

TERMINOS Y CONDICIONES IPHYSIS SpA

Las consultas médicas vía internet o tele medicina que se efectúen en **IPHYSIS SpA**, en adelante **La Empresa** a través de medio online, venta telefónica o en cualquiera de nuestras clínicas (en adelante, los "Requerimientos" o "Agendamientos"), estarán sujetas a los términos y condiciones previstos en este documento (en adelante, los "**Términos y Condiciones**"), así como a la legislación chilena vigente, en particular al Reglamento Sobre Acciones Vinculadas a la Atención de Salud Realizada a Distancia, Empleando Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Es requisito para solicitar y requerir consultas en "**IPHYSIS SpA**" la aceptación de los Términos y Condiciones que se indican a continuación:

1.- POLÍTICAS DE AGENDAMIENTO O REQUERIMIENTOS

1.1 - Cómo Solicitar Hora Online. "**IPHYSIS SpA**" ofrece la posibilidad de solicitar hora por internet para lo cual deberá contactarse directamente con nuestra página web.

1.2 - Cómo Solicitar Hora Telefónicamente. "**IPHYSIS SpA**" ofrece la posibilidad de solicitar horas de atención de telemedicina por teléfono.

1.3 - Respaldo. Toda compra realizada en "**IPHYSIS SpA**" estará debidamente documentada y formalizada con la entrega del documento de prestación de servicios.

1.4 - Compras hechas por personas jurídicas. En los requerimientos hechos por personas jurídicas se requerirá la presentación de la cédula Rut Electrónica nominativa (E-Rut) o exhibición del código QR, ambos en versión digital y también de su cédula de identidad, que debe ser el mismo indicado en el E- Rut.

1.5 - Agendamiento. Las horas médicas están sujetas a la disponibilidad de agenda publicada para cada especialidad. También puede ser consultado a servicio al cliente en caso de requerir hora de forma presencial o telefónica.

1.6 - Formación del Consentimiento y Validación de la Compra. En sus clínicas y sitio web, "**IPHYSIS SpA**" servicios, que podrán ser contratados por vía electrónica, o aún telefónica o presencial en caso futuro, según corresponda. Toda aceptación de oferta quedará sujeta a la validación que efectuará "**IPHYSIS SpA**". Esta validación se realizará en las oficinas de "**IPHYSIS SpA**" y, de ser necesario, a través de una comunicación telefónica con el cliente o a través del medio que "**IPHYSIS SpA**" disponga en el futuro. En consecuencia, dicha validación es un requisito para la formación del consentimiento de toda solicitud realizada por el cliente.

La validación del servicio comprenderá una revisión de los siguientes elementos:

(a) Disponibilidad de fondos en la cuenta de "**IPHYSIS SpA**" y/o validación por la entidad que corresponda según sea el medio de pago utilizado por el cliente.

(b) Verificación de los datos personales suministrados por el cliente a "**IPHYSIS SpA**".

La no otorgación de los datos requeridos por la empresa al cliente hará responsable de toda afectación de salud por el incumplimiento de la presente cláusula. Se deja especial énfasis a establecer que "**IPHYSIS SpA**" es una clínica de salud especializada en atención remota, por lo cual es vital la entrega de datos reales y fidedignos por parte del Cliente a la Empresa. Se establece expresamente que "**IPHYSIS SpA**" es un intermediario que presta servicios de telecomunicaciones y agendamiento de horas médicas con profesionales de la salud calificados. El cliente al requerir una hora con "**IPHYSIS SpA**" acepta el hecho de que "**IPHYSIS SpA**" no tiene incidencia directa entre el profesional calificado y el cliente, renunciando en este acto a toda potencial responsabilidad en el caso de una mala praxis por parte del profesional. La responsabilidad de "**IPHYSIS SpA**" corresponde a la prestación efectiva del acceso a la salud por parte del cliente y la intermediación con un profesional que esté calificado,

por lo tanto, será obligación primordial de **"IPHYSIS SpA"** revisar los antecedentes de cada uno de los profesionales de la salud competentes que compongan la red asistencial de la empresa. En el evento que el cliente sea objeto de una mala práctica por parte del profesional de la salud, **"IPHYSIS SpA"** otorgará todos los medios a disposición del Cliente para tener asesorías jurídicas respecto del proceder. Todos los costos asociados exclusivamente a asesoría jurídica serán pagados íntegramente por **"IPHYSIS SpA"**.

