

## Términos y Condiciones del Uso de Medios Electrónicos y de la App de Sofía Salud, S.A.

Última actualización: 18/11/2020

El presente contrato describe los términos y condiciones generales (en lo sucesivo los “Términos y Condiciones”), que regulan la celebración de operaciones y prestación o contratación de servicios que Sofía Salud, S.A. (en lo sucesivo “Sofía”) ofrezca a los usuarios de la App (en lo sucesivo el “Usuario”) a través del uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones (en lo sucesivo “Medios Electrónicos”).

Para la utilización de dichos Medios Electrónicos, el Usuario deberá de aceptar que ha leído detenidamente y comprende que el uso de los mismos implica la celebración y aceptación de los presentes Términos y Condiciones, los cuales tienen un carácter de obligatorio y vinculante.

La utilización de la App o de los Servicios implica la aceptación por parte del Usuario de todas las cláusulas y políticas establecidas en estos Términos y Condiciones. Asimismo, al utilizar la App o los Servicios estará comunicándose con Sofía a través de medios electrónicos, por lo que acepta recibir comunicación bajo esta modalidad utilizando diversos mecanismos tales como: videollamada, el aplicativo web o móvil denominado “WhatsApp” de WhatsApp, Inc., Correo Electrónico, mensajes de texto, avisos y la plataforma de mensajería personal de la App ; en virtud de lo anterior, el Usuario reconoce que los formularios, contratos, avisos, mensajes, así como cualquier tipo de notificación y/o comunicación que se envíe por los medios electrónicos satisfacen cualquier requisito legal y cuentan con plenos efectos legales y validez.

El uso de notificaciones, así como su habilitación o deshabilitación, será entera responsabilidad del Usuario (la habilitación deberá hacerse a través del sistema operativo, ya que la App no permite la habilitación o deshabilitación de las notificaciones).

El medio de notificación que utilizará Sofía para informar al usuario respecto de las Operaciones Electrónicas realizadas por el Usuario, será el correo electrónico proporcionado por el mismo durante el proceso de suscripción

### **Cláusula Primera. Definiciones.**

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, cualquier palabra que comience con mayúscula, deberá ser entendida conforme a las siguientes definiciones:

- a) Asegurado o Socio: Persona expuesta a cualquier evento cubierto por la póliza con derecho a los beneficios que otorga el Contrato de Seguro.
- b) Autenticación: el conjunto de técnicas y procedimientos utilizados para verificar la identidad del Usuario y su facultad para realizar Operaciones Electrónicas y para enviar instrucciones a Sofía a través de Medios Electrónicos.
- c) Autoridades: Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- d) Compra de Medicamentos: Compra de Medicamentos, así como su entrega a domicilio, según se contempla en la Cláusula Novena de los presentes Términos y Condiciones.
- e) Contratante: Persona que ha solicitado la celebración del Contrato y de la Póliza para sí o para terceras personas y que se compromete a realizar el pago de las primas.

