

## TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE 1DOC3

¡Hola! Gracias por abrir este documento, los presentes Términos y Condiciones Generales de 1DOC3 (“Términos y Condiciones”) son un contrato legal vinculante entre usted y “1DOC3” que rigen el derecho a usar los sitios web, las aplicaciones y otros ofrecimientos de “1DOC3” (colectivamente, la “PLATAFORMA 1DOC3”). Cuando estos Términos utilizan “1DOC3,” “nosotros,” “nos” o “nuestros” se refieren a la entidad de “1DOC3” mencionada en el Anexo 1, con quien contrata una persona natural, física o jurídica, de acuerdo con las definiciones expuestas en el documento o respecto de la persona natural que resulta beneficiaria del servicio pero no contrata servicios directamente con “1DOC3”. Le sugerimos leer el documento completamente para que de esta manera le podamos brindar la mejor experiencia en “1DOC3”, ya que el simple uso de la “PLATAFORMA 1DOC3” implica una aceptación por parte del “USUARIO” de los presentes “Términos y Condiciones”, sus modificaciones o demás políticas establecidas en la “PLATAFORMA 1DOC3”. A continuación, para su comodidad, le ofrecemos un índice temático de nuestros términos y condiciones.

1. DEFINICIONES.
2. DESCRIPCIÓN DE NUESTRO SERVICIO.
3. SERVICIO POR SUSCRIPCIÓN O CUBIERTA POR UN TERCERO.
4. “USUARIOS BENEFICIARIOS”.
5. “TERCEROS CUBIERTOS”.
6. OBLIGACIONES DE “1DOC3”.
7. OBLIGACIONES COMO “USUARIO”.
8. PROPIEDAD DEL CONTENIDO DE LA “PLATAFORMA 1DOC3”.
9. PROMOCIÓN DE LA “PLATAFORMA 1DOC3”.
10. RESTRICCIONES DE LA “PLATAFORMA 1DOC3”.
11. LLAMADAS, MENSAJES DE TEXTO Y APLICACIONES DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA.
12. ALIADOS EN LA “PLATAFORMA 1DOC3”.
13. ACCESO A LA RED Y DISPOSITIVOS.
14. RESPONSABILIDAD.
15. GARANTÍAS.
16. POLÍTICAS DE CANCELACIÓN DE CUENTAS.
17. PROCESADORES DE PAGO Y FACTURACIÓN.
18. POLÍTICAS DE REEMBOLSO.
19. RELACIÓN JURÍDICA.
20. ACUERDO ÚNICO.
21. CESIÓN.
22. MODIFICACIONES.
23. NOTIFICACIONES.
24. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

25. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN.
26. CONTACTO CON “1DOC3”.
27. AUTORIZACIÓN EXPRESA DE USO DE DERECHO DE IMAGEN.

## 1. DEFINICIONES.

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

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

- a. **“1DOC3”**: se refiere al grupo de empresas que en su conjunto administran la PLATAFORMA 1DOC3 y que prestan sus servicios a través de esta. Este grupo incluye a las sociedades colombianas 1DOC3 SAS, IME1DOC3 IPS SAS, a la sociedad mexicana 1DOC3, S.A.P.I. DE C.V., y a la sociedad peruana 1DOC3 SAC.
- b. **“PLATAFORMA 1DOC3”**: es un sitio web o aplicación de software que puede ser instalado en dispositivos móviles o teléfonos inteligentes, que permite la interacción entre el **“USUARIO”** y una red de **“PROFESIONALES DE LA SALUD”** cuyo perfil ha sido verificado por **“1DOC3”**. Esta **“PLATAFORMA 1DOC3”**, los **“PROFESIONALES DE LA SALUD”**, mediante un conjunto de acciones desarrolladas usando las tecnologías de la información y la comunicación, de forma remota brindan a los **“USUARIOS”**, información, consejería, asesoría en temas relacionados con la salud humana y veterinaria. Esta puede abarcar: promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación. También la **“PLATAFORMA 1DOC3”** permite acceder a los usuarios, de acuerdo a los servicios que tenga disponible, a herramientas o servicios que contribuyan al bienestar.
- c. **“PROFESIONALES DE LA SALUD”**: son profesionales de cualquier área de la salud, que cuentan con titulación validada por la autoridad competente del país que emitió la titulación profesional y que a su vez cuentan con capacitaciones por parte de **“1DOC3”**, para prestar los servicios prestados por medio de la plataforma.
- d. **“USUARIO”**: Hace referencia a la persona natural que pueda ser considerada como **“USUARIO PRINCIPAL”**, **“USUARIO BENEFICIARIO”** o **“TERCERO CUBIERTO”** de manera indistinta.
- e. **“USUARIO PRINCIPAL”**: es cualquier persona natural o física, mayor de edad, que haga uso de la **“PLATAFORMA 1DOC3”** y que no sea un **“USUARIO BENEFICIARIO”** o **“TERCERO CUBIERTO”**, el cuál ha accedido a la Plataforma por acceder a un beneficio corporativo entregado por una **“EMPRESA”** o como consecuencia de la

adquisición a nombre propio de una consulta particular por medio de la Plataforma.

- f. **“TERCERO CUBIERTO”**: son personas naturales, físicas o mascotas que podrán beneficiarse de los servicios de **“1DOC3”** prestados a través de la **“PLATAFORMA 1DOC3”**, desde la cuenta del **“USUARIO”**.
- g. **“USUARIO BENEFICIARIO”**: es cualquier persona física, mayor de edad, que haga uso de la **“PLATAFORMA 1DOC3”** en virtud de haber sido designado por un **“USUARIO”** cuyo plan de contratación incluya la extensión del servicio a usuarios adicionales. Por lo que su cuenta dependerá completamente de dicho **“USUARIO”** que le haya extendido el beneficio.
- h. **“MASCOTA”**: se refiere a los animales domésticos que podrán beneficiarse de los servicios de salud veterinaria a través de la **“PLATAFORMA 1DOC3”**.
- i. **“EMPRESA”**: se refiere a la persona jurídica que ha entregado un beneficio corporativo a una persona física o natural.
- j. **“EXPEDIENTE CLÍNICO” o “HISTORIA CLÍNICA”<sup>1</sup>**: un expediente clínico o historia clínica, dependiendo de la jurisdicción en la que se encuentre, es un conjunto de documentos que contienen información detallada y sistemática sobre la historia médica, diagnósticos, tratamientos, y cuidados de un paciente. Estos documentos pueden incluir registros de consultas médicas, resultados de pruebas, informes de cirugías y tratamientos, notas de evolución y cualquier otra información relevante para el cuidado de la salud del paciente. El expediente clínico es confidencial y su acceso está restringido a los profesionales de la salud involucrados en el cuidado del paciente, a menos que se cuente con el consentimiento explícito del paciente o esté autorizado por ley. En el caso de los Estados Unidos de México, este documento sólo podrá ser solicitado en caso tal que una autoridad competente lo requiera o por mandato expreso de ley.
- k. **“PLANES”**: en el contexto de términos y condiciones, "planes" se refiere a los diferentes niveles o tipos de servicios ofrecidos por una empresa o proveedor de servicios. Estos pueden variar en costo, duración, alcance y características, dependiendo de si el plan es adquirido por una empresa contratante que le permite hacer uso de la plataforma a un **“USUARIO PRINCIPAL”**o, en caso de ser un **“USUARIO PRINCIPAL”** que no es beneficiario de una empresa, dependiendo de la consulta particular adquirida. Los planes pueden aplicarse a una amplia gama de servicios, incluyendo, pero no limitado a, servicios de telecomunicaciones, suscripciones a software y planes y servicios de atención

---

<sup>1</sup> La denominación de la herramienta puede variar dependiendo de la jurisdicción en la que se encuentre. Así mismo, es importante señalar que las disposiciones normativas relativas al uso de esta herramienta documental, son diferentes dependiendo de la jurisdicción en la que se encuentre.

en salud y bienestar.

