

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO “CONTIGO”

Los términos y condiciones que a continuación se detallan (en adelante, los “Términos & Condiciones”) regulan el acceso y la utilización de la Aplicación CONTIGO, comercializada por IHSA SA, (en adelante “La Compañía”).

ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS & CONDICIONES:

Los presentes Términos & Condiciones regulan los requisitos de acceso y uso del Servicio a través de la plataforma CONTIGO con el alcance y hasta los límites que aquí se definen.

Los Servicios descritos, están sujetos a los términos y condiciones generales del contrato comercial correspondiente que rige su utilización de corresponder.

El Usuario debe leer, entender y aceptar los Términos & Condiciones, previo al acceso a la Aplicación CONTIGO y al uso del Servicio.

Toda modificación en los Términos & Condiciones entrará en vigencia una vez que el usuario las haya leído y aceptado.

El Usuario conoce y acepta que toda modificación a los Términos & Condiciones será comunicada por medios digitales o por la misma Aplicación. En ningún caso afectarán las operaciones que ya hayan finalizado.

Al acceder, usar, obtener o brindar información desde y hacia la Aplicación, se considerará que el Usuario ha leído y aceptado los Términos & Condiciones

El Usuario debe suspender el uso de la Aplicación inmediatamente si no está de acuerdo o no acepta estos Términos & Condiciones. La Compañía se reserva el derecho de eliminar o prohibir a cualquier Usuario la utilización de la Aplicación a su sola discreción.

Por lo expuesto el Usuario acepta en su totalidad los términos y condiciones sin reserva y entiende que de no prestar conformidad se deberá abstener de utilizar el servicio.

DEFINICIONES:

- a) Cliente/Usuario: Toda Persona física con capacidad para contratar, que reúna las características previstas en estos Términos y Condiciones y que acceda y utilice la Aplicación y el Servicio.
- b) Formulario de alta: Ficha de datos del Cliente donde se registran sus contactos y datos solicitados por la Compañía necesarios para la prestación del Servicio.
- c) Compañía: refiere a IHSA SA, CUIT 30610298601, sus afiliadas y/o vinculadas, firma que brinda el servicio mediante el uso de la aplicación.
- d) CONTIGO / Aplicación: refiere a la aplicación, por medio de la cual se brindarán los Servicios.
- e) Servicios: refiere a los servicios brindados mediante la aplicación “CONTIGO” para la auto gestión de los usuarios, con enfoque en el acompañamiento de adultos mayores, derivaciones a servicios, seguimientos y asistencias, de acuerdo a los servicios indicados en el apartado “DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS”.

OBJETO:

El Cliente contrata el Servicio mediante la aplicación CONTIGO (en adelante el “Servicio”) que es provisto por la compañía IHSA SA. (en adelante la “Compañía”) con domicilio en Av. Melián 2752 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS:

A través del Servicio, el Cliente accede a cualquiera de los planes aquí presentados disponibles las 24 hs. del día, los 365 días del año y conforme el alcance establecido en las Cláusulas del presente Contrato y los términos y condiciones generales del contrato comercial suscrito de manera voluntaria.

El Servicio únicamente se encuentra disponible para ser utilizado a través de la Aplicación, no estando autorizado ni disponible a través de otro sistema.

- CONTIGO APP:

Botón de Emergencias médicas: En caso de emergencias, el Usuario solicitará asistencia apretando el botón y el equipo de Operaciones se contactara con el Usuario para tomar el evento. Si no tiene contratado servicio de emergencias con la Compañía, se contactará con la persona registrada en la ficha de alta y con la Obra Social y/o Prepaga asentada por el Cliente.

Botón de asistencia / Telealerta: En caso de requerir asistencia de índole no médica, el Usuario deberá presionar el botón verde de “*Solicitar Asistencia*”, y recibirá un llamado telefónico por parte del Equipo de atención al cliente, quienes ayudarán a evacuar dudas y/o brindar información para realizar trámites personales o necesidades básicas que presente en su vida diaria.

Recordatorios: El Usuario tiene la posibilidad de gestionar su propia agenda de recordatorios de medicamentos, turnos médicos y/o cualquier otro eventos que necesite. Una vez que el Usuario cree sus recordatorios, le sonara a una alarma con la información del recordatorio.

Llamadas de bienestar: El equipo de atención al cliente se comunicará de manera telefónica con el Usuario una (1) vez cada 15 días para saber cómo se encuentra, informarle novedades, conversar y detectar posibles necesidades diarias, haciéndolo sentir acompañado, tranquilo y seguro. En caso de encontrar alguna irregularidad en los llamados con el Usuario, inmediatamente nuestro equipo se comunicará con los contactos indicados oportunamente para darles aviso preventivo de la situación.