- f) Contraseña: Cadena de caracteres que autentica al Usuario en los Medios Electrónicos.
- g) Contrato de Seguro o Póliza: Documento en el que se establecen los términos y condiciones celebradas entre el Contratante y Sofía, así como los derechos y obligaciones de las partes. Este documento está integrado por los siguientes documentos que constituyen prueba del contrato:
  - a. La solicitud de seguro: Documento que comprende la voluntad del Contratante y Asegurado para adquirir un seguro; incluye información para la evaluación del riesgo. Este documento es indispensable para la emisión de la Póliza y deberá ser llenado y firmado por el Contratante y Asegurado.
  - b. La carátula de la Póliza: Incluye, entre otra información: datos personales del Asegurado, límites de la cobertura, el importe de la prima, vigencia de la Póliza, etc.
  - c. Las Condiciones Generales: Documento que contiene los términos y condiciones generales, bajo los cuales se regirá la cobertura otorgada por el Contrato de Seguro o Póliza.
  - d. Endosos y cláusulas adicionales: Documentos que modifican o condicionan en cualquier sentido los alcances del contrato, sin que lo anterior se refiera a modificar el texto de las Condiciones Generales.
  - e. Folleto de derechos básicos del Asegurado o Documento del uso del seguro: Incluye una guía para solicitar cuidados médicos y un suplemento con información del equipo médico y de Sofía.
- h) Correo Electrónico: Los mensajes disponibles para su envío a través de sistemas de comunicación electrónica, mediante los cuales Sofía realizará las notificaciones necesarias.
- i) Cuenta: El conjunto de ID y Contraseña que permite al Usuario acceder a la App para realizar Operaciones Electrónicas.
- j) Directorio: Directorio de hospitales, doctores, laboratorios y farmacias, todos los anteriores independientes de Sofía.
- k) Equipo del Usuario: Equipo que cuenta con un sistema operativo iOS o Android, mediante el cual se realiza la descarga de la App y se inicia Sesión con el ID y Contraseña.
- l) ID o Carne de Identidad: Cadena de al menos seis caracteres a través del cual el Usuario se identifica en los Medios Electrónicos.
- m) Mecanismos de confirmación: Notificaciones enviadas por Sofía al Usuario a través de los Medios Electrónicos.
- n) Médico: Médico independiente aprobado por Sofía, quien cuenta con autorización para expedir recetas médicas y dar consultas médicas.
- o) Operaciones Electrónicas: Conjunto de acciones determinadas para que Sofía pueda realizar operaciones y servicios requeridos por el Usuario a través de los Medios Electrónicos, para efectos de los presentes Términos y Condiciones serán considerados de manera enunciativa pero no limitativa las siguientes:
  - a. Contratación o cancelación de un Contrato o Póliza.
  - b. Solicitud, aceptación o emisión de endosos a los contratos.
  - c. Pago de primas.
  - d. Alta y modificación del medio de notificación para la confirmación de la operación electrónica realizada.
  - e. Restablecimiento de Contraseñas.
  - f. Solicitar videoconsultas médicas.
  - g. Elaborar y recibir recetas médicas digitales.
  - h. Solicitar apoyo para la Compra de Medicamentos.

- p) Portal o App: Plataformas o aplicaciones oficiales de Sofía que se usan para brindar al Usuario información o Servicios, dentro de los cuales se contempla el uso de los Medios Electrónicos para la prestación de Servicios.
- q) Sabios: Servicio de consulta y asistencia técnica sobre la App , así como asistencia para agendar citas presenciales con un Médico, el cual se brindará a través de la App.
- r) Servicios: Los siguientes servicios brindados por Sofía al Usuario a través de la App:
  - a. Llevar a cabo videoconsultas médicas.
  - b. Compra de medicamentos, así como su entrega a domicilio (en adelante, la “Compra de Medicamentos”).
  - c. Consultar el Directorio.
  - d. Agendar citas para consultas presenciales.
  - e. Realizar consultas y recibir asistencia técnica sobre dichos servicios con los Sabios.
- s) Sesión: Período en el cual el Usuario podrá solicitar servicios, una vez que hayan ingresado a la App con su ID y Contraseña, la Sesión se dará por terminada de manera automática si la misma se encuentra inactiva por un periodo de 20 minutos..
- t) Términos y Condiciones: Los presentes términos y condiciones del Portal o App, así como del uso de medios electrónicos que pueda publicar Sofía de tiempo en tiempo.
- u) Usuario: Persona con registro en la App o Portal de Sofía.
- v) Videoconsultas: Consultas realizadas a través de videollamadas mediante la App.

#### **Cláusula Segunda. Objeto.**

El Usuario podrá realizar a través de los Medios Electrónicos la solicitud de las Operaciones Electrónicas que disponga de acuerdo a la Póliza contratada a través de la App de Sofía.

Sofía se reserva el derecho de ampliar o disminuir el número de Operaciones Electrónicas, sin embargo, dichas modificaciones deberán de ser publicadas en la App de Sofía para conocimiento del Usuario.

Sofía se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de Cuenta, cancelar o suspender una Cuenta, sin que esté obligado a comunicar las razones de ello y sin que ello genere alguna responsabilidad para Sofía.

En ningún momento se entenderá que la presentación por parte del Usuario de la solicitud debidamente llenada, así como la aceptación de los presentes Términos y Condiciones constituye la aceptación del riesgo por parte de Sofía, sin que ello genere responsabilidad alguna para Sofía.

Sofía se reserva el derecho de grabar cualquier conversación telefónica sostenida con el Usuario, en caso de utilizar este medio de comunicación.

