



ANEXO

TÉRMINOS Y CONDICIONES CLINICAL FOLDER

Clinical Folder ofrece un servicio de membresía altamente personalizado que brinda a nuestros miembros acceso a su historial médico a través de una variedad de dispositivos, incluyendo dispositivos móviles, computadoras y ciertos televisores. Además, nuestro servicio abarca una amplia gama de beneficios que van desde la promoción de la salud hasta la prevención de enfermedades, incluyendo asesoramiento de salud en línea, entre otras prestaciones detalladas en la sección 2(dos) de este anexo. Todo este proceso es supervisado y gestionado por un profesional de la salud debidamente calificado, que puede ser un médico, kinesiólogo o enfermero/a. Es importante tener en cuenta que la utilización de estos servicios queda sujeta a los términos y condiciones aquí establecidos.

1. ACERCA DE ESTOS TÉRMINOS

Estos Términos constituyen un acuerdo legalmente vinculante entre usted y Clinical Folder. Al acceder y utilizar los productos y servicios proporcionados por Clinical Folder, el usuario acepta cumplir con los siguientes términos y condiciones. Si no está de acuerdo con estos términos, se le recomienda no utilizar nuestros productos y servicios. Al acceder y utilizar nuestros productos y servicios, el usuario reconoce haber leído, comprendido y aceptado estos términos en su totalidad. Además, el usuario acepta cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables relacionadas con el uso de nuestros productos y servicios.

2. MEMBRESÍA

Para acceder a los servicios de Clinical Folder, debe tener una suscripción activa. La suscripción es válida por un mes completo a partir de la fecha de inicio y se renovará automáticamente cada mes, a menos que cancele la membresía antes de la fecha de renovación según la política de cancelación descrita en la sección 7 (siete). Al realizar el pago de la suscripción mensual, se convierte en miembro de nuestro programa y obtiene acceso a una amplia gama de ventajas y servicios descritos en la sección 3 (tres).



3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

El servicio de Clinical Folder, incluida la biblioteca de antecedentes médicos y exámenes, se actualiza regularmente siempre que el usuario mantenga contacto con su ejecutivo en salud y entregue la información solicitada. Además, realizamos pruebas periódicas en diversos aspectos de nuestro servicio, incluyendo nuestros sitios web y las interfaces de usuario, con el objetivo de continuar mejorando la calidad de nuestro servicio.

Nuestros servicios contemplan:

3.1. ASIGNACIÓN DE UN EJECUTIVO PROFESIONAL EN SALUD.

La suscripción otorga derecho a un profesional de salud personalizado el cual puede ser un Kinesiólogo o Enfermero/a quien ejecutará la digitalización del historial médico, además de gestionar y canalizar todas nuestras prestaciones.

El primer contacto de su ejecutivo puede demorar hasta 48 hrs hábiles, después de efectuada la suscripción.

3.2. DIGITALIZACIÓN DEL HISTORIAL MÉDICO.

Es necesario que el usuario proporcione su correo electrónico al momento de la suscripción. El profesional de salud asignado iniciará mediante este medio la comunicación, solicitando a continuación su número de teléfono para la entrevista inicial, recopilación de antecedentes médicos y dar inicio a la digitalización de su historial médico.

El contenido disponible en su perfil de salud digital puede cambiar periódicamente, reflejando así las posibles variaciones en su situación de salud actual, siempre que sea informada a su ejecutivo en salud.

Clinical Folder se reserva el derecho de seleccionar los antecedentes médicos más pertinentes de su historial de salud para elaborar su ficha clínica, siguiendo el juicio de nuestro equipo de profesionales, así como también, nos permitimos utilizar un lenguaje especializado, diseñado específicamente para optimizar su perfil de salud. Esto garantiza que la información contenida en su carpeta clínica digital sea óptima, clara y concisa y esté lista para ser compartida con su médico de cabecera o cualquier personal de salud de manera efectiva.

3.3. DIGITALIZACIÓN DE EXÁMENES.



Para completar la digitalización de exámenes de manera exitosa se solicita al usuario proporcionar su dirección de correo electrónico. En el caso de no contar con esta información o si prefiere emplear una vía diferente para la comunicación, puede optar por ofrecer una plataforma alternativa, como WhatsApp u otro medio adecuado para facilitar el intercambio de archivos y la interacción con su ejecutivo. El profesional de salud asignado establecerá la comunicación a través del medio elegido para la recopilación de exámenes y ejecutar la digitalización.

