la App, así como el contenido de las presentes Condiciones, así como algunos o todos los servicios prestados a través de la misma, así como añadir servicios nuevos.

Asimismo, se reservan el derecho a limitar o no permitir el acceso a dicha App o a alguno de sus contenidos o informaciones, de manera temporal o definitiva.

La utilización de los Servicios de la App implica (i) que acepta las Condiciones del Servicio y que (ii) la aceptación es permanente, constante y ratificada, y en cada momento esta aceptación se entenderá referida a las Condiciones Generales de Uso vigentes en cada momento. En todo caso, en el supuesto de que se realice alguna modificación de las Condiciones Generales de Uso, será necesario informar con carácter previo a los Usuarios dando la posibilidad a los mismos de darse de baja del servicio, en el caso de no estar conformes con su contenido.

Enlaces

La función de los enlaces que aparezcan en su caso en la App tiene sólo finalidad informativa. MeetingDoctors rechaza la responsabilidad sobre la información contenida en aplicaciones o páginas web de terceras personas conectadas por enlaces, con las aplicaciones o páginas web de MeetingDoctors, o que no sean gestionadas directamente por MeetingDoctors.

Uso del Software

El software que, en su caso, pueda encontrarse disponible para su descarga a fin de usar la App, se hallará en cualquier caso protegido por derechos de autor. Así mismo, el Usuario reconoce y acepta que cualquier software usado en conexión con éste contiene información prioritaria y confidencial que está protegida por las leyes de propiedad intelectual e industrial. Para poder instalarlo o utilizarlo deberá aceptarse previamente los términos del Contrato de Licencia, si lo hubiera, que acompañe o se incluya en el software (en adelante, el "Contrato de Licencia").

Con respecto al software que no venga acompañado de un Contrato de Licencia, MeetingDoctors concede al usuario una licencia de uso personal y no transferible, de acuerdo con los presentes términos y condiciones, siempre que mantenga intactas las indicaciones de derechos de autor y otros símbolos de propiedad.

Se prohíbe expresamente la copia o reproducción del software en cualquier otro servidor o lugar con objeto de su posterior reproducción o redistribución.

El software sólo está garantizado, en su caso, de acuerdo con los términos del contrato de licencia, excluyéndose cualquier otra garantía.

Seguridad

Todas las comunicaciones que realiza la app se llevan a cabo usando protocolo SSL (Secure Sockets Layer), firmado con certificado obtenido de una entidad certificadora autorizada. MeetingDoctors se compromete, aplicando técnicas de encriptación y seudonimización y cifrado, a mantener y guardar los datos personales que los usuarios nos proporcionen de forma confidencial, garantizando la seguridad de los mismos y evitando el acceso por parte de terceros no autorizados y se esfuerza en adoptar todas las medidas necesarias para garantizar la Protección de los datos que dispone de sus usuarios, y se compromete a mejorarlas acorde a las leyes vigentes y los avances tecnológicos que pueda haber. Los datos son almacenados en el servidor aplicando las medidas de seguridad de conformidad con lo establecido por el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la Protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos en función de la tipología de los datos tratados; también de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, el Reglamento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y los Lineamientos del Aviso de privacidad de la Secretaría de Economía.

Protección de Datos

a) Identificación del Responsable del Tratamiento

Meeting Doctors México, S.A. de C.V., mejor conocido como Meeting Doctors México, con domicilio en calle Darwin, número 74-301, colonia Anzures, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11590, Ciudad de México, es el responsable del uso y Protección de sus datos personales de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y sus disposiciones reglamentarias, y al respecto le informamos de los siguientes puntos en las siguientes cláusulas.

b) ¿De dónde proceden los datos?

Los datos serán facilitados directamente por el Usuario (o de su representante legal) en la aplicación MeetingDoctors para poder registrarse y disfrutar de la prestación del servicio, esto

es, la orientación médica solicitada en cada momento por parte de nuestros profesionales médicos.

c) ¿Para qué se tratan los datos?

