

TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. INTRODUCCIÓN

DOCTOCLIQ es un desarrollo tecnológico titular de **ZOLUPRO S.A.C**, bajo la modalidad de software como servicio(SaaS), que cuenta con una plataforma web y aplicación móvil (App), con el fin de facilitar a centros médicos y profesionales de la salud, usuarios de **DOCTOCLIQ** (en adelante, los “Usuarios Profesionales”), la gestión de agenda, contabilidad, historias clínicas, cuestionarios de salud, establecer videollamadas con sus pacientes (en adelante, los “Usuarios Finales”) entre otras funcionalidades. Cualquier usuario, sea Usuario Profesional o Usuario Final, que desee utilizar **DOCTOCLIQ**, debe darse de alta como usuario. En adelante se denominará “Usuario” en general a todos los usuarios de **DOCTOCLIQ**.

Las presentes condiciones generales (en adelante, las “Condiciones Generales” o las “Condiciones”) se aplican a la prestación de servicios por parte de **ZOLUPRO S.A.C** y regulan el acceso y la utilización del software en línea y aplicación móvil **DOCTOCLIQ** por los Usuarios. Leer detenidamente las presentes Condiciones Generales antes de contratar los servicios de **ZOLUPRO S.A.C**. Al cursar su contratación, acepta quedar vinculado por las presentes Condiciones.

2. OBJETO

Las presentes Condiciones Generales tienen como objeto regular el uso que los Usuarios realicen del software online y aplicación móvil **DOCTOCLIQ**.

La relación existente entre los Usuarios Profesionales y Usuarios Finales no vincula a **ZOLUPRO S.A.C** quien asume la posición de mero intermediario, desarrollando las funciones que se describen en las presentes Condiciones. Será por tanto el Usuario Profesional quien responda frente al Usuario Final en virtud de la relación contractual que surja entre ellos, incluso si es a través de **DOCTOCLIQ**.

3. USUARIOS DE DOCTOCLIQ: USUARIOS PROFESIONALES Y USUARIOS FINALES

El uso de **DOCTOCLIQ**, mediante la correspondiente alta, atribuye la condición de Usuario. El Usuario debe aceptar desde dicho registro las Condiciones Generales aquí reflejadas.

Para su registro, el software **DOCTOCLIQ** solicitará al Usuario los datos mínimos necesarios e imprescindibles, los cuales serán tratados de conformidad con la Política de Privacidad de **ZOLUPRO S.A.C**.

El Usuario Profesional, a su discreción, podrá registrar a sus clientes en **DOCTOCLIQ** previo aviso a estos últimos sobre la política de privacidad de sus datos. El Usuario Final podrá utilizar el software **DOCTOCLIQ** para registrar sus datos, firmar documentos y otras acciones solicitadas por El Usuario Profesional. En este supuesto, **ZOLUPRO S.A.C** accederá a los datos facilitados por los Usuarios Finales siguiendo instrucciones del Usuario Profesional, en caso de incidentes reportados al soporte técnico.

La información solicitada a EL Usuario Final, por intermedio de los diferentes canales digitales son de uso exclusivo para fines del ejercicio profesional, y en cumplimiento a ello, se solicitará la información pertinente. Los Usuarios, por intermedio de **DOCTOCLIQ** y en cumplimiento por la legislación de la materia, podrán hacer uso de firmas electrónicas a fin de manifestar su voluntad en mérito a los vínculos que conlleve el ejercicio profesional. Asimismo, como parte del vínculo entre el Usuario Profesional y el Usuario Final, se podrá remitir todo tipo de información electrónica a través de **DOCTOCLIQ**.