En la solicitud de hora correspondiente al agendamiento del Cliente, la validación será informada al cliente mediante la boleta o factura respectiva la que será enviada a la dirección de correo electrónico que haya registrado el cliente, o por cualquier medio de comunicación que garantice el debido y oportuno conocimiento del cliente, el que se le indicará previamente.

Como una medida de protección a la seguridad de las transacciones, **"IPHYSIS SpA"** podrá dejar sin efecto la compra en los siguientes casos: (i) cuando producto del proceso de validación resulte que uno o más de los datos suministrados por el cliente son erróneos, incompletos o no coinciden con los registros informados por el cliente previamente; (ii) cuando no se hubiere podido contactar al cliente dentro de las 72 horas siguientes al requerimiento de compra. Las transacciones realizadas están sujetas a una validación adicional efectuada por un tercero que podría sumar hasta 48 horas hábiles al proceso habitual de validación.

1.7 - Obligaciones propias del Cliente. El Cliente está obligado para con la Empresa a (i) Suministrar datos reales y fidedignos respecto de su estado de salud y/o síntomas. (ii) Poseer conexión a internet, ya sea por servicios hogar o redes móviles que permitan una conexión estable con los servidores de la Empresa (iii) Cumplir el horario de agendamiento establecido en la reserva de hora (iv) Acceder a los exámenes físicos respectivos de la consulta, al tenor de existir y/o requerir observaciones que afecten

zonas íntimas del Cliente, se estipula expresamente en este acto que la Empresa posee medios tecnológicos de encriptación de datos para que la privacidad del paciente esté resguardada, se deja constancia que no existe en el sistema de la Empresa medios tecnológicos para la grabación de las consultas. El incumplimiento de la presente cláusula por parte del Cliente, exime de todo tipo de responsabilidad, tanto civil como penal respecto en primer lugar de la Empresa, como del facultativo médico.

1.7.1 – Obligaciones propias del Cliente Menor de Edad. En el evento que se requiera los servicios médicos prestados por “**IPHYSIS SpA**” siendo el beneficiario de dichos servicios un menor de edad será responsable del requerimiento, seguimiento de instrucciones médicas, administración de medicamentos y otros tratamientos respectivos a prescripciones médicas y cumplimiento de los descansos acordes a las licencias médicas, el adulto que tiene el cuidado personal del menor. No será posible otorgar horas médicas directamente por cualquier menor de 18 años; Solo será posible agendar los horarios correspondientes por un adulto, quien debe informar con anticipación que la agenda médica corresponde a un menor a su cuidado. “**IPHYSIS SpA**” no será responsable de mal seguimiento médico, de recetas, cuidados, medicamentos en las recetas o incumplimientos a las instrucciones otorgadas por el médico tratante. Igual exención de responsabilidad está en favor del médico tratante, con la excepción de que el tratamiento sea negligente, culposo o doloso y cuyo grado de culpa sea probado en Tribunales Ordinarios de Justicia de acuerdo a nuestro ordenamiento jurídico. En el caso que el adulto no sea quien tenga el cuidado personal del menor “**IPHYSIS SpA**” podrá no dar curso a la hora agendada.

2 - OFERTAS Y PROMOCIONES

4.1 - Ofertas. "**IPHYSIS Spa**" podrá modificar las informaciones dadas en la tienda virtual de "**IPHYSIS Spa**", incluyendo las referidas a productos, servicios, precios, disponibilidad de agenda y condiciones, en cualquier momento y sin previo aviso, hasta recibir una aceptación del cliente, que obligará a "**IPHYSIS Spa**", sujeto a las condiciones de confirmación indicadas en el número 1.6. Esto, sin perjuicio de ofertas para las cuales se haya ofrecido un plazo y/o horas de agendamiento determinadas, en cuyo caso "**IPHYSIS Spa**" cumplirá las condiciones ofrecidas.

4.2 - Ofertas con stock determinado y/o limitado. En las ofertas publicadas a través la tienda virtual "**IPHYSIS Spa**" y/o en tiendas físicas futuras de "**IPHYSIS Spa**" pueden variar sin previo aviso. No obstante, los precios "Oferta" serán mantenidos durante la vigencia informada para cada oferta, o hasta agotar el agendamiento de horas indicado en cada caso.