3.4. CREDENCIAL DE SALUD.

Todos los usuarios tendrán acceso a una credencial de salud en formato digital, en un plazo máximo de 10 días hábiles (siempre que el usuario haya entregado toda la información médica requerida para su confección). Clinical Folder se reserva el derecho de aplicar cambios al formato y/o diseño de la credencial que vayan en beneficio de sus afiliados.

3.5. ACCESO A CONTENIDO DIGITAL.

Puede acceder al contenido desde cualquier ubicación, siempre y cuando esté en áreas geográficas con acceso a Internet compatible. Para acceder a su historial médico y exámenes, existen dos vías de acceso:

3.5.1. El usuario debe contar con acceso a Internet y un dispositivo compatible con lector de código QR. Éste último estará disponible en su credencial de salud digital.

3.5.2. El usuario deberá disponer de conexión a Internet a través de un dispositivo que permita acceder al sitio web <https://mifichaclinica.clinicalfolder.com> donde podrá acceder con su usuario y contraseña.

3.6. PROGRAMA “SEGUIMIENTO DE SALUD” DE CLINICAL FOLDER

El programa “Seguimiento De Salud” de Clinical Folder es un servicio personalizado que brinda un monitoreo periódico del estado de salud realizado por un profesional de salud calificado para monitorear la condición médica de nuestros usuarios en base a interpretación de síntomas y signos de su patología de base y/o aguda, además de signos vitales auto-monitoreados en casa. Dicho servicio se ejecuta a través de llamada telefónica o videollamada.



La calidad del audio y/o imagen de la llamada o videollamada puede variar de un dispositivo a otro y puede verse afectada por una serie de factores, incluida la ubicación, señal, ancho de banda disponible y la velocidad de su conexión de Internet. La frecuencia de contacto es determinada por el usuario previo asesoramiento por su ejecutivo en salud, con un límite máximo de tres llamadas por semana, realizadas en el horario comprendido entre las 8:00 a.m. y las 5:00 p.m. Servicios y/o prestaciones ofrecidos por el programa de seguimiento de Clinical Folder están sujetos a la colaboración activa del usuario durante el proceso de contacto y No incluye la distribución de dispositivos de monitoreo de signos vitales. Es deber del usuario mantener informado a su ejecutivo en salud, proporcionando información precisa acerca de eventos potenciales que pudiesen afectar su salud, los cuales puedan surgir durante el transcurso de su suscripción.

3.7. GESTIÓN DE CITAS MÉDICAS.

El Usuario puede aprovechar los servicios de una gestión de cita médica, sin costo, con asesoría de su ejecutivo en salud según su motivo de consulta, situación geográfica, plan de salud, etc. El usuario podrá canalizar su solicitud a través de su ejecutivo en salud. El trámite de éste servicio puede demorar hasta 48 hrs hábiles en iniciarse, después de efectuada la solicitud. Clinical Folder no asume responsabilidad por posibles limitaciones en la disponibilidad de horas médicas en la región que comprometan la fecha de citas médicas conseguidas.

3.8. GESTIÓN DE EXÁMENES.

El Usuario puede utilizar el servicio de gestión de citas para la realización de exámenes, sin costo, canalizando su solicitud a través de su Ejecutivo En Salud. Clinical Folder no asume responsabilidad por posibles limitaciones en la disponibilidad de exámenes en la región ni por posibles demoras en la asignación de fechas.

En el contexto de los servicios que requieran una orden médica, el usuario deberá costear un pago único de \$4.900 por cada solicitud (cuatro mil novecientos pesos) teniendo como finalidad cubrir los costos asociados a la gestión y tramitación de la orden médica, cuyo importe se debitará utilizando un enlace de pago único proporcionado por su ejecutivo en salud. El trámite



de éste servicio puede demorar hasta 48 hrs hábiles en iniciarse, después de efectuado el pago.

3.9. CONVENIOS EXCLUSIVOS.

Formar parte de nuestra comunidad permite el acceso a descuentos, convenios y ofertas exclusivas en colaboración con una selecta red de comercios y empresas afiliadas. Estos beneficios han sido cuidadosamente ideados con el propósito de otorgarle ventajas únicas que contribuyan al mejoramiento de su salud y bienestar personal. Al presentar su credencial de afiliación válido, usted podrá acceder a descuentos preferenciales y promociones exclusivas en una amplia variedad de productos y servicios.