Los datos del Usuario, serán necesarios para el cumplimiento de las siguientes finalidades:

1. Como consecuencia de la prestación del Servicio:

La prestación del servicio de orientación médica conforme se establece en las presentes condiciones generales.

Dado que este Servicio sólo está dirigido a clientes de ALLIANZ ASSISTANCE beneficiarios de este servicio, MeetingDoctors tendrá que compartir información con esta compañía aseguradora con el fin de que puedan gestionar y determinar los servicios de orientación médica prestados y, en su caso, hacer frente a cualquier reclamación que pueda derivarse. La cesión de dichos datos estará limitada a los estrictamente necesarios y, en ningún caso serán datos sensibles, como datos de salud. En concreto, MeetingDoctors cederá a favor de ALLIANZ ASSISTANCE datos relativos a: ID de Llamada, teléfono, duración de la llamada, fecha y hora, médico interviniente. Asimismo, MeetingDoctors facilitará a estas compañías datos estadísticos del servicio y de las llamadas como edad, ciudad, sexo y especialidad médica.

2. Como consecuencia del interés legítimo de MeetingDoctors con el fin de mejorar el Servicio, por ejemplo, para mantener la seguridad de las redes y servicios de comunicaciones electrónicas, detectar fallos o errores técnicos en la transmisión de las comunicaciones electrónicas, así como, cualquier tratamiento que sea necesario para la correcta prestación del servicio.

3. Cumplir con las obligaciones legales de calidad del servicio impuestas por la legislación sectorial.

4. Detectar o impedir la utilización abusiva o fraudulenta de los servicios.

5. Cualquier otra que sea obligatoria y necesaria para el cumplimiento de sus funciones como prestador de servicios de la sociedad de la información.

Como finalidades secundarias, sus datos se utilizarán también para:

- Fines estadísticos, de mejora de procesos de atención, académicos y/o investigación, para lo cual se tomarán las medidas respectivas a fin de que usted no pueda ser identificado
- Fines de análisis de datos, de gestión interna, de evaluación y para el mejoramiento en la calidad de los servicios a los usuarios
- Fines de mercadotecnia y publicitarios y/o de prospección comercial
- Fines de reconocer preferencias del usuario en el uso de la aplicación y, para el caso de la página de internet, mediante uso de *cookies* y *web beacons*, incluyendo preferencias de idioma

6. ¿Qué datos se tratan?

Para la prestación del servicio y demás finalidades descritas en el apartado anterior, se podrán tratar los siguientes datos:

Datos identificativos: datos de Usuario y teléfono.

Datos de salud que comparta el usuario y suba a la App.

Datos personales descriptivos de la consulta, entre los que pueden tratarse datos sensibles como: i) Relacionados con la salud: Peso, altura, antecedentes médicos y quirúrgicos, medicación habitual, alergias y vacunación; ii) Origen étnico o racial; iii) Tratamientos médicos y medicamentos; iv) Fotografías y grabaciones; v) Datos de identificación de los menores de edad; vi) Datos sobre características físicas y médicas de los menores de edad.

Datos personales asociados a las consultas: MeetingDoctors conservará en su sistema de gestión de los médicos asociados a cada consulta el teléfono enviado por el Usuario y el propio identificador del Usuario.

Datos estadísticos de las llamadas / videollamadas recibidas: número de llamadas / videollamadas, duración, nivel de servicio (% de llamadas atendidas antes de 20 segundos), número de llamadas abandonadas. No se conserva ningún dato que permita personalizar e identificar al asegurado.

Datos estadísticos de las consultas: MeetingDoctors. conserva en su sistema de gestión de los médicos datos de perfil del asegurado (rango de edad, sexo, tipología de la consulta). No se conserva ningún dato que permita personalizar e identificar al asegurado.

7. ¿Qué garantías se aplican?

Los datos personales recabados serán tratados con absoluta confidencialidad, comprometiéndonos a guardar secreto respecto de los mismos y garantizando el deber de guardarlos adoptando todas las medidas necesarias que eviten su alteración, pérdida y tratamiento o acceso no autorizado, de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable.

8. ¿Por cuánto tiempo conservamos sus datos?