Contenido de bienestar: Incluye entretenimiento con contenido de terceros relativo a clases de gimnasia, de yoga, de cocina, etc., con la intención de dar acompañamiento no médico al Usuario.

- CONTIGO APP +AMBULANCIA:

Botón de Emergencias médicas: En caso de emergencia, el Usuario solicitará asistencia apretando el botón y el equipo de Operaciones se contactara con el Usuario para tomar el evento.

Emergencias medicas: Se atenderá al Cliente en los casos en los que existiera riesgo inmediato para su vida, y comprenderá la atención, el diagnóstico presuntivo, medidas y/o tratamientos preliminares de emergencias que el personal médico de la compañía determine, y el eventual traslado en Unidades de Terapia Intensiva Móviles (UTIM) hasta el sanatorio, clínica u hospital que corresponda. La atención sera en su domicilio, en la vía pública o cualquier lugar dentro del ámbito de cobertura geográfico del Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA). En el Gran Buenos Aires y resto del país la atención será canalizada a través de empresas de primer nivel con las cuales mantenemos convenios de reciprocidad.

Botón de asistencia / Telealerta: En caso de requerir asistencia de índole no médica, el Usuario deberá presionar el botón verde de “*Solicitar Asistencia*”, y recibirá un llamado por parte del Equipo de atención al cliente, quienes ayudarán a evacuar dudas y/o brindar información para realizar trámites personales o necesidades básicas que presente en su vida diaria,

Recordatorios: El Usuario tiene la posibilidad de gestionar su propia agenda de recordatorios de medicamentos, turnos médicos y/o cualquier otro eventos que necesite. Una vez que el Usuario cree sus recordatorios, le sonara a una alarma con la información del recordatorio.

Llamadas de bienestar: El equipo de atención al cliente podría comunicarse con el Usuario una (1) vez cada 15 días para saber cómo se encuentra, informarle novedades, conversar y detectar posibles necesidades diarias, haciéndolo sentir acompañado, tranquilo y seguro. En caso de encontrar alguna irregularidad en los llamados con el Usuario, inmediatamente nuestro equipo se comunicará con los contactos indicados oportunamente para darles aviso preventivo de la situación.

Contenido de bienestar: Incluye entretenimiento con contenido de terceros relativo a clases de gimansia, de yoga, de cocina, etc., con la intención de dar acompañamiento al Usuario.

Para los servicios descriptos, la Compañía se reserva el derecho a utilizar instalaciones de monitoreo y centrales de contactos (“Call Centers”) propios o de terceros.

El Cliente reconoce que estos Términos & Condiciones y en especial lo relacionado con las obligaciones de las Partes, son aplicables a cualquier instalación de monitoreo y servicios de respuesta externos.

REQUERIMIENTOS.

El Usuario que haya aceptado los Términos & Condiciones y desee utilizar la Aplicación, deberá contar con un dispositivo móvil que contenga las aptitudes técnicas necesarias señaladas a continuación:

Los sistemas operativos mínimos que deben tener son: Teléfonos celular o tablet con Android 5.1 y IOS 13

-ALTA Y ACTIVACIÓN:

A) ALTA DEL CLIENTE:

Datos del Formulario de alta: Una vez generada la compra del Servicio, ya sea vía telefónica o personalmente, se le requerirá al Cliente todos los datos relevantes para poder brindar el mismo

adecuadamente, los que incluyen pero no se limitan a: Nombre y apellido, Documento Nacional de Identidad y Teléfono de linea y/o celular.

Asimismo, se le otorgara un numero de contrato y un código de Activación.

Dentro de las 48 hs., hábiles posteriores, el Servicio comenzara a brindarse. El Cliente ya podrá descargar la aplicación y activarla para su uso.

B) ACTIVACION EN APLICACION:

Desde el teléfono móvil del Cliente, deberá descargar la aplicación que se encuentra en Google Store y/o Apple Store indistintamente.

Una vez dentro, es obligatorio para el Usuario completar íntegramente la registració que le sea solicitada, en todos sus campos y con datos válidos, para luego poder utilizar el Servicio que brinda la Aplicación. El Usuario deberá completarlo con su información personal de manera exacta, precisa y verdadera ("Datos Personales"), asumiendo el compromiso de actualizar los Datos Personales conforme resulte necesario. El Usuario garantiza y responde, en cualquier caso, de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de sus Datos Personales, reconociendo a la "La Compañía" como el responsable primario de tratamiento de sus datos personales.