4. FUNCIONALIDADES DE DOCTOCLIQ

DOCTOCLIQ es un software de gestión integral de consultorios y centros médicos que permite a empresas y profesionales de la salud, ya sea a través de www.doctocliq.com o de la aplicación móvil: (i)

gestionamiento de reservas en línea; **(ii)** gestionamiento de pacientes; **(iii)** gestionamiento de caja; **(iv)** gestionamiento de historia clínica; **(v)** Representaciones gráficas de productividad; **(vi)** integraciones con software o servicios de terceros y mucho más. Se puede revisar más información en el siguiente enlace: www.doctocliq.com/funcionalidades-del-software-doctocliq/

Las citadas funcionalidades pueden ampliarse o modificarse progresivamente en sucesivas actualizaciones del software. El Usuario Final podrá recibir emails, mensajes de texto, notificaciones en la aplicación móvil y otros mensajes previo aviso de parte de El Usuario Profesional. Tales comunicaciones son remitidas por los Usuarios Profesionales a través de **DOCTOCLIQ** sin intervención de **ZOLUPRO S.A.C.** Con ello, **DOCTOCLIQ**, permite a los Usuarios Profesionales la personalización del régimen de comunicaciones y notificaciones; no haciéndose responsable por los contenidos producidos. **ZOLUPRO S.A.C.** y los Usuarios Profesional acordará en cada momento las condiciones particulares de las contrataciones de nuevos módulos y funcionalidades realizadas a través de **DOCTOCLIQ**. Dichas condiciones particulares y las presentes Condiciones Generales serán un único documento que regulará la relación de los Usuarios Finales y **DOCTOCLIQ**.

5. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

El acceso a **DOCTOCLIQ** por los Usuarios Profesionales se llevará a cabo de forma remota a través de internet mediante un usuario y contraseña u otro mecanismo de autenticación definidos por el Usuario Profesional, siendo el único responsable de su custodia y buen uso.

ZOLUPRO S.A.C otorga al Usuario Profesional una licencia no transferible y no exclusiva para la suscripción a **DOCTOCLIQ** bajo la modalidad de un "software como servicio". El servicio incluye:

- Sesión de 01 hora para el entrenamiento en el uso de **DOCTOCLIQ**.
- Videos tutoriales en línea.
- Soporte técnico vía chat y teléfono con su asesor designado de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hora local Lima Perú. El día sábado la atención es solo vía email soporte@doctocliq.com en el mismo horario.
- Actualizaciones de las funcionalidades contratadas en su plan elegido.

Para prestar algunas de las funcionalidades de **DOCTOCLIQ** y su aplicación móvil o de los módulos adicionales, **ZOLUPRO S.A.C** deberá contar con servicios prestados por terceros en cuanto servidores de base de datos, correos electrónicos, videollamadas, SMS, pasarela de pagos, sistema de facturación, entre otros.

ZOLUPRO S.A.C no hace representaciones o garantías con respecto a cualquier producto o servicios de terceros. **ZOLUPRO S.A.C** informará a El Usuario Profesional antes de que este haga uso de un servicio ofrecido por un tercero.

El Usuario Profesional acepta conocer todas las funcionalidades descritas en su plan contratado y a utilizar el software tal como es. **ZOLUPRO S.A.C** no está obligado al desarrollo de ninguna nueva funcionalidad o requerimiento, salvo acuerdo entre las partes.

En caso de que El Usuario Profesional, en un plazo máximo de 07 (siete) días calendarios después de su alta, no esté satisfecho con las funcionalidades de **DOCTOCLIQ**, puede solicitar la devolución total de la membresía pagada. Solo se hará el cobro del servicio de implementación sin descuento alguno. Dicho monto figura en la propuesta enviada vía email.

El Usuario Profesional cuenta con un Buzón de Sugerencias donde puede detallar la nueva funcionalidad o requerimiento que tenga. El equipo técnico de **ZOLUPRO S.A.C** se reserva el derecho de evaluar las sugerencias e implementarlas en la fecha que convenga.

Los Usuarios Profesionales son los responsables de fijar las tarifas de los servicios que ofrezca a los Usuarios Finales a través de **DOCTOCLIQ**, siendo de su responsabilidad la emisión del comprobante de pago que corresponda de acuerdo con la normativa tributaria aplicable.

En cualquier caso, **ZOLUPRO S.A.C** no es parte en el contrato de prestación de servicios, que se concluye exclusivamente entre el Usuario Final y el Usuario Profesional. El Usuario Profesional es el único responsable de la ejecución del contrato con el Usuario Final, es decir, derivado de su ejercicio profesional.