## 2. DESCRIPCIÓN DE NUESTRO SERVICIO.

### Servicios de Salud:

A través de la "PLATAFORMA 1DOC3", posibilitamos la interacción del "USUARIO" con una red de "PROFESIONALES DE LA SALUD" debidamente certificados. Estos profesionales, reconocidos por su elevado nivel de competencia y compromiso con el secreto profesional, se encuentran capacitados para ofrecer sus servicios a través de "1DOC3". La plataforma ofrece tanto "TELEORIENTACIÓN" como "TELEMEDICINA", adaptándose a las necesidades específicas de cada usuario.

En 1DOC3, usamos tecnología avanzada para ofrecer servicios de salud a distancia, tanto en tiempo real como diferido. Nuestros usuarios pueden estar seguros de recibir información fiable y asesoramiento experto en una variedad de temas de salud, tanto humana como veterinaria. Nuestros servicios de salud incluyen promoción de la salud, prevención de enfermedades, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos, manteniendo siempre altos estándares éticos y profesionales.

Dependiendo de las necesidades del usuario, nuestros profesionales de la salud pueden crear un expediente clínico / historia clínica, recomendar tratamientos médicos cuando sea necesario. Esto también aplica a "TERCEROS CUBIERTOS" consultados por el "USUARIO", con el debido consentimiento. Para los usuarios en Colombia 1DOC3 S.A.S. es la entidad contratante y los servicios de medicina general son proporcionados por IME1DOC3 IPS S.A.S.

En "1DOC3", ofrecemos servicios dependiendo del usuario final que lo adquiere. Para empresas, ofrecemos servicios para colaboradores que elija la empresa adquirente del uso de la plataforma, los cuales pueden variar dependiendo de los acuerdos comerciales que sean aceptados por la empresa. Por su parte, para usuarios que no dependen de empresas que adquieren paquetes para sus colaboradores, es decir, usuarios finales adquirentes, ofrecemos servicios dependiendo de las consultas que adquieran y paguen de forma efectiva.

Para crear una cuenta de usuario, es necesario completar formularios con información básica, que se considerará verdadera. El registro debe seguir las instrucciones específicas y modalidades indicadas por "1DOC3", detalladas en formularios y anexos disponibles en la plataforma. "1DOC3" tiene el derecho exclusivo de asignar servicios a los profesionales de la salud según su sistema de asignación. En caso de fallos de conexión, "1DOC3" puede reasignar la consulta a otro profesional disponible, siguiendo el mismo sistema.

Los servicios de "1DOC3" se limitan a la salud humana y veterinaria. El usuario principal acepta esta limitación, entendiendo que consultas no relacionadas con estos temas no serán

reembolsadas. Esto garantiza la integridad y especialización de nuestros servicios médicos. En cuanto a los servicios veterinarios, "1DOC3" cubre únicamente animales domésticos.

Como parte esencial del acuerdo entre "1DOC3" y el "USUARIO", este último tiene la responsabilidad total sobre la información proporcionada en la plataforma "1DOC3". Esto implica que el "USUARIO" no puede transferir, compartir o prestar su cuenta a terceros, sea de forma gratuita o por un costo. El "USUARIO" es el legítimo dueño de la cuenta y es responsable tanto de su uso como de todas las consultas realizadas, ya sea en su nombre o en representación de un tercero.

El "USUARIO" debe asegurarse de que la información personal proporcionada al profesional de la salud a través de 1DOC3 se haga de acuerdo con la Política de Protección de Datos, disponible en <https://cdn.1doc3.com/politicas-de-privacidad.pdf>. Además, es necesario leer y aceptar el consentimiento informado antes de recibir los servicios. El "USUARIO" garantiza que toda la información almacenada o tratada en la plataforma "1DOC3" cuenta con la debida autorización, de forma previa, expresa y digital, para el uso de sus datos personales y la información suministrada.

Es fundamental que el "USUARIO" comprenda, acepte y reconozca que los servicios ofrecidos a través de la "PLATAFORMA 1DOC3" están disponibles únicamente para situaciones reales relacionadas con su propia salud o la de un "TERCERO CUBIERTO", siempre y cuando este último esté presente junto al "USUARIO". En este sentido, si el "TERCERO CUBIERTO" no está presente, no se podrá acceder a la modalidad de "TELEMEDICINA", y solo se ofrecerán servicios de "TELEORIENTACIÓN".

En caso de que el "TERCERO CUBIERTO" se encuentre presente al momento de acceder a la consulta, esta persona deberá haber leído y aceptado el consentimiento informado, la política de protección de datos y los términos y condiciones. En caso de no haber leído y aceptado estos documentos el "TERCERO CUBIERTO", no podrá acceder a la modalidad de "TELEMEDICINA", y solo se ofrecerán servicios de "TELEORIENTACIÓN". Se entenderá que el "TERCERO CUBIERTO" ha leído y aceptado los términos y condiciones, políticas de protección de datos y consentimiento informado al momento de ingresar a obtener consultas en la "PLATAFORMA 1DOC3"

Además, es importante resaltar que el "USUARIO" puede hacer consultas en la "PLATAFORMA 1DOC3" por un menor de edad siempre y cuando sea su representante legal el que realice la consulta, en caso de no serlo, solo se ofrecerán servicios de "TELEORIENTACIÓN", y esto deberá ser verificado por el "PROFESIONAL DE SALÚD". "1DOC3" se compromete activamente a proteger la información del menor para garantizar sus derechos.

Los servicios ofrecidos por "1DOC3" a través de la "PLATAFORMA 1DOC3", permitirán al

“USUARIO” recibir una respuesta rápida. Lo anterior no implica que “1DOC3” se comprometa a un plazo específico de respuesta en cuanto atención o en la resolución de problemas en el servicio. El “USUARIO” reconoce que el tiempo de espera puede variar, por lo que exime de cualquier responsabilidad a “1DOC3” por demoras en la respuesta.

El “USUARIO” reconoce y acepta que el tiempo de espera puede variar debido a diversos factores, tales como la carga de trabajo, la complejidad de la consulta, o circunstancias imprevistas. En este sentido, el “USUARIO” exonera a “1DOC3” de cualquier responsabilidad por posibles demoras en la respuesta, comprendiendo que la naturaleza del servicio puede implicar tiempos de espera variables. La prioridad de “1DOC3” es brindar un servicio de calidad, aunque sin comprometerse a plazos específicos, garantizando así una atención informada y adecuada.

Los servicios ofrecidos por “1DOC3” a través de la “PLATAFORMA 1DOC3” permitirán al “USUARIO” adjuntar archivos referentes a su consulta; dichos archivos no podrán superar 25MB de peso, por pregunta o sesión. Derivado de lo anterior, el “USUARIO” se compromete a no subir o publicar imágenes o documentos que no sean propios o relacionados con la consulta, o de las cuales no tenga plena capacidad de transmisión.