Los datos personales que nos proporcione en su registro inicial como Usuario y mediante el uso de los servicios se conservarán mientras el usuario mantenga la condición de cliente de ALLIANZ ASSISTANCE y beneficiario de este servicio.

En todo caso, una vez sea cursada su baja como Usuario de la App. por cualquier motivo, los datos se mantendrán durante un tiempo no superior a 5 años (plazo en que prescribe el ejercicio de la facultad para imponer las sanciones administrativas previstas en la Ley General de Salud, así como la Ley Federal de Procedimiento Administrativo).

9. ¿Con quién compartimos sus datos?

Dado que el Usuario sólo puede acceder a la Aplicación si es cliente de ALLIANZ ASSISTANCE, y beneficiario de este servicio, le facilitará los datos personales mínimamente necesarios del Usuario para el control del servicio de orientación médica, así como para poder hacer frente a eventuales reclamaciones.

Por otra parte, los distintos médicos y especialistas que prestan el servicio ofrecido por MeetingDoctors a través de su App podrán acceder a la Información que el usuario haya

compartido con cualquiera de dichos médicos con el único fin de que cualquiera de ellos pueda prestarle el servicio.

Meetingdoctros podrá revelar a las Autoridades Públicas competentes los datos personales y cualquier otra información que disponga y le sea requerida de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Le informamos que sus datos personales son compartidos dentro y fuera de los Estados Unidos Mexicanos con MeetingDoctors, S.L., así como con otros médicos que se encuentran registrados en la App para la atención médica de los Usuarios, en su carácter de sociedad controladora de Meeting Doctors México, con la finalidad de prestar el servicio de atención, diagnóstico y tratamiento médico, y de almacenamiento, Protección , mantenimiento y actualización de los archivos o expedientes clínicos, así como con los médicos y profesionales de la salud a quien corresponda brindar la atención médica.

Finalmente, le informamos que MeetingDoctors recoge determinada información, que no contiene datos de carácter personal, relativa a las interacciones llevadas a cabo por los usuarios en la App. La información se utiliza, únicamente, para la elaboración de información estadística acerca del uso de la App y esta sí podrá ser cedida a ALLIANZ ASSISTANCE.

10. ¿Qué derechos tengo?

El usuario podrá ejercer, en su caso, los derechos reconocidos en la normativa de Protección de datos (acceso, rectificación, supresión, oposición, portabilidad) o realizar alguna consulta, consideración o reclamación acerca de cómo tratamos sus datos, en relación al servicio de chat médico prestado a través de la App, (con motivo de su servicio contratado con ALLIANZ ASSISTANCE): enviándonos un correo electrónico a MeetingDoctors, a la dirección de correo electrónico: dpo@MeetingDoctors.com.

¿Cómo puede acceder, rectificar o cancelar sus datos personales, u oponerse a su uso?

Usted tiene derecho a conocer qué datos personales tenemos de usted, para qué los utilizamos y las condiciones del uso que les damos (Acceso). Asimismo, es su derecho solicitar la corrección de su información personal en caso de que esté desactualizada, sea inexacta o incompleta (Rectificación); requerir que eliminemos su información personal de nuestros registros o bases de datos cuando considere que la misma no está siendo utilizada adecuadamente (Cancelación); así como oponerse al uso de sus datos personales para fines específicos (Oposición). Estos derechos se conocen como derechos ARCO.

Para el ejercicio de cualquiera de los derechos ARCO, usted deberá presentar la solicitud respectiva a través del siguiente correo electrónico:

dpo@meetingdoctors.com

Con relación al procedimiento y requisitos para el ejercicio de sus derechos ARCO, le informamos lo siguiente:

a) ¿A través de qué medios puede acreditar su identidad el titular y, en su caso, su representante, así como la personalidad este último?

Correo electrónico: dpo@meetingdoctors.com

b) ¿Qué información y/o documentación deberá contener la solicitud?