6. COSTO DEL SERVICIO

El costo de planes de **DOCTOCLIQ** y los plazos de contratación, así como sus prórrogas, serán indicados oportunamente al Usuario Profesional previamente a su contratación, para la correspondiente aceptación y tramitación de su alta.

El Usuario Profesional podrá visualizar el detalle de su plan contratado así como la gestión del mismo desde su cuenta en **DOCTOCLIQ** en la sección *Configuración*.

La forma de pago es por débito automático, link de pago seguro u otra opción que brinde **ZOLUPRO S.A.C**.

a. Servicios opcionales

Los Usuarios Profesionales podrán suscribirse a los servicios adicionales indicados en el siguiente enlace <https://www.doctocliq.com/menu-legal/> asumiendo previamente el costo adicional.

b. Cobros de mensualidades

El Usuario Profesional es conocedor en todo momento a través de su instrumento contractual, el valor de la tarifa mensual a pagar. En el supuesto que el Usuario profesional desee darse de baja del servicio **DOCTOCLIQ**, deberá comunicarlo quince (15) días antes de que se efectúe el cobro del plan correspondiente. Asimismo, de ser el caso, se aplicarán los costos establecidos en el instrumento contractual, en la sección de penalidades.

c. Impagos

En el caso de impagos por parte del Usuario Profesional, **ZOLUPRO S.A.C** se reserva el derecho a cesar en la prestación del servicio si, transcurridos quince (15) días naturales desde el impago, dicha cuota continuará pendiente de abono. En tal supuesto, **ZOLUPRO S.A.C** procederá al bloqueo del acceso del Usuario Profesional al software en línea, así como a la aplicación o aplicaciones móviles. El Usuario Profesional deberá proceder a realizar el abono de la cuota impaga en el plazo máximo de quince (15) días contados desde el inicio del bloqueo, en caso de no proceder a realizar dicho pago, **ZOLUPRO S.A.C** se reserva el derecho a iniciar las acciones correspondientes.

7. ACTUALIZACIONES Y SOPORTE TÉCNICO.

ZOLUPRO S.A.C adaptará **DOCTOCLIQ** en función de aquellas modificaciones o actualizaciones que considere necesarias o convenientes. Las actualizaciones se aplicarán automáticamente según el calendario de evolución del software establecido por **ZOLUPRO S.A.C**.

ZOLUPRO S.A.C no garantiza la permanencia de las funcionalidades actuales del software en el mismo estado en que actualmente se encuentran, pudiendo efectuar en todo momento las actualizaciones o modificaciones que estime convenientes.

ZOLUPRO S.A.C atiende las consultas referentes al funcionamiento y operativa del software **DOCTOCLIQ** así como reclamos y quejas mediante un servicio de correo electrónico en la dirección (sopORTE@doctocliq.com).

8. OBLIGACIONES

Son obligaciones de El Usuario Profesional:

- a. Designar a los usuarios que contarán con acceso al software por medio de la creación de usuarios sin/con restricciones a ciertas funcionalidades.
- b. Garantizar la colaboración de su personal y proporcionarle la información suficiente para el cumplimiento oportuno del contrato.
- c. Instruir a su personal **BAJO RESPONSABILIDAD**, respecto al uso del sistema y de lo prescrito en los términos y condiciones y la Política de Protección de Datos Personales de **ZOLUPRO S.A.C**.
- d. Obtener el consentimiento de sus pacientes respecto al tratamiento de sus personales a fin de garantizar el ejercicio de las funcionalidades de **DOCTOCLIQ** (registro de información, envío de mensajes de texto, correos electrónicos y otros).
- e. No transferir, ceder, adulterar, pasar, cualquier tipo de información contenida en el sistema online y aplicativo de cualquier Usuario Final sin previo consentimiento de éste, siendo legalmente responsables, por la custodia derivada de la recolección de datos.
- f. Contar con todos los derechos patrimoniales, propiedad intelectual o industrial respecto de los contenidos que incluya en **DOCTOCLIQ**.
- g. Informar oportunamente a los Usuarios Finales y a sus colaboradores de su política de privacidad.
- h. Reconocer que determinadas configuraciones de seguridad en el dispositivo o computador donde haga uso de **DOCTOCLIQ** y otros software instalados (incluyendo anti-spam, anti-virus, pop-up blocker, y otro software similar) pueden interferir con el Servicio o impedir la entrega de las notificaciones del Servicio, y que **ZOLUPRO S.A.C** no tiene control sobre dichos programas instalados por el usuario y los ajustes en los dispositivos que use.
- i. Respecto al servicio de teletriage ligado a la prevención de COVID 19, Doctocliq contempla preguntas generales que son recogidas de las diferentes directivas y recomendaciones de instituciones del sector salud, no incluyendo en estricto los detalles de los cuestionarios establecidos por cada especialidad, por lo que corresponde al Usuario Profesional evaluar la pertinencia de complementar los cuestionarios de acuerdo a los protocolos sanitarios que se le aplique al ejercicio de su especialidad.

Son obligaciones de **ZOLUPRO S.A.C** :

- j. Proporcionar de manera oportuna los accesos al software conforme la cantidad de usuarios que haya requerido El Usuario Profesional.
- k. Garantizar la observancia y estricto cumplimiento de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, el Decreto Supremo N° 003-2013-JUS, que aprueba su reglamento y de las demás normas que la complementan.
- l. Garantizar la encriptación y copia de respaldo de toda la información registrada por El Usuario Profesional.
- m. Resolver los problemas técnicos y/o funcionales del software en un plazo no mayor de 05 días hábiles, siempre y cuando la fuente del problema no esté fuera del alcance de **ZOLUPRO S.A.C.**,

como en el caso de los servicios prestados por terceros (servidores de almacenamiento de datos, SMS, emails, video-llamadas, facturación electrónica, entre otros).

Son obligaciones del **Usuario Final**:

- n. Toda información registrada en la plataforma y aplicativo web, debe corresponder a la verdad y a las buenas costumbres. Asimismo, de encontrarse información falsa se seguirá lo previsto en el ordenamiento penal.
- o. Las comunicaciones que transmita en mérito al cumplimiento del ejercicio del Usuario Profesional será considerando la sensibilidad de la información.
- p. Los medios de comunicación ofrecidos por este, son considerados oficiales en cuanto a la vinculación que mantenga en el uso de la plataforma y aplicativo web.

9. PROPIEDAD INTELECTUAL Y LICENCIA DE USO

ZOLUPRO S.A.C es titular de **DOCTOCLIQ**, de la aplicación móvil asociada, de sus manuales, videos tutoriales y cualquier otro material relacionado, así como, a título enunciativo y no limitativo, de los contenidos accesibles a través del sitio web www.doctocliq.com, de **DOCTOCLIQ** y de su app, marcas y demás signos distintivos. Los derechos de autor asociado a dichos activos intangibles son de titularidad de **ZOLUPRO.S.A.C** a quien corresponde el ejercicio exclusivo de los derechos de uso y explotación de conformidad con la normativa aplicable.

La licencia de uso del software **DOCTOCLIQ** y aplicación móvil se concede al Usuario Profesional con carácter no exclusivo e intransferible por el mismo plazo de duración que el plan contratado, de acorde al instrumento contractual. En cualquier caso, esta licencia de uso se limita a permitir al Usuario Profesional el uso y disfrute de **DOCTOCLIQ** y de la aplicación móvil en los términos contratados. Se prohíbe expresamente modificar, copiar, reutilizar, explotar, reproducir, comunicar públicamente **DOCTOCLIQ** y la aplicación móvil o parte de ella, realizar ingeniería a la inversa sobre el código fuente de **DOCTOCLIQ** y su aplicación móvil. Se prohíbe, igualmente, modificar, copiar, reutilizar, explotar, reproducir, comunicar públicamente, publicar contenidos o distribuidor de cualquier forma la totalidad o parte de los contenidos incluidos en el sitio web www.doctocliq.com, **DOCTOCLIQ** y su aplicación móvil, para propósito comerciales o de cualquier otra naturaleza, si no se cuenta con autorización expresa y por escrito de **ZOLUPRO S.A.C** o, en su caso, del titular de los derechos que corresponda.