Cabe resaltar que todos estos archivos y datos adjuntos serán manejados y utilizados de acuerdo con las políticas de datos previamente aceptadas por los titulares, disponibles en la siguiente URL: <https://cdn.1doc3.com/politicas-de-privacidad.pdf>. Además, es fundamental mencionar que “1DOC3” sigue los más altos estándares de seguridad en el manejo de esta información, garantizando la confidencialidad y protección de los datos. Estos procesos están alineados con las políticas de seguridad de datos establecidas por “1DOC3” y aceptadas por los usuarios como parte integral de la utilización de la “PLATAFORMA 1DOC3”.

Los servicios ofrecidos por “1DOC3” a través de la “PLATAFORMA 1DOC3” tendrán la duración que el “PROFESIONAL DE LA SALUD” considere apropiada. Derivado de lo anterior, “1DOC3” podrá a su pleno criterio y consideración dar por terminada la sesión, sin que por este motivo se considere que el “USUARIO” tenga algún derecho de reintegro, reembolso o devolución por el pago realizado.

Así mismo, el “USUARIO” podrá tener un máximo de 5 minutos de inactividad; en el supuesto de que este tiempo sea excedido, la “PLATAFORMA 1DOC3” podrá dar por finalizada la sesión, sin obligación alguna de reintegro, reembolso o devolución del pago realizado.

La “PLATAFORMA 1DOC3” se reserva en todo momento el derecho de negar o restringir el acceso o registro a cualquier “USUARIO”, sin que haya previo aviso, notificación, justificación y/o explicación fundada. Derivado de lo anterior, el “USUARIO” reconoce y acepta que dicha decisión de “1DOC3” no le da derecho a indemnización o ejercicio de alguna medida legal. Lo anterior en la medida en que “1DOC3” es el titular de los derechos de licencia de uso sobre la

plataforma y podrá restringirlos en cualquier momento.

#### **Servicios y herramientas de bienestar:**

El **"USUARIO PRINCIPAL"**, cuya **"EMPRESA"** le ha otorgado el beneficio de acceso a la **"PLATAFORMA 1DOC3"**, en su versión app disfrutará de herramientas o servicios diseñados para mejorar su bienestar. Estas herramientas o servicios pueden incluir programas, retos, desafíos, test, seguimiento de actividad física, calorías activas, pasos y sueño, así como contenido de interés, entre otras funcionalidades.

#### **Sobre el acceso a los servicios de salud y herramientas de bienestar:**

Es importante destacar que la disponibilidad y el alcance de estos Servicios de salud y herramientas de bienestar, dependerá del plan contratado por la empresa que brinda este beneficio al **"USUARIO PRINCIPAL"**. El **"USUARIO PRINCIPAL"** tendrá acceso a nuevas funcionalidades y servicios siempre y cuando estas estén incluidas en el plan que está siendo disfrutado.

**1DOC3** se reserva el derecho de realizar actualizaciones, cambios o mejoras en los servicios y herramientas relacionados con la salud y el bienestar ofrecidos en la **"PLATAFORMA 1DOC3"**. Estas modificaciones pueden incluir la adición de nuevas funcionalidades o la optimización de las existentes.

Al aceptar estos términos y condiciones, el **"USUARIO"** reconoce y acepta las condiciones mencionadas anteriormente, comprendiendo que la oferta de servicios de salud y bienestar en **"1DOC3"** puede evolucionar con el tiempo para adaptarse a las necesidades cambiantes y proporcionar una experiencia óptima.

En algunos casos y dependiendo de la contratación / plan con el que cuente el **"USUARIO PRINCIPAL"**, el **"USUARIO BENEFICIARIO"** y **"TERCEROS CUBIERTOS"** pueden tener disponibles los servicios y herramientas de salud y bienestar, o estos pueden ser exclusivos para el **"USUARIO PRINCIPAL"** cuya empresa le otorga el beneficio de acceso a la **"PLATAFORMA 1DOC3"**.

### **3. SERVICIO PAGADOS POR UNA EMPRESA.**

La **"EMPRESA"** podrá otorgar al **"USUARIO"** el beneficio de acceso a servicios de salud y bienestar a través de la plataforma de **"1DOC3"** de forma ilimitada o de conformidad a un número determinado de servicios y herramientas, los cuáles se definirán en un contrato de servicios suscrito entre la **"EMPRESA"** y **"1DOC3"**.

Al contratar servicios de salud y bienestar por parte de la **"EMPRESA"**, el **"USUARIO"** tendrá

acceso a interactuar con la red de **“PROFESIONALES DE LA SALUD”** verificados por **“1DOC3”** a través de la **“PLATAFORMA 1DOC3”**, según las características del plan contratado,

Los **“USUARIOS BENEFICIARIOS”** y **“TERCEROS CUBIERTOS”** no tendrán la totalidad de los servicios que tendrá el **“USUARIO PRINCIPAL”**, solo podrán acceder algunos servicios limitados por **“1DOC3”** de acuerdo con las condiciones pactadas con la **“EMPRESA”**.

Para los **“USUARIO”** que no tienen un beneficio corporativo entregado por una **“EMPRESA”** se comprometen a pagar todas las tarifas e impuestos aplicables. **“1DOC3”** puede actualizar los precios en cualquier momento, con previo aviso razonable. El **“USUARIO”** debe asegurarse de que la información proporcionada en las transacciones sea precisa y actual, y acepta pagar todos los cargos incurridos en su tarjeta de crédito, débito u otro método de pago, junto con los impuestos aplicables.

El **“USUARIO”** no podrá hacer uso desleal o indebido del servicio, es decir, el **“USUARIO”** no podrá compartir su usuario y contraseña para que terceros hagan uso de dicho servicio haciéndose pasar por el **“USUARIO”**. Sin perjuicio de lo anterior, si el servicio contratado lo incluye, el **“USUARIO”** podrá hacer uso del servicio en representación de un número determinado y limitado de **“TERCEROS CUBIERTOS”**, los cuáles deberán aceptar de forma previa y expresa la política de protección de datos de **“1DOC3”**, la cuál podrá consultarse en el siguiente URL: <https://cdn.1doc3.com/politicas-de-privacidad.pdf>.

**“1DOC3”** en cualquier momento, podrá dar de baja la cuenta del **“USUARIO”** cuando considere que el **“USUARIO”** ha infringido las políticas establecidas por **“1DOC3”** y, en especial, las disposiciones contractuales contempladas en este documento.

#### 4. **“USUARIOS BENEFICIARIOS”.**

Dependiendo de su contrato, el **“USUARIO PRINCIPAL”** cuya empresa le ha dado acceso al beneficio de **1DOC3** puede tener un número limitado de **“USUARIOS BENEFICIARIOS”** que puede designar libremente. Estos **“USUARIOS BENEFICIARIOS”** deben ser mayores de edad y, al aceptar la invitación y crear su cuenta, también aceptarán los Términos y Condiciones de **“1DOC3”**, así como las políticas de protección de datos y el respectivo consentimiento informado, quedando sujetos a las mismas condiciones que los demás usuarios, con algunas especificaciones mencionadas en esta sección.

La cuenta de los **“USUARIOS BENEFICIARIOS”** está incluida en el pago realizado por el **“USUARIO”** o por un tercero en su favor, por lo que no deben pagar por usar la **“PLATAFORMA 1DOC3”**. Sin embargo, si desean servicios adicionales o complementarios, estos podrían incurrir en costos adicionales, que serán notificados por **“1DOC3”** antes de su aceptación.