El Usuario será la única responsable por las operaciones que se realicen en su cuenta. En caso de detectar un uso no autorizado de su cuenta, deberá notificar de forma inmediata a La Compañía.

La Cuenta es personal, única e intransferible, y está prohibido que un mismo Usuario registre o posea más de una Cuenta.

En caso de que el Usuario detecte el uso no autorizado de su Cuenta, así como el ingreso por terceros no autorizados a la misma, este se compromete a notificar a la Compañía, en forma inmediata y por medio idóneo y fehaciente.

Se aclara que está prohibida la venta, cesión o transferencia de la Cuenta bajo ningún título.

En caso que quien formule la Solicitud lo haga en nombre y representación de un tercero (exclusivamente persona física), el mismo declara y garantiza que las facultades y la documentación que acredita dicha representación son legalmente válidas y suficientes para obligar a dicho tercero en los términos y condiciones aquí previstos, y que las mismas no han sufrido modificación ni limitación alguna y se encuentran plenamente vigentes en todas sus partes.

En caso de falsedad en la declaración precedentemente indicada o irregularidad en la representación invocada, quien formule la Solicitud se obliga personalmente, en forma incondicional e irrevocable, a: (i) mantener indemne a La Compañía, sus directores, funcionarios y/o empleados frente a cualquier reclamo judicial o extrajudicial que el titular consignado en la Solicitud o un tercero efectúe, (ii) abonar a La Compañía todos los cargos y sumas que conforme a los términos y condiciones de la Solicitud deba abonar, (iii) asumir la total responsabilidad por los daños y perjuicios que se le ocasionen a La Compañía, a sus socios, funcionarios y/o empleados como consecuencia directa o indirecta de lo precedentemente indicado.

COMPROMISO:

El Cliente se compromete a: 1) Mantener actualizados los datos que provee en el Formulario de Alta, haciéndose único responsable de las modificaciones, reemplazos y/o bajas que sufran los mismos y que no fueran notificadas en forma fehaciente a la Compañía. 2) No utilizar ni aplicar cualesquiera recursos técnicos, lógicos o tecnológicos en cuya virtud puedan beneficiarse directa o indirectamente el mismo Usuario o terceras personas, con o sin ánimo de lucro, de la explotación no autorizada de los contenidos o servicios del programa. 3) No utilizar la aplicación para la realización de actos o actividades contrarias a la ley, a la moral, a las buenas costumbres aceptadas o al orden público establecido, o con fines o efectos ilícitos, prohibidos o lesivos de derechos o intereses de terceros.

DESLINDE DE RESPONSABILIDAD

La compañía limita su responsabilidad a los daños y perjuicios directos que pudiesen derivar al Usuario por el deficiente funcionamiento de la aplicación en relación a los servicios ofrecidos al Cliente.

En atención a que la emisión, recepción y notificación de señales se realizan mediante equipos celulares del Cliente, la Compañía no asume responsabilidad alguna por la interrupción del Servicio debido a falta de disponibilidad o interrupción del servicio telefónico, frecuencia celular, fallas de energía, tormentas eléctricas y/ o cualesquiera otra condición que estuviera fuera del control de La Compañía.

Los procedimientos utilizados para el Servicio de monitoreo se podrán modificar o sustituir en cualquier momento a opción de la compañía.

Salvo los casos de emergencias medicas de “Contigo APP+AMBULANCIA” y de corresponder conforme descripción indicada, los Servicios prestados a través de la aplicación no contemplan consultas medicas de ningún tipo y/o alcance, es un acompañamiento virtual y no reemplaza ni sustituye la consulta y/ atención médica de guardia en instituciones médico-asistenciales.

Las llamadas de Bienestar no representan comunicaciones medicas o provenientes de profesionales médicos. Es un acompañamiento virtual y no reemplaza ni sustituye la consulta y/ atención médica de guardia en instituciones médico-asistenciales.

La Aplicación contiene o puede llegar a contener enlaces a diversas páginas de social media o redes sociales incluyendo pero no limitándose a las páginas de Internet, plataformas digitales, artículos, videos, etc. que no están bajo el control de la Compañía. Por ello, La Compañía no sera responsable, en ninguna medida, por publicaciones y/o comentarios, incluyendo el contenido y/o la información que ahí se exponga, y cualquier otra actividad que realice el Usuario, cualquier otra persona ajena a la Compañía, y/o que esté fuera del alcance de la administración directa de la Compañía.