10. RESOLUCIÓN DE CONTRATO

La resolución del presente contrato por cualquiera de las circunstancias antes indicadas y complementadas en LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, dará derecho a la empresa **ZOLUPRO S.A.C.** a impedir el acceso al software.

El presente contrato también quedará resuelto y **Usuario profesional** perderá el acceso al software en los siguientes casos:

- a. Mutuo acuerdo entre **Usuario profesional** y **ZOLUPRO S.A.C** que deberá tramitarse por medio de correo electrónico a la dirección electrónica (soporte@doctocliq.com)
- b. Por falta de pago del plan suscrito por parte de el **Usuario profesional**. En ese sentido, **ZOLUPRO S.A.C.** restringirá el acceso total 03 días después de la fecha de impago.
- c. Almacenamiento de información no relacionada con la salud y gestión médica.
- d. Almacenamiento de información relacionada con un uso delictivo, terrorismo, trata de personas.

- e. Conducta agresiva, amenazas y actuaciones legales que puedan poner en peligro el uso de la plataforma o servicios prestados al resto de clientes.

La resolución del presente contrato por cualquiera de las circunstancias antes indicadas dará derecho a la empresa **ZOLUPRO S.A.C** a impedir el acceso a los servicios pudiendo el **Usuario profesional** recuperar los datos introducidos en el programa.

Luego de concluido el vínculo contractual, **ZOLUPRO S.A.C** entregará a el **Usuario profesional** en un plazo no mayor a treinta(30) días calendario por correo electrónico un enlace de descarga toda la información almacenada de propiedad de este último durante la vigencia del contrato.

ZOLUPRO S.A.C se compromete a borrar toda la información de **Usuario profesional** de su base de datos en un plazo de noventa (90) días calendarios a partir de la fecha de resolución del presente contrato.

11. EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

- a. **Exoneración de responsabilidad por incidencias en el servicio e imposibilidad de acceso a DOCTOCLIQ por el Usuario Profesional.**

ZOLUPRO S.A.C velará, en la medida de lo razonablemente posible, y dentro de las limitaciones establecidas en las presentes Condiciones, por el correcto funcionamiento del software **DOCTOCLIQ**. No obstante, **ZOLUPRO S.A.C** no será responsable de las posibles interrupciones en el acceso que se produzcan por causas ajenas a su control, tales como incidencias en las redes de comunicación y/o servidores, tareas de mantenimiento de programas, resolución de incidencias, entre otras; si bien pondrá la mayor diligencia en que las mismas no se produzcan. Respecto de aquellas interrupciones programadas o conocidas, **ZOLUPRO S.A.C** avisará con una antelación razonable al Usuario Profesional, declinando cualquier responsabilidad por la imposibilidad de acceso al software por el Usuario Profesional.

- b. **Exoneración de responsabilidad frente al Usuario Final.**

ZOLUPRO S.A.C no hace parte de la relación contractual que establezca cada uno de los Usuarios Profesionales con sus correspondientes Usuarios Finales, por lo que no será responsable frente a dichos Usuarios Finales.

Asimismo, y para el caso de reclamación por el Usuario Final, el Usuario Profesional releva de toda responsabilidad a **ZOLUPRO S.A.C**. En este sentido, el Usuario Profesional manifiesta conocer que, de dirigirse reclamación por el Usuario Final contra **ZOLUPRO S.A.C**, éste será dirigido por **ZOLUPRO S.A.C** al Usuario Profesional a los efectos de que pueda llevar a cabo su reclamación.