Si la cuenta del **"USUARIO"** principal se cancela o elimina, las cuentas de los **"USUARIOS BENEFICIARIOS"** asociadas también se cancelarán o eliminarán automáticamente. Los **"USUARIOS"** con derecho a designar **"USUARIOS BENEFICIARIOS"** pueden eliminar sus cuentas en cualquier momento, y **"1DOC3"** no tiene responsabilidad sobre la continuidad del servicio para el **"USUARIO BENEFICIARIO"** en ese momento. Estos usuarios también pueden designar nuevos **"USUARIOS BENEFICIARIOS"** en reemplazo de los eliminados, aunque **"1DOC3"** puede limitar el número de beneficiarios designables.

Los **"USUARIOS BENEFICIARIOS"** no tienen derecho a reembolsos ni a la emisión de facturas según los Términos y Condiciones. Así mismo, los **"USUARIOS"** deben garantizar de que los **"USUARIOS BENEFICIARIOS"** hayan leído los Términos y Condiciones y las Políticas de Protección de Datos antes de usar el servicio, ya que son documentos esenciales para la prestación del servicio por **1DOC3**.

##### 5. **"TERCEROS CUBIERTOS"**

Según el tipo de contratación con la que cuente el **"USUARIO"**, éste puede tener asignado un número determinado y limitado de **"TERCEROS CUBIERTOS"**, que designará libremente. Los **"TERCEROS CUBIERTOS"** son personas físicas y las mascotas de estas personas físicas que podrán beneficiarse de los servicios de **"1DOC3"** desde la cuenta del **"USUARIO"**.

Es deber del **"USUARIO"**, manifestar expresamente cuando está realizando la consulta o solicitando la atención por parte de un **"TERCERO CUBIERTO"** y obtener su autorización y consentimiento para el uso de los servicios a través de la **"PLATAFORMA 1DOC3"**. También es deber del **"USUARIO"** garantizar que la información que se ingresa a la **"PLATAFORMA 1DOC3"** de estos **"TERCEROS CUBIERTOS"** es correcta y verdadera.

No obstante, es imprescindible que el **"TERCERO CUBIERTO"** previo al acceso al servicio, haya leído de forma completa tanto los Términos y Condiciones, las Políticas de Protección de Datos Personales y el Consentimiento Informado, siendo obligatorio manifestar que es menor de edad para efectos de la garantía de los derechos sustanciales de los menores de edad. Una vez leídos los tres documentos, si el **"TERCERO CUBIERTO"** accede a los servicios, se entenderá que se encuentra conforme con las condiciones que se encuentran plasmadas en cada documento.

En conformidad con lo detallado en la sección titulada "Respecto a la Creación del Usuario", es imperativo destacar que el **"USUARIO"** asume la responsabilidad total de la información proporcionada desde su cuenta a la plataforma **"1DOC3"**, dado que se presume verídica y personal. Asimismo, **"1DOC3"** da por sentado que el usuario principal que realiza consultas en nombre de un **"TERCERO CUBIERTO"** cuenta con la plena autorización de este último para actuar en su representación.

No obstante, en el eventual escenario de una controversia o reclamación vinculada a la falta de

autorización del "TERCERO CUBIERTO", "EL USUARIO" será el único responsable y este indemnizará y eximirá de responsabilidad a "1DOC3", sus afiliados, directores, empleados y agentes, de cualquier daño, pérdida, responsabilidad, costo o gasto incurrido como resultado de dicha disputa.

## 6. OBLIGACIONES DE "1DOC3".

"1DOC3" tiene las siguientes obligaciones:

- a. Realizar las actividades necesarias para el funcionamiento óptimo de la "PLATAFORMA 1DOC3".
- b. Prestar los servicios descritos en el apartado "DESCRIPCIÓN DE NUESTRO SERVICIO" al brindar atención en temas de salud y bienestar de acuerdo con la modalidad contratada, al "USUARIO" según éstos, en cumplimiento con lo establecido en los presentes Términos y Condiciones, lo soliciten a través de la "PLATAFORMA 1DOC3".

## 7. OBLIGACIONES COMO "USUARIO".

El "USUARIO PRINCIPAL", "USUARIO BENEFICIARIO" o "TERCERO CUBIERTO", de la "PLATAFORMA 1DOC3" tiene las siguientes obligaciones:

- a. Aceptar todas las normativas y políticas establecidas por "1DOC3" para el uso de la "PLATAFORMA 1DOC3" en el presente documento y/o cualquiera de sus modificaciones.
- b. El usuario se compromete a proporcionar información veraz, precisa, actualizada y completa al crear y utilizar su cuenta en la plataforma 1DOC3. Asimismo, garantiza que la información sobre terceros beneficiarios, en caso de consulta en su representación, cuenta con la debida autorización. No crear o registrar cuentas en la "PLATAFORMA 1DOC3" con datos falsos a fin de no poder comprobar su identidad.
- c. No prestar a un tercero los datos de acceso a la "PLATAFORMA 1DOC3" para que hagan uso de esta a nombre del "USUARIO".
- d. Notificar a "1DOC3" de forma inmediata, sobre cualquier indicio o conocimiento sobre la existencia de una violación o perturbación a la seguridad de la "PLATAFORMA 1DOC3", así como cualquier uso inapropiado y/o prohibido conforme a las políticas de "1DOC3" o cualquier reglamento, decreto y/o leyes aplicables.
- e. Actualizar frecuentemente la información o contenido de su perfil en la "PLATAFORMA

**1DOC3**” en los casos que aplique y sea solicitado por **“1DOC3**”.

- f. Actualizar la **"PLATAFORMA 1DOC3"** cuando la misma requiera una actualización para su funcionamiento óptimo
- g. No utilizar, copiar, adaptar, modificar, licenciar, distribuir, vender, transferir, difundir, entre otras, los derechos de **“1DOC3”**, como lo son de manera enunciativa más no limitativa: derechos de autor, marcas, patentes, invenciones, avisos comerciales, logos o cualquier otro.
- h. No hacer uso indebido de los contenidos, información y servicios prestados por **“1DOC3”**, conforme a las leyes, derechos y/o reglamentos aplicables.
- i. No realizar actividades o tener actitudes que vayan contra las buenas costumbres o que inciten al odio, a la violencia o generen discriminación o que dañen o afecten los derechos de **“1DOC3”** o de terceros relacionados con este.
- j. Abstenerse de realizar cualquier tipo de acción u omisión que pudiera causarle daño, inutilizar, sobrecargar o causarle daños a los sistemas, equipos o servicios de la **“PLATAFORMA 1DOC3”** y/o sus aliados, de manera directa o indirecta.
- k. Respetar las indicaciones, normas y prohibiciones en cada uno de los servicios prestados a través de la **“PLATAFORMA 1DOC3”**.
- l. Garantizar que es el único y exclusivo propietario del contenido que se coloca en la **“PLATAFORMA 1DOC3”** o que cuenta con todos los derechos, licencias, consentimientos y/o permisos sobre dicho contenido. En caso de no contar con los derechos correspondientes, se obliga a indemnizar, así como sacar en paz y a salvo a **“1DOC3”** de cualquier responsabilidad o inconveniente que llegase a generarse con relación a dicho contenido.
- m. No vulnerar ningún derecho referente a la intimidad, imagen, honor y/o derechos de propiedad intelectual, así como ningún derecho de terceros a través de los servicios prestados por **“1DOC3”**.
- n. Garantizar en todo momento que es titular o que cuenta con los permisos y/o autorizaciones suficientes para utilizar los medios de pago, con el cual está realizando las transacciones en la **“PLATAFORMA 1DOC3”**. Derivado de lo anterior, el **“USUARIO”** exime a **“1DOC3”** de cualquier responsabilidad que pudiese causar el no contar con la titularidad o los permisos necesarios, encuadrándose en eventos de fraude, suplantación de identidad y/o cualquier otro supuesto que por esta situación se genere.