- Nombre y datos de contacto como domicilio completo y/o correo electrónico.
- Copia de identificación oficial (INE o pasaporte vigente).
- En caso de no ser el titular de los datos quien presente la solicitud, se deberá incluir el documento que acredite la representación (instrumento público o carta poder firmada ante dos testigos, junto con identificación oficial del titular, así como del representante y de los testigos (INE o pasaporte vigente).
En caso de menores de edad, los documentos para acreditar la representación legal de éste incluirán: acta de nacimiento y credencial con fotografía del menor, pasaporte vigente o cualquier otro que cuente con su fotografía.
- Una descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales busca ejercer alguno de los Derechos ARCO, cual es el derecho a ejercer y las razones por las cuales desea ejercitarlo.
- En caso de solicitar una rectificación de datos, indique también las modificaciones a realizar, aportando la documentación que sustente su petición.

c) ¿En cuántos días le daremos respuesta a su solicitud?

5 días hábiles

d) ¿Por qué medio le comunicaremos la respuesta a su solicitud?

Correo electrónico: dpo@meetingdoctors.com

e) ¿En qué medios se pueden reproducir los datos personales que, en su caso, solicite?

A través de medios electrónicos o digitales.

Los datos de contacto de la persona o departamento de datos personales, que está a cargo de dar trámite a las solicitudes de derechos ARCO, son los siguientes:

a) DPO – Data Protection Officer

b) Domicilio: calle Darwin, número 74-301, Col. Anzures, Alcaldía Miguel Hidalgo, C.P. 11590, en la Ciudad de México.

Correo electrónico: dpo@meetingdoctors.com

Usted puede revocar su consentimiento para el uso de sus datos personales

Usted puede revocar el consentimiento que, en su caso, nos haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales. Sin embargo, es importante que tenga en cuenta que no en todos los

casos podremos atender su solicitud o concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal requiramos seguir tratando sus datos personales.

Asimismo, usted deberá considerar que, para ciertos fines, la revocación de su consentimiento implicará que no le podamos seguir prestando el servicio que nos solicitó, o la conclusión de su relación con nosotros.

Para revocar su consentimiento deberá presentar, mediante escrito libre, su solicitud a través del siguiente correo electrónico:

dpo@meetingdoctors.com

Con relación al procedimiento y requisitos para la revocación de su consentimiento, le informamos lo siguiente:

- f) ¿A través de qué medios pueden acreditar su identidad el titular y, en su caso, su representante, así como la personalidad este último?
Correo electrónico: dpo@meetingdoctors.com

- g) ¿Qué información y/o documentación deberá contener la solicitud?
- Nombre y datos de contacto como domicilio completo y/o correo electrónico.
 - Copia de identificación oficial (INE o pasaporte vigente).
 - En caso de no ser el titular de los datos quien presente la solicitud, se deberá incluir el documento que acredite la representación (instrumento público o carta poder firmada ante dos testigos, junto con identificación del titular, del representante y de los testigos (INE o pasaporte vigente).
- En caso de menores de edad, los documentos para acreditar la representación legal de éste serán: acta de nacimiento y credencial con fotografía del menor, pasaporte vigente o cualquier otro que cuente con su fotografía.

- h) ¿En cuántos días le daremos respuesta a su solicitud?
5 días hábiles
- i) ¿Por qué medio le comunicaremos la respuesta a su solicitud?
Correo electrónico: dpo@meetingdoctors.com

¿Cómo puede limitar el uso o divulgación de su información personal?

Con objeto de que usted pueda limitar el uso y divulgación de su información personal, ponemos a su disposición el siguiente correo electrónico:

dpo@meetingdoctors.com

¿Qué hacer en caso de no contar o dejar de contar con una cuenta de correo electrónico?

En caso de que no tenga o deje de tener una cuenta de correo electrónico usted podrá ejercer cualquiera de sus derechos conforme al Aviso de Privacidad o contenidos en las leyes mediante una solicitud por escrito en el domicilio de Meeting Doctors México; la respuesta se le enviará a través de los medios de contacto que se establezca para tales efectos.

¿Cómo puede conocer los cambios en este Aviso de Privacidad?