Es importante tener en cuenta que la disponibilidad y duración de estas ofertas pueden estar sujetas a campañas y alianzas empresariales de duración limitada. Será su ejecutivo designado quien le informará sobre estas promociones y oportunidades exclusivas de manera oportuna. Asimismo, le recordamos que los términos y condiciones de estas ofertas pueden variar en función del comercio o empresa afiliada. Es su responsabilidad asegurarse de cumplir con los requisitos y restricciones aplicables.

4. QUIÉN PUEDE COMPRAR UNA SUSCRIPCIÓN

Debe cumplir los siguientes criterios para suscribirse: (1) residir en Chile , (2) tener, al menos, 18 años y (3) proporcionar una forma de pago válida y aceptada, que pueda actualizarse periódicamente y que admita pagos a través de su cuenta con terceros. Los menores de edad pueden ser miembros de Clinical Folder, siempre y cuando estén incluidos en un plan familiar, bajo la responsabilidad de un adulto a cargo.

5. CONTRASEÑAS Y ACCESO A LA CUENTA.

Al permitir que terceros accedan a su ficha clínica y, en consecuencia, a todos los antecedentes médicos proporcionados, usted reconoce y acepta que dichas personas actúan en su representación y que conlleva exponerles la información privada de su salud. Para mantener un control óptimo sobre su cuenta y evitar modificaciones involuntarias que puedan comprometer la seguridad de la información a la que accede su médico tratante, solamente su ejecutivo está autorizado a realizar cambios en el contenido de la misma. Es su responsabilidad salvaguardar el acceso a su cuenta, tanto en lo que respecta a compartir su código QR asignado como a mantener la



confidencialidad de las contraseñas. Si en algún momento considera necesario modificar su contraseña, puede solicitarlo a su ejecutivo o hacerlo a través de los Canales de Comunicación Oficiales indicados en este anexo. Reservamos el derecho de cancelar o suspender su cuenta en casos necesarios para proteger tanto su seguridad como la de Clinical Folder y nuestros asociados, con el fin de prevenir actividades fraudulentas o el robo de identidad.

6. FACTURACIÓN Y PAGO

6.1. CICLO DE FACTURACIÓN.

La cuota de membresía por el servicio de Clinical Folder se cobrará mediante su forma de pago en la fecha de pago específica indicada al momento de la suscripción. En ciertos casos, su fecha de pago podría cambiar, por ejemplo, si no se pudo hacer el cobro con su Forma de pago satisfactoriamente o cuando cambie su plan de membresía. Consulte con su ejecutivo en salud y solicite «Información de facturación» para ver su próxima fecha de pago. Cualquier otro cargo en el que incurra en relación con el uso que haga de las prestaciones de Clinical Folder, como citas con telemedicina, orden de exámenes, insumos médicos, kit de salud, entre otros y las tarifas de cualquier posible transacción, se cobrarán mediante una única transacción a través de un enlace de pago exclusivamente creado para la compra en cuestión y facilitado exclusivamente por su ejecutivo en salud. Es importante resaltar que en ningún escenario nuestros ejecutivos solicitarán información personal relacionada con tarjetas de crédito ni métodos de pago. Nuestra política de seguridad garantiza que todas las transacciones sean realizadas exclusivamente a través de enlaces de pago verificados y autorizados, asegurando así la integridad y confidencialidad de tus datos financieros. Tu seguridad es nuestra máxima prioridad, y nos comprometemos a salvaguardar tus detalles de pago de manera rigurosa y confiable.