4.3 - Promociones. En las promociones ofrecidas por "**IPHYSIS Spa**" y, que conlleven en la entrega gratuita o rebajada de un servicio por la reserva de otra, siempre que el cliente hubiere agendado la hora en la agenda, la otorgación del servicio que se da gratuitamente o a precio rebajado se hará de la misma forma que el servicio primitivo principal. "**IPHYSIS Spa**" podrá modificar las informaciones relacionadas a promociones, siempre que se encuentre pendiente la aceptación del cliente. Una vez aceptada la promoción por el cliente, ésta obligará a "**IPHYSIS Spa**", sujeto a las condiciones de confirmación indicadas en el número 1.6 antes señalado. Las promociones no son acumulables, salvo que se indique expresamente lo contrario.

3 - FORMAS DE PAGO

(a) Tarjetas de débito bancarias acogidas al sistema Transbank: Tarjetas emitidas en Chile por bancos nacionales, que se encuentren afiliadas a Transbank. Las compras por este medio no se consideran hechas en efectivo, pero pueden dar origen a un descuento especial por lo que agradecemos consultar para cada producto al momento de la compra.

(b) Tarjetas de débito bancarias internacional: En el caso de tarjetas emitidas en el extranjero que tengan activado el Pin Pass, no hay límite de monto para compras, pero respecto de aquellos que no tienen activado este método, el monto máximo es de \$1.500.000 y se requerirá la presentación del Pasaporte vigente o documento de identificación extranjero. En este momento se tomará una fotografía de quien requiere el servicio, una fotografía de la tarjeta e identificación del propietario de la tarjeta de crédito y una fotografía del Boucher firmado en caso de no tener el Pin Pass activado. Lo antes señalado para respaldo y seguridad de la transacción.

(c) Tarjetas de crédito bancarias: Tarjetas emitidas en Chile o en el extranjero que se encuentren afiliadas a Transbank. En el caso de tarjetas emitidas en el extranjero que tengan activado el Pin Pass, no hay límite de monto para compras, pero respecto de aquellos que no tienen activado este método, el monto máximo es de \$1.500.000 y se requerirá la presentación del Pasaporte vigente o documento de identificación extranjero. En este momento se tomará una fotografía de quien solicita el servicio, una fotografía de la tarjeta e identificación del propietario de la tarjeta de crédito y una fotografía del Boucher firmado en caso de no tener el Pin Pass activado. Lo antes señalado para respaldo y seguridad de la transacción.

(d) Efectivo: Con monedas y/o billetes; con transferencia electrónica o depósito bancario en las cuentas corrientes de "**IPHYSIS SpA**". En caso de transferencia electrónica o depósito bancario, la otorgación de los servicios quedará suspendida hasta una vez comprobado que los fondos están liberados en la cuenta de "**IPHYSIS SpA**".

4 – OTORGACIÓN DE LOS SERVICIOS EN FAVOR DEL CLIENTE.

Por otorgación de los servicios se entiende el cumplimiento de la hora agendada para la atención telemática por parte de un profesional que ha sido designado por la Empresa y/o el Cliente por los medios tecnológicos aportados por la Empresa y su agendamiento correlativo. En este caso hay que distinguir:

(A) Acceso a la salud con un profesional competente del área, la Empresa en este acto se obliga para con el cliente a otorgar en la hora agendada a un profesional del área requerida por el Cliente, siendo la Empresa quien valide las credenciales del prestador de servicios externos.

(B) Seguimiento al cliente: La empresa dentro de horario laboral, posterior a un agendamiento exitoso y su correlativa consulta, puede requerir telefónicamente al cliente para conocer su evolución respecto de potenciales tratamientos que estén en vigor.

(C) Limitación Agenda. La empresa no es responsable por la planificación de la agenda y su capacidad de respuesta, es por lo mismo que en caso de no existir horarios disponibles la Empresa puede negar las solicitudes del Cliente para el agendamiento de hora, estableciendo en este mismo acto que no corresponden a actos arbitrarios o ilegales por parte de la Empresa.