El presente Aviso de Privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales; de nuestras propias necesidades por los productos o servicios que ofrecemos; de nuestras prácticas de privacidad; de cambios en nuestro modelo de negocio, o por otras causas.

Nos comprometemos a mantenerlo informado sobre los cambios que pueda sufrir el presente Aviso de Privacidad, a través del envío de un correo electrónico o en nuestra misma página de internet o a través de nuestra aplicación.

Los cambios al presente Aviso de Privacidad podrán incluir cambios a las finalidades primarias o secundarias en el tratamiento de sus Datos Personales, mismas que se le notificarán, como ha quedado indicado, mediante correo electrónico o en nuestra misma página de internet o a través de nuestra aplicación.

El procedimiento a través del cual se llevarán a cabo las notificaciones sobre cambios o actualizaciones al presente Aviso de Privacidad es el siguiente:

Se le notificará al momento de entrar en nuestra aplicación, así como a través de nuestra página web por medio de la publicación de un aviso en lugar visible, y se le enviará un correo electrónico. Al acceder a la App, tendrá acceso al Aviso de Privacidad y sus modificaciones y podrá otorgar su consentimiento expreso y por escrito a dichas modificaciones.

Consentimiento para el tratamiento de sus datos personales y resolución de litigios en línea

Después de haber leído y comprendido en su totalidad el presente Aviso de Privacidad, consiento que mis datos personales y datos personales sensibles sean tratados de conformidad con los términos y condiciones informados.

El consentimiento deberá ser previo, expreso y podrá otorgarse por escrito o de manera electrónica mediante el uso de la firma electrónica o número de identificación personal que se otorgue como usuario de la App.

Los derechos arco se hacen valer frente al responsable de los datos, es decir, Meeting Doctors México y, en todo caso, el titular tiene el derecho de presentar una denuncia ante el INAI (Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales). Incluso, cualquier persona puede presentar denuncias por incumplimiento a la siguiente liga: <https://www.datospersonales.org.mx/>.

Jurisdicción aplicable y conservación de la relación jurídica.

A las relaciones entre MeetingDoctors y los usuarios nacidos de la contratación de servicios, será de aplicación la legislación mexicana, con sometimiento expreso de las partes a la jurisdicción de los tribunales del domicilio del usuario.

Si cualquier cláusula de las presentes Condiciones fuese declarada, total o parcialmente, nula o ineficaz, la nulidad o ineficacia afectará tan sólo a dicha disposición, o la parte de ésta, que resulte nula o ineficaz. El resto de las cláusulas subsistirán y tal disposición, o la parte de la ésta que resulte afectada, se tendrá por no puesta, salvo que hubiese de afectar a las cláusulas o Condiciones Generales de Uso de forma integral, por resultar esencial a éstas.

Contacto y notificaciones.

Si necesita ponerse en contacto con nosotros, puede escribirnos al domicilio de la empresa indicado en las presentes Condiciones, o enviarnos un correo electrónico a suporte.mexico@meetingdoctors.com.

La respuesta de dependerá del volumen de correos y mensajes recibidos y de la complejidad de las cuestiones que se planteen aunque siempre respetando los plazos legalmente establecidos, sin que se garantice el correcto funcionamiento del correo electrónico o de los mensajes ni en su recepción ni en su envío, por causa no imputable a MeetingDoctors. En cualquier caso, MeetingDoctors llevará a cabo todas las actuaciones necesarias para restablecer sus servicios en caso de fallo técnico.

Los datos facilitados por el Usuario en dicho correo electrónico o mensaje serán tratados conforme a las disposiciones vigentes en materia de Protección de datos.

Notificaciones

Al proporcionar el número de teléfono móvil el Usuario a MeetingDoctors el usuario da su consentimiento para recibir mensajes de texto de MeetingDoctors relativos a la prestación de los Servicios. Las notificaciones se considerarán recibidas en el momento de su entrega. Si el Usuario no desea recibir ningún mensaje de MeetingDoctors el Usuario deberá terminar su Afiliación y dejar de utilizar los Servicios.