#### **Cláusula Tercera. Acceso a Medios Electrónicos.**

Para el primer acceso a los Medios Electrónicos, el Usuario deberá llevar a cabo un registro previo en la App de Sofía en el que deberá de brindar cierta información que ayude a su Autenticación, dicha información será utilizada en términos de los presentes Términos y Condiciones y el Aviso de Privacidad (según dicho término se describe en la Cláusula Décima Novena de los Términos y Condiciones). A efecto de lo anterior, el Usuario reconoce y acepta que, la correcta prestación de los Servicios y la utilización del Portal o App depende de la veracidad, certeza y exactitud de la información proporcionada por el Usuario, por lo que el único responsable de la información proporcionada y operaciones de la Cuenta será el Usuario, de tal manera que Sofía no será

responsable de la certeza de la información ni operaciones que ocurran en la Cuenta y Sofía no se responsabilizará en forma alguna por la prestación de los Servicios y la utilización del Portal o App en el supuesto en el que el Usuario proporcione información errónea, falsa, incompleta o desactualizada.

Sofía puede en cualquier momento solicitar cualquier tipo de documento o dato adicional a efecto de corroborar la información de la Cuenta. Sofía tendrá derecho a suspender temporal o definitivamente a aquellos Usuarios cuyos datos o información no hayan podido ser confirmados, o no sean correctos.

Una vez registrado, el Usuario podrá acceder a los Medios Electrónicos con su ID y su Contraseña.

El Asegurado autoriza que el Contratante podrá realizar las siguientes acciones a través del Usuario que comparte con el Asegurado:

- a. Solicitar servicios médicos en nombre del Asegurado.
- b. Intercambiar información médica a nombre del Asegurado.
- c. Cobrar reembolsos de Servicios de Salud a nombre del Asegurado.

El listado anterior no aplica en caso de que el Contratante y el Asegurado sean la misma persona.

En caso de que el Usuario requiera que se modifique su Contraseña o ID deberá de cumplir con una serie de pasos en el momento que lo desee, mediante cualquiera de los Medios Electrónicos disponibles que tenga habilitado dicho servicio.

#### **Cláusula Cuarta. Obligaciones del Usuario.**

En adición a las demás obligaciones contenidas dentro de los presentes Términos y Condiciones, el Usuario deberá cumplir con las siguientes obligaciones como medidas para mitigar riesgos inherentes al uso de Medios Electrónicos; así como prevenir la realización de operaciones irregulares o ilegales:

- a) El Usuario se compromete a mantener de forma segura y confidencial el ID y Contraseña, y en ningún caso Sofía será responsable del uso del ID y Contraseña del Usuario; por lo anterior, el Usuario será responsable del correcto uso de su cuenta y, por lo tanto, deberá pagar a Sofía cualquier daño, perjuicio, gasto o costo derivado del mal uso de la cuenta.
- b) En el momento en que el Usuario tenga conocimiento o sospeche el robo o el uso no autorizado de su cuenta, deberá notificar inmediatamente a Sofía por el medio que mejor le convenga, incluyendo el correo electrónico mencionado de la institución, y realizar la modificación de su ID y Contraseña.
- c) En caso de que el Usuario exceda el número de intentos permitidos de acceso a la App por tratar de ingresar con información errónea deberá de notificar tal circunstancia a Sofía para que ésta le asista para restablecer la Contraseña.
- d) El Usuario se abstendrá de permitir que cualquier persona distinta al titular de la cuenta utilice cualquiera de los servicios a través de su cuenta. Sofía no será responsable, en ningún caso, de los servicios cuando una persona distinta al titular de la cuenta utilice los servicios. El Usuario deberá indemnizar y sacar en paz y a salvo a Sofía de cualquier procedimiento que se inicie en su contra, así como de los daños y perjuicios que deriven del incumplimiento a la presente Cláusula por parte del Usuario.

Se excluye de lo señalado en el presente inciso “d)”, aquellos supuestos en los que un tercero asista al Usuario, en virtud de que el Usuario se encuentre imposibilitado de utilizar su cuenta por sí mismo. En dichos casos, se entenderá que el Usuario ha usado su cuenta personalmente, por lo que el Usuario será responsable del uso de la cuenta de conformidad con los términos y condiciones señalados en los presentes Términos y Condiciones.