- o. Se compromete a asumir la responsabilidad y defender a **1DOC3** ante cualquier controversia, reclamación, acción legal, demanda o denuncia que surja como consecuencia de la información proporcionada por el usuario en la plataforma. En caso de que terceros inicien procedimientos legales o presenten reclamaciones relacionadas con la veracidad, autorización o cualquier otro aspecto de la información suministrada por el usuario, este se compromete a intervenir activamente en la defensa de **1DOC3**.

Esta obligación de defensa incluye, pero no se limita a, colaborar de manera proactiva con **1DOC3**, proporcionar la información necesaria, comparecer ante autoridades pertinentes y adoptar todas las medidas razonablemente necesarias para salvaguardar los intereses de **1DOC3** en la controversia en cuestión. Además, el usuario se compromete a indemnizar y eximir de responsabilidad a **1DOC3** por cualquier costo, daño o pérdida incurridos como resultado de dicha controversia, de acuerdo con los términos y condiciones establecidos por las leyes aplicables y los términos de uso de la plataforma.

- p. En el caso de los servicios contratados por pago por consulta el **"USUARIO PRINCIPAL"** se compromete a usar de forma proporcional los servicios de acuerdo con la compra adquirida.
- q. En general cumplir con todas y cada una de las obligaciones y políticas que se establezcan en los presentes Términos y Condiciones.

## 8. PROPIEDAD DEL CONTENIDO DE LA **"PLATAFORMA 1DOC3"**.

Los **"USUARIOS"** entienden y aceptan que todo el contenido y las funcionalidades de la **"PLATAFORMA 1DOC3"**, incluyendo programas, bases de datos, redes y archivos, están protegidos por derechos de autor y otras leyes. Por lo tanto, reconocen que todo esto es propiedad exclusiva de **"1DOC3"** y/o sus licenciantes.

En consecuencia, los **"USUARIOS"** se comprometen a no usar, copiar, modificar, distribuir, vender, transferir o explotar la **"PLATAFORMA 1DOC3"** o su contenido, salvo que posean derechos sobre dicho contenido o autorización explícita de **"1DOC3"**. Esta limitación aplica excepto lo permitido en estos Términos y Condiciones.

**"1DOC3"** otorga a los **"USUARIOS"** una licencia limitada, no exclusiva, no sublicenciable, revocable y no transferible, válida en Colombia y los Estados Unidos Mexicanos, para acceder y usar la **"PLATAFORMA 1DOC3"** en dispositivos personales, únicamente para el uso de los servicios ofrecidos.

Los **"USUARIOS"** se comprometen a compartir en la plataforma solo contenido que hayan creado ellos mismos o para el cual tengan los derechos necesarios. Además, se comprometen a respetar los derechos de propiedad intelectual de terceros y a no compartir información que no

estén autorizados a divulgar.

Los usuarios dan permiso a **1DOC3** para almacenar la información y el contenido gráfico compartido en la plataforma. Este consentimiento se ajusta a las políticas de uso y tratamiento de datos de **1DOC3**. Los datos se usarán sólo para fines legítimos, respetando la privacidad y seguridad de acuerdo con las leyes y principios éticos.

#### **9. PROMOCIÓN DE LA “PLATAFORMA 1DOC3”:**

Para promover la plataforma y aumentar sus usuarios, el contenido puede mostrarse en otros sitios web, aplicaciones, correos electrónicos y publicidad. Además, la plataforma puede incluir enlaces a sitios de terceros, pero **“1DOC3”** no se responsabiliza por ellos, ni los avala.

Para alcanzar más usuarios, el contenido de la plataforma puede traducirse a otros idiomas. **“1DOC3”** no garantiza la exactitud de estas traducciones y los usuarios deben verificar su precisión, liberando a **“1DOC3”** de responsabilidad legal por errores en las traducciones.

Los servicios se ofrecen en idioma español. Si un usuario solicita un servicio en un idioma diferente, **“1DOC3”** puede decidir proporcionar el servicio solo en el idioma originalmente acordado.

#### **10. RESTRICCIONES DE LA “PLATAFORMA 1DOC3”.**

Los **“USUARIOS PRINCIPALES”** y **“USUARIOS BENEFICIARIOS”** deberán ser mayores de dieciocho (18) años para poder acceder a la **“PLATAFORMA 1DOC3”**, por lo que **“1DOC3”** se exime de cualquier responsabilidad en caso de infringir las políticas de restricciones.

Sin perjuicio de lo anterior, los **“USUARIOS”** cuyo tipo de contratación así lo incluya, podrán hacer consultas relativas a la salud de **“TERCERO BENEFICIARIO”** menores de edad, siempre y cuando sean los representantes legales del menor, dicha calidad será declarada por el **“USUARIO”** a su exclusiva responsabilidad. En caso de no ser el representante legal del menor, la consulta se desarrollará como **“TELEORIENTACIÓN”**, siendo el responsable de toda la información suministrada.

La atención médica que se preste en beneficio de menores de edad se realizará en todo momento en apego al principio del interés superior de la niñez y al reconocimiento de las capacidades evolutivas de los menores.

#### **11. LLAMADAS, MENSAJES DE TEXTO Y APLICACIONES DE MENSAJERÍA INSTANTÁNEA.**

Al usar la **“PLATAFORMA 1DOC3”**, el **“USUARIO”** acepta que, como parte de los servicios de

“1DOC3”, pueden necesitarse llamadas telefónicas, mensajes de texto informativos (SMS), o contacto a través de aplicaciones de mensajería instantánea, como WHATSAPP®. Sin embargo, el "USUARIO" tiene derecho a solicitar no recibir más estas comunicaciones. Para hacerlo, deben enviar un email a contacto@1doc3.com indicando su deseo de no recibir llamadas o mensajes y proporcionar el número de teléfono móvil correspondiente. Es importante saber que optar por no recibir estas comunicaciones puede afectar la experiencia en la “PLATAFORMA 1DOC3”.

El email y número de celular proporcionados por el "USUARIO" al registrarse y/o hacer uso de “1DOC3”, serán usados por “1DOC3” para enviar estas comunicaciones. Además, la “PLATAFORMA 1DOC3” puede usar notificaciones PUSH estándar en aplicaciones móviles o notificaciones a través de la misma plataforma.

## **12. ALIADOS EN LA “PLATAFORMA 1DOC3”.**

"1DOC3" puede formar alianzas con otras páginas web, redes sociales, aplicaciones móviles, empresas y profesionales ("ALIADOS"). Los "USUARIOS" pueden interactuar con estos Aliados a través de la “PLATAFORMA 1DOC3”, pero esto no significa que “1DOC3” apruebe, supervise, respalde o controle a estos Aliados, sus productos o servicios. Los Aliados tienen sus propios términos y políticas de privacidad. Por ello, el "USUARIO" debe revisar cuidadosamente estos términos y políticas antes de adquirir productos o servicios de los Aliados, ya que cualquier interacción con ellos es bajo su propio riesgo. “1DOC3” no es responsable de las actividades, contenido o políticas de los Aliados, ni de la calidad de los servicios o productos ofrecidos a los "USUARIOS".

Los "ALIADOS" pueden ofrecer beneficios a los "USUARIOS" de “1DOC3”, como servicios gratuitos o descuentos ("Beneficio que Ofrece el Aliado"). También pueden vender sus productos o servicios a los "USUARIOS" a precios establecidos por ellos ("Productos y/o Servicios Adicionales"). El "USUARIO" acepta que cualquier operación con los "ALIADOS" es su responsabilidad exclusiva, ya que es una relación comercial independiente que no involucra a “1DOC3”. En caso de problemas con un "ALIADO", “1DOC3” no intervendrá ni mediará.