FALSAS ALARMAS:

En caso de producirse una falsa alarma estando el Cliente en el domicilio, el mismo deberá permanecer allí hasta que se efectúe la llamada del Call Center. La Compañía podrá dejar de prestar el Servicio en caso que el Cliente no observare el adecuado uso del sistema, generando un alto número de falsas alarmas, simplemente comunicándolo al Cliente y sin necesidad de constatar, verificar ni demostrar la cantidad de falsas alarmas, a su sólo criterio. En este caso el Cliente deberá abonar las cuotas pendientes.

PLAZO:

La contratación de los Servicios tendrá vigencia por el término de doce (12) meses a contar desde el momento en que se produzca la aceptación de los presentes Términos y Condiciones y/o el uso de la Aplicación, renovándose automáticamente por períodos anuales.

Dicha renovación no se verificará cuando cualquiera de las partes manifieste a la otra su intención por medio fehaciente de dar por finalizada la contratación de los Servicios con treinta (30) días de antelación a la fecha del vencimiento de la contratación de los Servicios o sus sucesivas prórrogas, sin que ello genere derecho a ningún tipo de reclamos por ninguna de las partes.

PRECIO:

El derecho al Servicio se mantendrá vigente siempre que el Cliente haya cumplido con todas las obligaciones a su cargo, y haya abonado en término y completamente el Precio por los Servicios.

La falta de pago en término de cualquier concepto derivado de la contratación de los Servicios adquiridos y/o el pago parcial de los mismos, producirá la mora automática, sin necesidad de interpellación judicial ni extrajudicial alguna, por el solo vencimiento de los plazos, facultando a La Compañía a resolver la contratación y/o suspender la prestación de los Servicios hasta tanto se regularicen los pagos debidos, sin necesidad de aguardar plazo alguno, y sin que ello genere derechos a reclamos por ningún concepto a favor del Cliente.. La factura impaga será instrumento suficiente para reclamar judicialmente el pago de la suma adeudada.

La Compañía se reserva el derecho de modificar las condiciones y/o valores con respecto al Precio de los servicios comercializados, como así también demás conceptos actuales y futuros que se encuentren dentro de los Servicios brindados. A tales efectos, La Compañía informará al cliente las modificaciones con una antelación no menor a los 30 (treinta) días corridos. En el caso que el Cliente no estuviera de acuerdo con las eventuales modificaciones que operen, podrá rescindir la contratación de los Servicios, debiendo hacer saber dicha circunstancia a La Compañía dentro de los treinta (10) días corridos contados de recibida la comunicación de las modificaciones dispuestas.

TERMINACION:

La Compañía podrá dar por terminadas sus obligaciones para prestar el Servicio conforme a este Contrato en cualquier momento al notificar por cualquier medio: (I) Una violación por parte del Cliente/Usuario a cualquiera de las disposiciones de estos términos y condiciones. (II) Por mora en el pago de TRES (3) cuotas íntegras y consecutivas. (III) Mal uso de la aplicación por el Cliente.

En el caso de la mora en el pago, para poder disponer la rescisión, La Compañía deberá haber intimado, en forma fehaciente al Usuario/Cliente, luego de encontrarse impagadas las citadas cuotas y sin perjuicio de cualquier intimación que hubiera cursado previamente, a regularizar el pago íntegro de las sumas adeudadas en un plazo de DIEZ (10) días hábiles. Vencido dicho plazo sin que el Usuario/Cliente regularice la deuda, la Compañía deberá comunicar fehacientemente al Usuario/Cliente la rescisión del vínculo contractual. En cualquier caso, si la entidad optare por no comunicar la rescisión del contrato, se abstendrá de continuar devengando nuevos períodos de facturación más allá de las TRES (3) cuotas debidas, encontrándose sólo

facultada a suspender el otorgamiento de prestaciones hasta tanto se regularice la deuda. Lo expuesto lo es sin perjuicio del derecho de la entidad de imputar los pagos parciales primero a intereses y el excedente, si existiese, a la deuda, cuota o período más antiguo.

La Compañía, además, podrá optar por: i) Suspender el Servicio, deslindando todo tipo de responsabilidad por las eventuales consecuencias de dicha suspensión, ii) exigir el cumplimiento de las obligaciones que dieron origen a dicha suspensión, iii) corregido el incumplimiento del Cliente, la Compañía podrá elegir reanudar la prestación del Servicio, pero no será exigible dicha reanudación.

CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR:

El Cliente reconoce que ni la Compañía ni los terceros a través de los cuales se brindare el Servicio serán responsables en forma alguna por la omisión en la prestación del mismo debido a casos fortuitos, incendio, huelga, paro laboral, diferencias con trabajadores, restricciones impuestas por las agencias gubernamentales, guerras, revueltas o cualquier causa fuera de control de la Compañía o del tercero, según sea el caso.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS INGRESADOS A LA APLICACIÓN.