- e) Los Usuarios menores de 18 años de edad, pueden utilizar los Servicios únicamente con la autorización, participación e involucramiento de sus padres o tutores, quienes actuarán en carácter de representantes legales de estos, siendo responsables de cualquier obligación y/o compromiso que dichos menores de 18 años adquieran con Sofía. En ningún caso Sofía será responsable de verificar que el Usuario sea mayor de edad o, en su caso, que el usuario cuente con la autorización de sus padres o tutores, por lo que los Usuarios menores de 18 años y no cuenten con la autorización de sus padres o tutores deberán abstenerse de utilizar la App.
- f) El Usuario reconoce, que deberá de abstenerse de utilizar el Servicio de Videoconsulta en relación con una urgencia médica. En caso de que exista una situación de urgencia, será total responsabilidad del Médico la reacción adecuada a tal situación, debiendo tomar las acciones y realizar las recomendaciones que las buenas prácticas médicas establecen para tales situaciones. El presente inciso f) será aplicable igualmente a cualquier consulta médica presencial.
- g) Al usar la App, el Usuario deberá dirigirse con probidad, decencia y respeto. Por lo anterior, el Usuario se obliga a: (i) abstenerse de faltar el respeto en cualquier forma a cualquier Médico o personal de Sabios, (ii) utilizar una vestimenta adecuada durante el uso del Servicio de Videoconsulta (camisa y pantalones), y (iii) seguir las indicaciones del Médico durante la prestación del Servicio de Videoconsulta.
- h) El Usuario se compromete a cubrir los gastos y costos generados por la recepción de un Servicio o la realización de una Operación Electrónica que se encuentren contemplados y regulados dentro del Contrato de Seguro.
- i) El Usuario Contratante se hace responsable de la veracidad y autenticidad de la información interbancaria brindada para el cobro de las primas y cualquier otro concepto relacionado con los presentes Términos y Condiciones y con la Póliza que se encuentren a su nombre.
- j) El Usuario, tanto Contratante como no Contratante, acepta que en caso de que la información interbancaria brindada sea falsa o errónea, Sofía podrá dar por terminado el presente acuerdo.
- k) El Usuario deberá de asumir todos los riesgos inherentes al uso de los Medios Electrónicos por la realización de Operaciones Electrónicas, en la App y/o a cualquier Medio Electrónico de Sofía, según sea el caso, así como aquellas consecuencias que deriven de un mal uso de ellos.

#### **Cláusula Quinta. Obligaciones de Sofía.**

Sofía deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Mantener controles de seguridad técnicos, físicos y administrativos para proteger en todo momento la confidencialidad e integridad de la información del Usuario, incluyendo la de sus factores de autenticación.
- b) Ocupar la información de acuerdo con las finalidades descritas en su aviso de privacidad.
- c) Notificar al Usuario cada vez que se realice de forma exitosa una Operación Electrónica.

- d) Comunicar por cualquier medio que tenga disponible Sofía, cualquier suspensión temporal o definitiva del Portal o la App sin necesidad de otorgar alguna explicación.
- e) Brindar atención de cualquier falla o duda que tenga el Cliente respecto del Portal, App y/o cualquier Medio Electrónico de Sofía, según sea el caso.

**Cláusula Sexta. Factores de Autenticación.**

Los factores de Autenticación que podrá solicitar Sofía para efectuar los Servicios en sus Medios Electrónicos, son los siguientes:

- a) Categoría 1: Se compone de información obtenida mediante la aplicación de cuestionarios al Usuario, por parte de operadores telefónicos, en los cuales se requieran datos que el Usuario conozca.
- b) Categoría 2: Se compone de información que sólo el Usuario conozca e ingrese a través de un Dispositivo de Acceso, el cual es la Contraseña; (i) su longitud deberá ser de al menos ocho caracteres; (ii) la composición de estos Factores de Autenticación deberá incluir caracteres alfabéticos y numéricos, cuando el Dispositivo de Acceso lo permita; y (iii) En ningún caso se podrá utilizar como tales, la información siguiente: 1) El Identificador de Usuario; 2) El nombre comercial o denominación social de Sofía; 3) Más de dos caracteres idénticos en forma consecutiva; o 4) Más de dos caracteres consecutivos numéricos o alfabéticos.
- c) Categoría 3: Se compone de información contenida o generada por medios o dispositivos electrónicos, así como la obtenida por dispositivos generadores de contraseñas dinámicas de un sólo uso. Sofía podrá, pero no estará obligada a, brindar estos medios al Usuario, sin embargo, en caso de ser brindados por Sofía su uso será obligatorio.
- d) Categoría 4: Se compone de información del Usuario derivada de sus propias características físicas, tales como huellas dactilares, geometría de la mano o patrones en iris o retina, entre otras. Sofía podrá, pero no estará obligada a, brindar estos medios al Usuario, sin embargo, en caso de ser brindados por Sofía su uso será obligatorio

**Cláusula Séptima. Videoconsulta.**

Los Usuarios podrán solicitar el Servicio de Videoconsulta a través de la App, para lo cual deberán acceder a su Cuenta y seleccionar la opción de Videoconsulta. Una vez seleccionada la opción de Videoconsulta, el Usuario deberá informar sobre la razón por la cual se solicita la Videoconsulta.