Para acceder a servicios o productos de los "ALIADOS", el "USUARIO" puede permitir que “1DOC3” comparta sus datos personales necesarios con un "ALIADO". Esta transferencia de datos está regulada por el Aviso de Privacidad de “1DOC3” y siempre dependerá del consentimiento del "USUARIO".

## **13. ACCESO A LA RED Y DISPOSITIVOS.**

El “USUARIO” es responsable de obtener el acceso a internet necesario para utilizar la “PLATAFORMA 1DOC3”. Es por ello por lo que, está en el entendimiento de que podrán aplicarse las tarifas y tasas de datos y mensajes de su red móvil o internet, por lo que el

“USUARIO” será responsable de dichas tarifas y tasas. El “USUARIO” es responsable de adquirir y actualizar el hardware compatible o los dispositivos necesarios para acceder y utilizar la “PLATAFORMA 1DOC3” y cualquier actualización de ésta. “1DOC3” no garantiza que la “PLATAFORMA 1DOC3”, o cualquier parte de ésta, funcionen en cualquier hardware o dispositivo particular. Así mismo, el “USUARIO” se encuentra consciente de que la “PLATAFORMA 1DOC3” podrá ser objeto de disfunciones o retrasos inherentes al uso de Internet y de las comunicaciones electrónicas.

#### 14. RESPONSABILIDAD.

El “USUARIO” acepta que responderá frente a “1DOC3” y sacará en paz y salvo a este ante cualquier demanda, reclamación o queja presentada por un tercero, en relación con cualquier contenido o información (hasta las de carácter personal), introducidos por el “USUARIO” en la “PLATAFORMA 1DOC3”.

Así mismo, el “USUARIO” será el único responsable sobre cualquier reclamación, acción legal, judicial o extrajudicial, iniciada por terceras personas en contra del “USUARIO” y/o de “1DOC3”, basada en el uso indebido o contrario a la ley, a la moral y las buenas costumbres de los servicios ofrecidos en la “PLATAFORMA 1DOC3”.

El “USUARIO” reconoce y acepta que el tipo de servicios que prestan los “PROFESIONALES DE LA SALUD” implica una obligación de medios y no de resultados. Es decir, los “PROFESIONALES DE LA SALUD” tienen deber de ser diligentes y actuar responsablemente conforme al estado actual de la práctica de su profesión, pero no están obligados en forma alguna, ni se les puede exigir, garantizar algún resultado concreto.

Así mismo, los “PROFESIONALES DE LA SALUD” que forman parte de la “PLATAFORMA 1DOC3”, se eximen de cualquier tipo de responsabilidad, derivada de una mala interpretación y/o confusión por parte del “USUARIO” sobre la información o contenido publicado en la “PLATAFORMA 1DOC3”.

De igual manera, el “USUARIO” reconoce que la “PLATAFORMA 1DOC3” es una plataforma internacional, por lo que su contenido y/o información puede ser redactado por “PROFESIONALES DE LA SALUD” de distintas nacionalidades. Es por ello por lo que el “USUARIO” es el único responsable de la interpretación que le llegase a dar a dicho contenido, eximiendo de cualquier responsabilidad tanto a “1DOC3” como a los “PROFESIONALES DE LA SALUD”. El “USUARIO” entiende que los medicamentos recetados podrán variar dependiendo de la jurisdicción y que, deberá manifestar al “PROFESIONAL DE SALUD” el lugar de su domicilio para efectos de recibir una asesoría adecuada.

“1DOC3” no responderá en ningún caso y en ninguna medida, por daños directos ni indirectos, ni por daños emergentes ni por lucro cesante, por los eventuales perjuicios derivados del uso de

la información y contenidos de la **“PLATAFORMA 1DOC3”** desde o a través de este.

El **“USUARIO”** queda enterado y acepta que al contratar u obtener los servicios prestados a través de la **“PLATAFORMA 1DOC3”** podrá ponerse en contacto con diversos **“PROFESIONALES DE LA SALUD”** para la atención de sus inquietudes en materia de salud. En el caso de que la inquietud se convierta en una consulta, que a criterio del **“PROFESIONAL DE LA SALUD”** requiera la integración de un expediente clínico, o su equivalente, y una atención con seguimiento, será hasta ese momento en que se genere una relación médico-paciente entre dicho **“PROFESIONAL DE LA SALUD”** y el **“USUARIO”**.

El **“PROFESIONAL DE LA SALUD”** en dicho caso, podrá inclusive prescribir de tratamientos farmacológicos al **“USUARIO”**. En el caso de prestarse este tipo de servicios que impliquen la prescripción de tratamientos farmacológicos para los **“USUARIOS”** que accedan al servicio desde Colombia, si bien la entidad contratante es 1DOC3 S.A.S., el tipo de atención a que refiere este párrafo será prestada por la sociedad IME1DOC3 IPS S.A.S. Para el caso de los **“USUARIOS”** que accedan al servicio desde México y Perú, la entidad contratante será la que directamente preste el servicio.

Por el contrario, cuando se trate únicamente de una pregunta o conversación por chat que implique orientación o recomendación general en temas de salud, sin que a criterio del **“PROFESIONAL DE LA SALUD”** sea necesario generar un expediente clínico, o su equivalente, ni dar seguimiento a la consulta, la respuesta de dicho **“PROFESIONAL DE LA SALUD”** tendrá el carácter de meramente una opinión informativa y no constituirá un servicio de diagnóstico médico, de prescripción de tratamientos farmacológicos, ni implica de modo alguno la formación de una relación médico-paciente entre el **“USUARIO”** y el **“PROFESIONAL DE LA SALUD”**.

El **“USUARIO”** reconoce y acepta que la atención de la salud por medios electrónicos conlleva limitaciones para la realización del examen físico, y las propias en relación con la tecnología o tecnologías que se usen, en ese sentido puede haber limitaciones diagnósticas. Igualmente, el **“USUARIO”** reconoce y acepta que a través de la **“PLATAFORMA 1DOC3”** no es posible atender urgencias vitales, de presentarse un caso como este, el **“PROFESIONAL DE LA SALUD”** le direccionará al centro de urgencias más cercano o a la línea de emergencias del lugar donde resida. Será responsabilidad exclusiva del **“USUARIO”** el lograr trasladarse a la ubicación donde se presten los servicios que requiere o que acceda a las líneas de emergencia y/o atenciones sugeridas por el **“PROFESIONAL DE LA SALUD”**.

## **15. GARANTÍAS.**

El acceso y uso de la **“PLATAFORMA 1DOC3”** no garantiza calidad, veracidad, exactitud, legalidad, actualidad, vigencia, utilidad o adecuación para cualquier propósito específico. El **“USUARIO”** es el único responsable del uso que haga de la plataforma y de la información



obtenida a través de ella.

"1DOC3" no ofrece garantías sobre la calidad, veracidad, exactitud, legalidad, actualidad, vigencia o utilidad de su contenido. "1DOC3" se exime de responsabilidad, dentro de lo permitido por la ley, por cualquier expectativa del "USUARIO" respecto a la información en la plataforma.

Aunque "1DOC3" se esfuerza por proteger su plataforma y los datos en ella contra ataques y software malicioso, no puede garantizar la seguridad absoluta ni la privacidad de la información almacenada. Por ello, "1DOC3" no se responsabiliza por fallos de seguridad o por las consecuencias que estos pudieran tener.