Los datos recabados por los formularios de suscripción correspondientes serán incorporados a una base de la cual es responsable IHSA S.A. La información personal que los clientes declararen ante IHSA S.A. es totalmente confidencial en los términos de la Ley 25.326.

Los clientes podrán modificar los datos ingresados cuando lo deseen. Cualquier cliente, titular de los datos personales tendrá la facultad de ejercer el derecho de acceso a los mismos en forma gratuita a intervalos no inferiores a seis meses, salvo que se acredite un interés legítimo al efecto conforme lo establecido en el artículo 14, inciso 3º de la ley N° 25.326. Para ello tendrá derecho a solicitar y obtener información sobre los datos personales que IHSA S.A. tenga en su base, quedando IHSA S.A. obligada a proporcionar la información solicitada dentro de los cinco (5) días hábiles de haber sido intimada fehacientemente. Los clientes también podrán ejercer el derecho de rectificación cuando los datos que se posean fueran incorrectos.

Asimismo, los clientes, titulares de los datos personales podrán en cualquier momento solicitar el retiro o bloqueo, total o parcial de su nombre y cualquier otro dato personal de los bancos de datos a los que se refiere el artículo art 27 inciso 3º de la ley 25.326. Podrán realizar los pedidos de retiro o bloqueo personalmente en las oficinas comerciales de IHSA S.A., quien procederá a cumplir con el pedido dentro de los cinco (5) días hábiles de recibida la notificación, procediendo a la baja de su solicitud y a la eliminación de su cuenta de la base de datos.

IHSA S.A. garantiza a sus clientes que utilizará los datos dentro de las pautas establecidas por la Ley 25.326 de Protección de los Datos Personales.

En caso que los datos sean requeridos por la vía legal, administrativa o judicial correspondiente, IHSA S.A. se verá compelida a revelar los mismos a la autoridad solicitante.

En la medida en que la legislación y normas de procedimiento lo permitan, IHSA S.A. informará a los clientes sobre estos requerimientos.

Los clientes declaran conocer que la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales, órgano de control de la ley N° 25.326, tendrá la atribución de atender las denuncias y reclamos

que se interpongan con relación al incumplimiento de las normas sobre protección de datos personales.

En caso que la información o los datos suministrados por el cliente no sean verdaderos, éste será responsable por los daños que este hecho pudiera ocasionar.

Toda actividad médico - asistencial tendiente a obtener, clasificar, utilizar, administrar, custodiar y transmitir información y documentación clínica del paciente debe observar el debido resguardo de la intimidad del mismo y la confidencialidad de sus datos sensibles, sin perjuicio de las previsiones contenidas en la Ley Nº 25.326.

El Usuario conoce y acepta que no se brindarán prestaciones por fuera de lo que está incluido expresamente en los presentes términos y condiciones.

INDEPENDENCIA.

Los Términos & Condiciones no crean ningún contrato de sociedad, de mandato, de franquicia o relación laboral entre IHSA SA y/o el Usuario y/o el Cliente. El Usuario reconoce y acepta que con IHSA SA no son parte en ninguna operación más allá de lo que expresamente aquí se detalle, la veracidad o exactitud de los anuncios o la capacidad del Usuario para el uso de la herramienta.

PROPIEDAD INTELECTUAL.

Todo elemento susceptible de protección por la legislación de propiedad intelectual o industrial que sean accesibles a, y desde, la Aplicación, corresponden exclusivamente a la compañía y quedan expresamente reservados todos los derechos sobre los mismos.

Los contenidos de las pantallas relativas al Servicio de la Aplicación como así también las bases de datos, redes, archivos que permiten al Usuario, acceder y usar su Cuenta, son de propiedad de la Compañía y están protegidas por las leyes y los tratados internacionales de derecho de autor, marcas, patentes, modelos y diseños industriales. El uso indebido y/o la reproducción total o parcial de dichos contenidos quedan prohibidos, salvo autorización expresa y por escrito de la Compañía.

JURISDICCIÓN Y LEY APPLICABLE.

Estos Términos & Condiciones estarán regidos en todos sus puntos por las leyes vigentes en la República Argentina. En caso de surgir controversias en la interpretación o implementación del presente, las partes involucradas convienen solucionarlas amistosamente de común acuerdo. De persistir las mismas, acuerdan someterse a la competencia de los Tribunales Nacionales de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, renunciando expresamente a cualquier otro fuero y/o jurisdicción que pudiera corresponder.

DOMICILIOS.

El domicilio legal de La Compañía a los efectos de toda notificación judicial o extrajudicial es el de Av. Melian 2752, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