Una vez que un Médico esté en posibilidad de brindar el Servicio de Videoconsulta al Usuario, la App alertará al Usuario para que se una a la Videoconsulta.

Una vez iniciada la Videoconsulta, el Médico brindará al Usuario la consulta médica a través de una videollamada. En caso de que el Médico considere que cuenta con elementos suficientes para diagnosticar al Usuario y para recomendar un tratamiento, el Médico se lo informará al Usuario, pudiendo enviar la receta médica electrónica correspondiente al finalizar la Videoconsulta. La receta médica electrónica que resulte de la Videoconsulta, estará disponible para el Usuario a través de la App y por medio del correo electrónico del Usuario.

En caso de que el Médico considere que no cuenta con elementos suficientes para diagnosticar al Usuario y para recomendar un tratamiento, el Médico se lo informará al Usuario, pudiendo

recomendar que se realice una consulta médica presencial con dicho Médico o con algún otro especialista del equipo médico.

El Usuario reconoce y acepta que, durante la Videoconsulta y una vez terminada la misma, el Médico completará un expediente médico electrónico con la información proporcionada por el Usuario y la información que derive de la Videoconsulta. El expediente médico electrónico utilizado por los Médicos será elegido por Sofía y podrá ser accedido por Sofía y/o por cualquier autoridad legalmente facultada para ello. Sofía podrá poner el expediente médico electrónico a disposición del Médico a través de sus propios medios, o bien, mediante la contratación de un tercero especializado independiente a Sofía. La información del expediente médico electrónico será utilizada en términos de los presentes Términos y Condiciones y el Aviso de Privacidad. Lo anteriormente expuesto será aplicable igualmente a cualquier consulta médica presencial.

El Médico brindará sus servicios de conformidad con su juicio clínico, por lo que Sofía no será responsable, en ningún caso, del diagnóstico realizado por el Médico, ni del tratamiento recomendado por dicho Médico. El Médico será el único responsable de cualquier daño o perjuicio que sea provocado por el diagnóstico realizado y/o el tratamiento recomendado y/o el contenido de las recetas médicas electrónicas, así como cualquier daño o perjuicio que derive de la Videoconsulta. Lo anterior será aplicable igualmente a cualquier consulta médica presencial.

Una vez terminada la Videoconsulta el Médico podrá mantener abierta la plataforma de mensajería personal de la App, a fin de poder responder a dudas adicionales sobre la Videoconsulta correspondiente. El Usuario se abstendrá de realizar consultas sobre padecimientos o situaciones que no estén directamente relacionadas con lo expuesto en la Videoconsulta correspondiente. El Médico, a su entera discreción y de conformidad con su juicio clínico, podrá cerrar la plataforma de mensajería personal de la App. A partir de que el Médico cierre la plataforma de mensajería personal de la App, el Usuario no podrá realizar ninguna consulta adicional al Médico en relación con dicha Videoconsulta.

Las comunicaciones, recomendaciones e indicaciones que se realicen a través de la plataforma de mensajería personal de la App serán realizadas de conformidad con el juicio clínico del Médico, siendo aplicables lo señalado en la presente Cláusula Séptima.

En ningún caso, Sofía será responsable de ninguna consulta médica presencial, o bien, de la atención de las urgencias de cualquier centro médico.

#### **Cláusula Octava. Sabios.**

El Servicio de Sabios únicamente se relacionará con consultas, seguimiento a servicios del seguro y asistencia técnica sobre la App y, en ningún caso se entenderá que el Usuario podrá solicitar información médica o relacionada con la atención médica. En ningún caso se podrá interpretar que la información otorgada a través de Sabios tiene carácter médico, por lo que el Usuario será el único responsable sobre el uso que dé a la información obtenida a través de Sabios, sin que se pueda considerar a Sofía responsable por los daños o perjuicios que sean provocados al Usuario o a cualquier tercero con motivo del uso de Sabios.

Una vez seleccionada la opción de Sabios, el Usuario podrá enviar sus dudas a través de la plataforma de mensajería personal de la App. En caso de ser posible, el personal de Sofía responderá a las consultas y asistencia técnica solicitada por el Usuario en relación con la App.