Los servicios de "1DOC3" están normalmente disponibles de forma continua en Internet. Sin embargo, debido a la naturaleza de Internet, "1DOC3" no puede asegurar esta disponibilidad constante.

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

- a. Tareas de mantenimiento en los servidores y/o líneas de datos;
- b. Averías en los servidores y/o líneas de datos;
- c. Ataques deliberados contra la seguridad e integridad del sistema;
- d. Virus informáticos o presencia de código maligno en las páginas que conforman o son accesibles desde la "PLATAFORMA 1DOC3".

Derivado de lo anterior, "1DOC3" se excluye y exime, con toda la extensión permitida por la Ley, de cualquier clase de responsabilidad derivada de la interrupción temporal en la disponibilidad de la "PLATAFORMA 1DOC3" en la red Internet.

El "USUARIO" declara conocer y acepta con el simple ingreso, navegación y/o registro en la "PLATAFORMA 1DOC3", que "1DOC3" podrá en cualquier momento, a su solo criterio y sin obligación alguna de aviso previo, suspender con carácter definitivo la presencia de la "PLATAFORMA 1DOC3" o cualquier otro canal en la red Internet y por tanto de los servicios prestados desde o a través del mismo, sin perjuicio de lo que se hubiere dispuesto al respecto en los Términos y Condiciones, así como sus modificaciones. "1DOC3" queda eximida de cualquier tipo de responsabilidad derivada de las consecuencias que pudieran producirse por la suspensión definitiva en la prestación de dichos servicios.

## 16. POLÍTICAS DE CANCELACIÓN DE CUENTA.

"1DOC3" se reserva el derecho de retirar o desactivar el acceso a cualquier "USUARIO" de la "PLATAFORMA 1DOC3" sin previo aviso, si se considera que ha infringido los Términos y Condiciones, actuado contra las buenas costumbres o causado daño a otros "USUARIOS".

Si un "USUARIO" viola los derechos de propiedad intelectual de terceros, "1DOC3" puede cancelar su cuenta y el "USUARIO" podría enfrentar sanciones legales. "1DOC3" puede terminar inmediatamente la relación con el "USUARIO" si este: (i) incumple gravemente sus obligaciones según los Términos y Condiciones, (ii) viola leyes, normativas o derechos de terceros, o (iii) si "1DOC3" considera que es necesario para proteger su seguridad, la de sus "USUARIOS" o la de terceros.

Si un "USUARIO" proporciona datos personales o profesionales falsos durante el registro, "1DOC3" puede excluirlo de la plataforma inmediatamente, perdiendo su condición de "USUARIO" registrado. Esto se hará sin derecho a indemnización y no excluye posibles acciones legales por parte de "1DOC3" o terceros.

En caso de cancelación de cuenta, el "USUARIO" no podrá reactivar ni crear una nueva cuenta en la "PLATAFORMA 1DOC3", salvo que "1DOC3" lo autorice. A pesar de la cancelación, conforme al aviso de privacidad y a las leyes aplicables, "1DOC3" mantendrá almacenada la información clínica y de consultas del "USUARIO" por el tiempo requerido legalmente.

## 17. PROCESADORES DE PAGO Y FACTURACIÓN.

Todas las transacciones financieras realizadas en relación con los Servicios ofrecidos en la "PLATAFORMA 1DOC3" serán procesadas por un tercero de acuerdo con sus respectivos términos de uso, política de privacidad y/o los términos y condiciones de pago aplicables. Le recomendamos que conozca las prácticas de dicho tercero. En ningún caso "1DOC3" será responsable de las acciones o inacciones de cualquier procesador de pagos de terceros, incluidos, entre otros, el tiempo de inactividad del sistema o las interrupciones del servicio de pago.

El "USUARIO" podrá requerir su factura por la contratación de alguno de los servicios que brinda "1DOC3" al correo electrónico [contacto@1doc3.com](mailto:contacto@1doc3.com) adjuntando la orden de pago correspondiente y datos fiscales correspondientes. El departamento de contabilidad tendrá un plazo de 72 horas hábiles para enviar dicha factura al correo electrónico proporcionado por el "USUARIO". Lo anterior no será aplicable si el "SERVICIO POR SUSCRIPCIÓN" lo ha cubierto un tercero, quien es el único autorizado para solicitar la factura por el pago que ha realizado.

Las facturas se realizarán o emitirán hasta el día treinta (30) del mes correspondiente en el que se utilizó el servicio a la persona física o moral que haya realizado el pago de estos. En el caso de

que el "USUARIO" sea beneficiario de un tercero que haya pagado el servicio en su favor, no tendrá derecho a que se le emita factura alguna.

## **18. POLÍTICAS DE REEMBOLSO.**

Si "1DOC3" cancela la cuenta del "USUARIO" mientras tenga un servicio contratado por pago por consulta y este se encuentre activo y la cancelación se deba a una infracción de los "Términos y Condiciones" por parte del "USUARIO", no habrá derecho a ningún reembolso.

Si el "USUARIO" pagó por un servicio de "1DOC3" y no lo utilizó por motivos ajenos a fallas de "1DOC3", tampoco tendrá derecho a reembolso.

Si hay problemas con un servicio de "1DOC3", la empresa decidirá entre (a) ofrecer un reembolso por el servicio afectado o (b) intentar solucionar el problema. Un "Problema de un servicio" se refiere a la imposibilidad de completar el servicio por fallas en la plataforma o aplicaciones, y "1DOC3" determinará a su criterio si un problema califica como tal.

El monto del reembolso, si procede, dependerá de la naturaleza del problema y no superará lo pagado por el servicio afectado. Para reclamar un reembolso, el "USUARIO" debe: (1) reportar el problema a [contacto@1doc3.com](mailto:contacto@1doc3.com) dentro de las 48 horas hábiles posteriores a su ocurrencia y colaborar con "1DOC3", (2) haber pagado por el servicio afectado, y (3) no ser responsable del problema.

Si el servicio fue pagado por una "EMPRESA" en favor de un "USUARIO", ninguno de los dos podrán acceder al reembolso del servicio bajo las consideraciones expuestas en este capítulo.

## **19. RELACIÓN JURÍDICA.**

El uso de la "PLATAFORMA 1DOC3" no establece ninguna relación legal de empleado, empleador, agente, socio comercial o cualquier otro tipo entre "1DOC3", los "USUARIOS" y los "PROFESIONALES DE LA SALUD". Por lo tanto, los "USUARIOS" se comprometen a actuar por su cuenta o en nombre de un tercero beneficiario, pero no en nombre o interés de "1DOC3".

"1DOC3" no respalda a ningún "USUARIO". Si se menciona a un "USUARIO VERIFICADO" o término similar, solo significa que el "USUARIO" ha completado un proceso de verificación o identificación según las políticas de "1DOC3". Esta mención no implica un aval, respaldo o certificación por parte de "1DOC3" sobre la fiabilidad o precisión de la información proporcionada por dicho "USUARIO".

## **20. ACUERDO ÚNICO**

Estos Términos y Condiciones, junto con el Aviso de Privacidad de "1DOC3" y cualquier

documento adicional, políticas, directrices o términos específicos para ciertos productos, servicios o funciones, forman el acuerdo completo entre "1DOC3" y los "USUARIOS" de la "PLATAFORMA 1DOC3". Esto significa que cualquier acuerdo previo, ya sea escrito o verbal, y cualquier entendimiento, representación, negociación o intención de acuerdo relacionados con estos temas, quedan anulados y sin efecto.