(D) Limitación. No se realizará la prestación de los servicios con modificaciones de información por parte del cliente, a modo ejemplificador y no taxativo, no puede reservar o agendar una hora un cliente y ser atendido otro.

(E) Responsabilidad. La empresa es responsable de otorgar el acceso a la salud según el acuerdo comercial que es realizado a través de la página web de la Empresa. En el mismo tenor se establece que la Empresa es un intermediario entre el Cliente y el facultativo del área de la salud para una atención acorde a los requerimientos del Cliente que ha sido solicitado anteriormente, otorga igualmente los medios telemáticos para la gestión de la hora médica a través de un sistema remoto encriptado en favor de la privacidad del Cliente. La Empresa no es responsable por la actuación del facultativo de la salud, tampoco de su diagnóstico ni de las prescripciones médicas que puedan ser otorgadas en favor del Cliente.

En el caso de existir una disputa por la atención recibida por el facultativo de la salud en favor del cliente o una afectación a sus derechos establecidos en el ordenamiento jurídico chileno, la Empresa otorgará gratuitamente asistencia jurídica al Cliente para la correcta asesoría correspondiente a subsanar daños y perjuicios directos que pueda el cliente sopesar respecto de su atención.

El Cliente al solicitar la hora en la página web de la Empresa acepta en el acto los presentes términos y condiciones.

El Cliente al solicitar la hora en la página web, renuncia a las acciones que pueda tener en contra de la Empresa al reconocer su calidad de intermediario.

Se deja estipulado en los presentes términos y condiciones que los facultativos del área de la salud NO SON trabajadores dependientes de la Empresa, en virtud de lo cual, no representan a la Empresa de ninguna forma, solo existiendo un contrato de prestación de servicios entre la Empresa y el facultativo de la salud.

Los costos asociados al pago por parte del Cliente a la Empresa corresponden al pago de la prestación de servicios del profesional a cargo de la consulta telemática de salud y los costos de servicios correspondientes a la Empresa.

El Cliente que otorgue datos adulterados, falsos o no fidedignos será responsable directamente de todo perjuicio que sufra por un potencial diagnóstico errado.

*Cliente en mora de cumplimiento de hora. En caso de que un cliente pierda la hora agendada, esta no será reembolsada ni modificada, a excepción de que sea reprogramada con 48 horas de anticipación y la aceptación de "**IPHYSIS Spa**".

5.- ACEPTACIONES EXPRESAS

El Cliente al agendar una hora y aceptar los términos y condiciones acepta:

- 1 Accedo a compartir mi información por vía tecnológicas con un profesional de salud quien guie la consulta médica.
- 2 Es un deber del Cliente que desde el inicio de la consulta telemática y durante toda su realización el Cliente debe encontrarse en un lugar en donde se respete su privacidad, un lugar tranquilo y con mínimo ruido para el desarrollo de la misma.
- 3 El Cliente entiende que la transmisión de la videollamada podría verse alterada por fallas de tipo tecnológicas, tanto del Cliente como del Facultativo de la salud.
- 4 El Cliente acepta que la consulta telemática no puede reemplazar a la consulta presencial y que podría ser incompleta por carecer de la realización de examen físico (en el caso de la consulta completamente online) y otras evaluaciones. Por lo que está de acuerdo en que el médico indique, según su criterio, si es

necesaria la consulta presencial o semipresencial posterior a realizar la consulta telemática.

- 5 El Cliente consiente a la transmisión de la consulta telemática. La Empresa se encargará por velar la seguridad y confidencialidad de la misma, la que con todo en casos excepcionales podría verse vulnerada.
- 6 El Cliente entiende que excepcionalmente puede verse vulnerada la información otorgada en cuanto a su privacidad o confidencialidad, a pesar de que el proveedor cumpla con los estándares requeridos

6 - VALIDEZ DE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES Y JURISDICCIÓN.

Estos Términos y Condiciones han sido protocolizados con fecha XX de XXXXXXXX del 2021 en la notaría de Ñuñoa de don **JUAN EUGENIO DEL REAL ARMAS**. Aplicarán a todas las consultas y agendamientos efectuados a partir de esa fecha y sólo podrán variar en virtud de otro instrumento protocolizado, para consultas o agendamientos posteriores a dicha protocolización.