Adicionalmente, los Usuarios, a través de Sabios, podrán solicitar asistencia para agendar una cita para una consulta médica presencial con algún Médico. Para ello, deberá señalar dentro la plataforma de mensajería personal de la App, su deseo de agendar una consulta médica presencial, así como la especialidad médica requerida. Una vez provista la información anterior, el personal de Sofía enviará las posibles opciones de especialistas médicos, dentro de las cuales el Usuario deberá seleccionar el especialista médico que más le convenga y el Sabio agendará la consulta médica presencial.

El servicio de Sabios para la asistencia para una consulta médica presencial, sólo podrá ser utilizada para agendar consultas médicas presenciales con los Médicos que se encuentren dentro del Directorio de Sofía.

Sofía no es responsable de la disponibilidad del Médico para la consulta médica presencial, por lo que en ningún momento garantiza ni será responsable, por la disponibilidad de algún Médico para brindar una consulta Médica al Usuario.

Una vez programada la consulta médica presencial, el Usuario será el único responsable de realizar la confirmación de la cita y cualquier otro trámite o requisito para llevar a cabo la consulta médica presencial. El Usuario será responsable de pagar los gastos y costos que le corresponden, relacionados con la consulta médica presencial, conforme a lo indicado en el Contrato de Seguro.

#### **Cláusula Novena. Compra de Medicamentos.**

Una vez terminado el Servicio de Videoconsulta, Sofía podrá brindar al Usuario la opción de utilizar el Servicio de Compra de Medicamentos a través de la App.

El mensaje de Sofía solicitará al Usuario que le informe si requiere apoyo para la compra y envío de algún medicamento. En caso de que el Usuario desee utilizar el Servicio de Compra de Medicamentos deberá señalar a Sofía la descripción detallada de los medicamentos que desea comprar. En caso de que la legislación aplicable requiera que los medicamentos estén recetados por un médico, los medicamentos deberán estar incluidos en la receta médica electrónica emitida por el Médico a través del Servicio de Videoconsulta.

Sofía señalará al Usuario la disponibilidad de los medicamentos solicitados, incluyendo, en su caso, las opciones disponibles de medicamentos de referencia y medicamentos bioequivalentes (genéricos).

El Usuario indicará los medicamentos que desee adquirir, los cuales, estarán sujetos, en todo caso, a su disponibilidad. Asimismo, el Usuario indicará a Sofía la ubicación del domicilio en el que desea que los medicamentos sean entregados.

Si el Usuario solicita a Sofía apoyo con la compra del medicamento, Sofía le cobrará al Usuario la parte que le corresponde del precio del mismo, mediante pago con tarjeta de crédito o cualquier otro medio de pago que Sofía señale para tales efectos.

Una vez que el Usuario haya realizado el pago del precio de la Compra de Medicamentos, Sofía coordinará, a través de un tercero especializado, el envío de medicamentos comprados por el Usuario al domicilio señalado por el Usuario.



Sofía sólo será responsable de entregar los medicamentos en el lugar señalado por el Usuario para tales efectos; siendo el Usuario el único responsable de estar presente en dicha ubicación para recoger los medicamentos. Sofía no será responsable, en ningún caso, de que los medicamentos sean entregados a otra persona, o bien, de cualquier pérdida o extravío de los mismos.

En caso de que el Usuario compre por su cuenta los medicamentos incluidos en la receta médica electrónica emitida por el Médico a través del Servicio de Videconsulta de Sofía, el Usuario será responsable del pago del 100% del precio ante el proveedor y para pedir reembolso a través de la App, deberá pedir factura a nombre de Sofía. El reembolso se realizará conforme a lo indicado en el Contrato de Seguro.

#### **Cláusula Décima. Directorio.**

Los Usuarios podrán acceder al Servicio de Directorio a través de la App. Este Servicio permitirá a los Usuarios consultar un directorio de hospitales, doctores, laboratorios o farmacias.

Los hospitales, doctores, laboratorios o farmacias señalados dentro del Directorio son independientes a Sofía, por lo que Sofía no será responsable, en ningún caso, de los Servicios brindados por los mismos, ni de los daños o perjuicios que sea provocado por los servicios que éstos brinden al Usuario.

Sofía no garantiza ni será responsable en forma alguna por los servicios brindados por los hospitales, doctores, laboratorios o farmacias señalados dentro del Directorio, o bien, por su calidad y/o disponibilidad.