Además, si alguna parte de estos términos y condiciones se declara nula o inválida, el resto del acuerdo seguirá siendo válido y efectivo.

## **21. CESIÓN**

Los "USUARIOS" no podrán ceder ni transferir estos Términos y Condiciones, ni por imperativo legal ni de ninguna otra manera, sin el previo consentimiento por escrito de "1DOC3". Todo intento por su parte de ceder o transferir estos Términos y Condiciones sin haber recabado dicho consentimiento será nulo y carece de validez. "1DOC3" podrá ceder o transferir estos Términos y Condiciones a su exclusivo criterio y sin restricción alguna. Sin perjuicio de lo anterior, estos términos obligarán y redundará en beneficio de "1DOC3", sus sucesores y cesionarios autorizados.

## **22. MODIFICACIONES.**

"1DOC3" se reserva el derecho de modificar o actualizar los presentes Términos y Condiciones o el que haya puesto a su disposición en cualquier momento, según sea necesario o conveniente, por ejemplo, para cumplir con cambios a la legislación o cumplir con políticas internas o nuevos requerimientos para la prestación u ofrecimiento de nuestros servicios. "1DOC3" pondrá a su disposición los Términos y Condiciones actualizados dentro de este sitio web sección Términos y Condiciones e indicará la fecha de última actualización del presente documento.

## **23. NOTIFICACIONES.**

El correo electrónico y número de celular proporcionados por el "USUARIO" al registrarse y/o hacer uso de la "PLATAFORMA 1DOC3" serán usados por "1DOC3" para enviar notificaciones. Además, la plataforma puede enviar notificaciones PUSH a aplicaciones móviles o a través de la misma plataforma.

El "USUARIO" debe mantener actualizada esta información de contacto. Si "1DOC3" descubre que un "USUARIO" ha proporcionado datos falsos o inexactos, puede eliminarlo de sus bases de datos y del proceso de registro en la plataforma sin previo aviso.

Las notificaciones enviadas por "1DOC3" usando la información de contacto proporcionada por el "USUARIO" se considerarán entregadas correctamente. "1DOC3" no es responsable de los daños que puedan surgir si el "USUARIO" "no mantiene actualizados sus datos de contacto.

“1DOC3” ofrece opciones estándar de suscripción y cancelación de notificaciones, comunes en la industria. “1DOC3” tendrá hasta 30 días para revisar la situación de un “USUARIO” y proceder con la cancelación de suscripción si es necesario.

## 24. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El “USUARIO” entiende que los datos proporcionados al registrarse y/o hacer uso de la “PLATAFORMA 1DOC3” pueden ser incluidos en una base de datos de “USUARIOS” o de “TERCEROS BENEFICIARIOS” de “1DOC3”. Esta base de datos puede ser utilizada por “1DOC3” y sus “ALIADOS” para sus actividades comerciales.

El “USUARIO” reconoce haber leído y aceptado las Políticas de Privacidad de “1DOC3”, que explican qué datos personales y sensibles se recopilan, almacenan y cómo se tratan.

La “PLATAFORMA 1DOC3” usa “cookies de sesión” para facilitar la interacción del “USUARIO” con la plataforma. También se utilizan “cookies” para obtener estadísticas y patrones de uso del sitio. Navegar, usar o registrarse en la plataforma implica el consentimiento del “USUARIO” al uso de “cookies” por parte de “1DOC3” y sus proveedores de servicios.

Una cookie es un archivo descargado en el ordenador al acceder a ciertas páginas web, que permite almacenar y recuperar información sobre los hábitos de navegación del usuario.

Tipos de cookies utilizadas en la “PLATAFORMA 1DOC3”:

- a. Cookies de análisis: Permiten cuantificar el número de usuarios y analizar la utilización del servicio para mejorar la oferta de productos o servicios.
- b. Cookies publicitarias: Permiten gestionar los espacios publicitarios en la plataforma, adecuando el contenido del anuncio al uso que el “USUARIO” hace de la plataforma.

El “USUARIO” puede permitir, bloquear o eliminar las cookies instaladas en su equipo configurando las opciones de su navegador o dispositivo móvil. La mayoría de los navegadores ofrecen instrucciones en su función de ayuda sobre cómo gestionar las cookies.

Para más información sobre el tratamiento y protección de datos personales, los “USUARIOS” pueden consultar el Aviso de Privacidad en <https://cdn.1doc3.com/politicas-de-privacidad.pdf>.

## 25. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Los presentes términos y condiciones se regirán e interpretarán en todos y cada uno de sus extremos por la Ley Colombiana aplicable ante tribunal de arbitramento de la Cámara de

Comercio de Bogotá D.C., cuando la entidad contratante sea 1DOC3 S.A.S.; por la Ley Mexicana aplicable ante los tribunales de la jurisdicción ordinaria de la Ciudad de México competentes, cuando la entidad contratante sea 1DOC3, S.A.P.I. DE C.V.; por la Ley Peruana aplicable ante los tribunales ordinarios de Lima, cuando la entidad contratante sea 1DOC3, SAC. Lo anterior, en términos del ANEXO 1. Renunciando expresamente a cualquier jurisdicción que pudiere corresponder debido al domicilio presente o futuro o por cuestiones de nacionalidad del “USUARIO”. Tanto “1DOC3” como el “USUARIO” se comprometen a intentar resolver de manera amistosa cualquier desacuerdo que pudiera surgir en el desarrollo de sus relaciones mercantiles y/o comerciales.

## 26. CONTACTO CON “1DOC3”

Si tiene alguna pregunta sobre estos Términos, puede ponerse en contacto con “1DOC3” a través del correo [contacto@1doc3.com](mailto:contacto@1doc3.com)

## 27. AUTORIZACIÓN EXPRESA DE USO DEL DERECHO A LA IMAGEN

1DOC3 le informa al “USUARIO” que para acceder a los servicios descritos en el presente documento deberá autorizar la utilización de los derechos de imagen, en especial, aquellos relacionados con el uso de fotografías o procedimientos fotográficos los cuáles podrían incluir videos o grabaciones, así como, los derechos patrimoniales de autor, en cuanto a la reproducción, transformación y distribución, como también los derechos conexos a 1DOC3 para incluirlos en la correcta ejecución y prestación de los servicios ofertados en la aplicación.

El “USUARIO” entiende que, por medio de la aceptación de los presentes Términos y Condiciones autoriza a 1DOC3 para que de conformidad con las normas nacionales en materia de Propiedad Intelectual y las normas internacionales en la materia, use los derechos de imagen, derechos de propiedad intelectual y conexos que le puedan pertenecer y sean utilizados por 1DOC3.

### ANEXO 1

A efectos de determinar con qué entidad del grupo “1DOC3” se celebra el presente contrato, se deberá atender al lugar de residencia del Usuario, en los siguientes términos:

LUGAR DE RESIDENCIA DEL USUARIO:	ENTIDAD CONTRATANTE DE 1DOC3:	INFORMACIÓN DE CONTACTO:
COLOMBIA	1DOC3, SAS	Dirección: Carrera 12 #98- 64 OF 408 Ciudad: Bogotá D.C.

MÉXICO	1DOC3, S.A.P.I. DE C.V.	Dirección: Paseo Ahuehuetes Sur, número 86, Glorieta de Bosques y Paseo de los Capulines, Lomas de Reforma, C.P. 11930. Ciudad: Ciudad de México.
PERÚ	1DOC3, SAC	Dirección: Urb La Arboleda, Cal Cesar Atahualpa 140, San Miguel, Lima, Perú.

**Última actualización: 31 de enero de 2024.**