12. EXENCIÓN Y LÍMITES DE RESPONSABILIDAD

En caso de reclamación por parte del Usuario Profesional por incumplimiento y/o daños de cualquier clase derivados del uso de **DOCTOCLIQ**, el Usuario Profesional acepta que **ZOLUPRO S.A.C** responderá como máximo hasta el importe de la cuota mensual abonada por el Usuario Profesional para el periodo en el que se hubiera producido la incidencia o causado el daño.

El Usuario Profesional acepta y reconoce que las reclamaciones que pudiera realizar el Usuario Final relativas a la calidad o diligencia en la prestación del servicio, serán asumidas por el Usuario Profesional.

Asimismo, el Usuario Profesional afirma conocer que el software **DOCTOCLIQ** no está diseñado para satisfacer sus necesidades particulares sino que se destina al cumplimiento de una finalidad general. No se garantiza que las prestaciones del programa sean las que, en opinión del Usuario Profesional, debieran cumplirse, ni que respondan a necesidades particulares del mismo.

13. PROHIBICIONES

Queda prohibido cualquier uso diferente a la finalidad de **DOCTOCLIQ** indicada en las presentes condiciones, debiendo responder el Usuario Profesional por los daños y perjuicios que cause como consecuencia del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones comprendidas en las presentes condiciones.

Queda prohibida la reproducción total o parcial del software **DOCTOCLIQ**, incluso para uso personal, por cualquier medio y bajo cualquier forma, permanente o transitoria; la traducción, adaptación, arreglo o cualquier otra transformación y la reproducción de los resultados de tales actos y cualquier forma de distribución pública, incluido el alquiler del software o cualquier cesión de uso a terceros no autorizados o aplicar ingeniería a la inversa a **DOCTOCLIQ**.

Estos actos constituyen una infracción de los derechos de explotación de **ZOLUPRO S.A.C**, y pueden constituir un delito contra la propiedad intelectual.

14. PROTECCIÓN DE DATOS.

Los datos proporcionados por los Usuarios Profesionales y Usuarios Finales son tratados de conformidad con lo establecido en la Política de Privacidad de **ZOLUPRO S.A.C**, publicado en <https://www.doctocliq.com/PoliticaPrivacidad/>

15. CONFIGURACIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

Desde **DOCTOCLIQ** es posible que Usuarios Profesionales puedan acceder y actualizar su información de perfil a través de la aplicación web. Estos cambios tendrán efecto inmediatamente una vez sean guardados y serán recibidos por **ZOLUPRO S.A.C** para tenerlos en cuenta en usos posteriores.

Un Usuario Final puede solicitar al Usuario Profesional con el que ha contratado servicios la baja de sus datos. Para ello, El Usuario Profesional deberá ponerse en contacto con **ZOLUPRO S.A.C** para realizar la gestión correspondiente.

16. NULIDAD O INEFICACIA DE LAS CLÁUSULAS

Si cualquiera cláusula que haya sido incluida en estas Condiciones resultara declarada, total o parcialmente, nula o ineficaz, tal nulidad o ineficacia afectará a dicha disposición o, en su caso, a la parte de la misma que resultará nula o ineficaz, considerándose tal disposición total o parcialmente no incluida, siendo exigibles los demás acuerdos incluidos en las Condiciones.

17. ACTUALIZACIÓN O MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES

ZOLUPRO S.A.C se reserva el derecho de efectuar las actualizaciones o modificaciones que considere oportunas en las Condiciones. Éstas siempre serán publicadas para facilitar a los Usuarios su lectura y consulta en todo momento, y, además, se comunicará a los Usuarios Profesionales por vía electrónica, las modificaciones relevantes, en su caso.

18. LEGISLACIÓN APLICABLE

Para la resolución de cualquier cuestión litigiosa entre **ZOLUPRO S.A.C** y el Usuario Profesional derivada de la interpretación, ejecución o cumplimiento de las presentes condiciones, serán resueltas de forma definitiva mediante arbitraje de acuerdo con el Reglamento de Arbitraje del Centro Nacional e Internacional de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Lima, a cuyas normas, administración y decisión se someten las partes en forma incondicional, declarando conocerlas y aceptarlas en su integridad.