#### **Cláusula Décima Primera. Vigencia.**

Las disposiciones de los presentes Términos y Condiciones estarán vigentes mientras el Usuario dé uso al Portal o App y/o dentro del periodo durante el cual el Usuario cuente con una cuenta activa. Ahora bien, Sofía podrá dar por terminado el acceso a la Cuenta y a los Servicios y los presentes Términos y Condiciones respecto de cualquier Usuario, en caso de que dicho Usuario no dé cabal cumplimiento a todas y cada una de sus obligaciones previstas en los presentes Términos y Condiciones.

#### **Cláusula Décima Segunda. Terminación.**

Sofía puede dejar de ofrecer los Servicios a través de los Medios Electrónicos o denegar el acceso a los mismos e incluso dar por terminado en cualquier momento las disposiciones previstas en los presentes Términos y Condiciones, sin responsabilidad para Sofía y sin que esto implique un incumplimiento del Contrato de Seguro.

En caso de que se dé por terminado el Contrato de Seguro o Póliza, los presentes Términos y Condiciones se darán por terminados. Los presentes Términos y Condiciones volverán a tener Vigencia en caso de que el Usuario genere una nueva Cuenta o una nueva Póliza.

En caso de terminación, el Usuario deberá de dejar de hacer uso de la App.

En caso de cancelación a voluntad del Usuario, la solicitud de cancelación se llevará a cabo a través de la App siguiendo el flujo que en la misma se indique. A partir del momento de la cancelación, el Usuario dejará de tener acceso a los Servicios a través de Medios Electrónicos.

Sin perjuicio de lo anterior, la terminación de los presentes Términos y Condiciones, no afectará los derechos y obligaciones que surjan antes de la fecha de terminación.

Sofía podrá terminar los presentes Términos y Condiciones y restringir el uso de la App por parte del Usuario, en caso de que el Usuario incumpla con cualquiera de las obligaciones señaladas en los presentes Términos y Condiciones.

**Cláusula Décima Tercera. Fallas en el Portal o App.**

Sofía no se responsabiliza por ningún daño, perjuicio o pérdida al Usuario que pudiera ocasionarse por fallas en el Portal o App, en el servidor o en Internet. Sofía tampoco será responsable por cualquier virus que pudiera infectar el equipo del Usuario como consecuencia del acceso o uso de su sitio web o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos o audio contenidos en el mismo.

El Usuario no podrá exigirle responsabilidad alguna a Sofía, ni podrá exigir el pago de ninguna cantidad por concepto de daño, perjuicio o pérdida resultante de dificultades técnicas o fallas en el Portal o App o en Internet. Sofía no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido a el Portal o App, debido a que éste puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas, fallas de Internet, mantenimiento o por causas ajenas a Sofía; en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible, sin que por ello pueda imputarse algún tipo de responsabilidad a Sofía. De la misma manera, Sofía tampoco será responsable por ningún error u omisión contenidos en el Portal o App.

El Portal o App puede contener enlaces a sitios web de terceros. En dichos casos, Sofía no será responsable de ninguna manera del contenido, productos, servicios, anuncios u otra información que pueda ser proporcionada por o a través de tales sitios o publicidad, ni de sus políticas de privacidad o su cumplimiento con las disposiciones legales aplicables.

**Cláusula Décima Cuarta. Limitación de Responsabilidad.**

Sofía únicamente pone a disposición de los Usuarios el Portal o App para tener acceso a los Servicios, por lo que no será responsable y en ningún caso garantiza el contenido, calidad, cantidad, estado, seguridad, idoneidad, integridad o legitimidad de los Servicios y/o de la receta médica electrónica y/o de los medicamentos correspondientes. En consecuencia, Sofía no será responsable de cualquier daño, menoscabo, pérdida o perjuicio, relacionado con la calidad, integridad, legitimidad, o cualquier otra causa análoga a los Servicios y/o de la receta médica electrónica y/o de los medicamentos.

**Cláusula Décima Quinta. Indemnización.**

El Usuario acuerda y se obliga a indemnizar y a sacar en paz y a salvo a Sofía de cualquier reclamación que pudiera hacerse en su contra con motivo o en relación con el uso de la Cuenta. En razón de lo anterior, el Usuario acuerda indemnizar y eximir de responsabilidad a Sofía (incluyendo, pero no limitado a sus respectivos accionistas, directores, gerentes, funcionarios, representantes, agentes y empleados) por cualquier reclamo o demanda (incluyendo honorarios y costos legales), obligándose a resarcir a Sofía de cualquier cantidad que se erogare por estos conceptos.

**Cláusula Décima Sexta. Relación.**

Ninguna disposición contemplada en estos Términos y Condiciones constituye de manera alguna cualquier tipo de sociedad, asociación, comisión mercantil o relación laboral entre Sofía y el Usuario.

#### **Cláusula Décima Séptima. Propiedad Intelectual.**

El Portal o App y todos los derechos relativos a éste, son propiedad exclusiva de Sofía. Ninguna disposición prevista en los Términos y Condiciones, ni el uso de el Portal o App otorgan o transfieren ningún derecho sobre o en relación con el Portal o App.

Todos los derechos de propiedad intelectual relacionados con los Servicios, incluyendo sin limitar a, todas las patentes, modelos de utilidad, diseños industriales, marcas, avisos comerciales, nombres comerciales, derechos de autor, secretos industriales, *know-how*, tecnología o cualquier solicitud para obtener el registro de cualquiera de las anteriores, así como sus registros, permisos, licencias o cualquier otro derecho que derive de la prestación de los Servicios, son y serán, en todo momento, propiedad de Sofía. Los Términos y Condiciones no otorgan al Usuario, en ningún caso, derechos sobre la Propiedad Intelectual de Sofía.

#### **Cláusula Décima Octava. Confidencialidad.**

Toda la información proporcionada por los Usuarios será tratada como información confidencial y no podrá ser revelada sin el consentimiento del Usuario. Esta obligación de confidencialidad no cesará con motivo de la expiración, suspensión, terminación o rescisión de los presentes Términos y Condiciones.

Tendrán acceso a dicha información aquellos empleados o representantes de Sofía, así como terceros con los que Sofía tenga una relación jurídica para el cumplimiento de las obligaciones conforme a los presentes Términos y Condiciones. No obstante, Sofía podrá proporcionar información mediante requerimiento fundado y motivado de autoridad competente.

#### **Cláusula Décima Novena. Privacidad.**

El tratamiento de los datos personales que se lleve a cabo en relación con los Servicios, se regirá conforme a lo establecido en el Aviso de Privacidad de Sofía, el cual se encuentra disponible en <https://www.sofiasalud.com>, en cumplimiento a lo establecido por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento y las demás disposiciones legales aplicables.

De conformidad con el Aviso de Privacidad de Sofía, la información y datos personales que se obtengan durante y derivado de la prestación de los Servicios podrá ser utilizada con fines de investigación médica, científica, tecnológica y/o para la salud.

El consentimiento para el tratamiento de los datos personales sensibles se obtendrá al momento de aceptar los presentes Términos y Condiciones.

#### **Cláusula Vigésima. Modificaciones.**

Sofía podrá modificar los Términos y Condiciones en cualquier momento, para lo cual, Sofía podrá informar a los Usuarios a través de una publicación en su página web, en el Portal o App y/o a través de Correo Electrónico sobre dichas modificaciones. Sofía elegirá el medio de notificación a los Usuarios a su entera discreción, bajo el entendido que la notificación se entenderá hecha cuando

se realice por cualquiera de los medios señalados en el presente párrafo. Sin perjuicio de lo anterior, Sofía podrá publicar las actualizaciones o modificaciones a los Términos y Condiciones en el Portal o App, en el entendido de que la sola utilización de el Portal o App, implica la aceptación expresa por parte del Usuario de cualquier actualización o modificación de los Términos y Condiciones.

La última actualización de los Términos y Condiciones ocurrió en la fecha señalada al inicio de estos Términos y Condiciones.

**Cláusula Vigésima Primera. Encabezados.**

El Usuario reconoce que los encabezados de cada una de las cláusulas de los presentes Términos y Condiciones son únicamente para fines de referencia y no afectarán el significado o interpretación de los mismos.

**Cláusula Vigésima Segunda. Domicilio.**

El domicilio de Sofía se encuentra ubicado en:

Colima 426, Colonia Roma Norte,  
C.P. 06700, Delegación Cuauhtémoc,  
Ciudad de México.

**Correo Electrónico:** [ayuda@sofiasalud.com](mailto:ayuda@sofiasalud.com) / [hola@sofiasalud.com](mailto:hola@sofiasalud.com)

**Cláusula Vigésima Tercera. Jurisdicción y Ley Aplicable.**

Para todo lo relativo a la interpretación y cumplimiento de estos Términos y Condiciones, las partes en este acto se someten, de manera expresa e irrevocable, a las leyes aplicables de los Estados Unidos Mexicanos y a la jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, Estados Unidos Mexicanos, y renuncian, de manera expresa e irrevocable, a cualquier otra jurisdicción que pudiere llegar a corresponderles en virtud de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra razón.