6.2. FORMAS DE PAGO.

Para usar el servicio de Clinical Folder, debe proveer una forma de pago válida. Para cobrar el cargo de su membresía nos autoriza a hacer cargos a cualquier forma de pago asociada con su suscripción. Los pagos relacionados con nuestros servicios se gestionarán a través de un tercero, en este caso, Mercado Pago. Esta plataforma ha sido seleccionada debido a su experiencia



y solvencia para llevar a cabo de manera segura y eficiente las transacciones financieras. Al optar por utilizar Mercado Pago como intermediario, garantizamos un proceso de pago transparente y confiable para nuestros usuarios. Al completar el pago, registro y hacer uso de nuestros servicios, aceptas los términos y condiciones establecidos por Mercado Pago, así como los términos adicionales especificados en esta plataforma. Para obtener más información sobre las políticas y procedimientos de pago de Mercado Pago, te recomendamos revisar sus términos de servicio y políticas de privacidad directamente en su sitio web. Si el pago no se pudiera hacer satisfactoriamente en la fecha de facturación original, en caso de rechazo o indisponibilidad de su forma de pago principal debido a la fecha de vencimiento, la falta de fondos u otros motivos, hacemos hasta 3 (tres) nuevos intentos en los días siguientes. Si todos fallan, el suscriptor es pausado y notificado por su ejecutivo en salud para la regularización. Si usted no cancela su cuenta, su cuenta será suspendida hasta que obtengamos una forma de pago válida.

6.3. ACTUALIZACIÓN DE SUS FORMAS DE PAGO.

Usted puede actualizar su forma de pago canalizando la solicitud a través de su ejecutivo en salud. Luego de cualquier actualización, nos autoriza a hacer cargos a las formas de pago correspondientes.

6.4. PLANES DE SUSCRIPCIÓN.

Todos nuestros planes brindan idénticas prestaciones y ventajas, la variación entre estos planes reside exclusivamente en la cantidad de usuarios que tienen acceso al servicio.

a) Plan Individual

El Plan Individual ofrece acceso completo a nuestros servicios esenciales y contenido exclusivo para una persona. Este plan está disponible por una tarifa mensual de 4900 CLP (cuatro mil novecientos pesos chilenos).

b) Plan Duo:

El Plan Duo incluye todas las características del Plan Individual, pero está diseñado para dos personas. Ambas personas pueden disfrutar del acceso completo a nuestros servicios. Este plan tiene un costo mensual de 8.490 CLP (ocho mil cuatrocientos pesos chilenos). Incluir a una persona extra



en este plan implica un cargo adicional de \$4,900 (cuatro mil novecientos pesos chilenos).

c) Plan Familiar:

Nuestro Plan Familiar ofrece todas las ventajas del Plan Individual, pero está dirigido a grupos familiares de hasta cuatro personas. Todos los integrantes del grupo familiar tienen acceso completo a nuestras prestaciones. Este plan está disponible por una tarifa mensual de \$13.990 CLP (trece mil novecientos noventa pesos chilenos). Incluir a una persona extra en este plan implica un cargo adicional de \$4,900 (cuatro mil novecientos pesos chilenos).

Estos valores son vigentes solo por concepto de lanzamiento en el país hasta el 31 de diciembre de 2023. Posteriormente, los precios definitivos podrían entrar en vigor. Cualquier modificación en los precios se comunicará con al menos 30 días de anticipación.

El Usuario autoriza a Clinical Folder mediante el presente anexo a cobrar automáticamente los valores previstos en esta cláusula.

Cuando optas por cambiar a un plan de mayor precio, esta modificación se implementa de manera inmediata para todos los beneficiarios puedan disfrutar de todas sus ventajas. Dado que nuestro servicio opera en modalidad de prepago, tu fecha de facturación se ajustará en función del saldo restante del último pago realizado. En este proceso, el costo proporcional del plan en curso se sumará al costo proporcional del nuevo plan para asegurar una transición fluida.

Cuando decides cambiar a un plan de menor precio, esta modificación se efectúa en la fecha de facturación subsiguiente. Durante este período de transición, podrás seguir aprovechando las funciones del plan de mayor precio hasta la siguiente fecha de facturación.

6.5. CAMBIOS EN EL PRECIO Y PLANES DE MEMBRESÍA

Cualquier modificación en los precios o en los planes de membresía entrará en vigor no antes de los 30 días siguientes a la notificación correspondiente. Si no desea aceptar el cambio de precio o la modificación del plan, puede cancelar su membresía antes de que el cambio entre en vigor.



6.6. OFERTAS PROMOCIONALES.

Ocasionalmente, podríamos hacer ofertas especiales de promociones, planes o membresías («Ofertas»). Clinical Folder determina los requisitos para acceder a la oferta a su exclusivo criterio, y nos reservamos el derecho de revocar una oferta y suspender su cuenta si determinamos que usted no es elegible.

7. POLITICA DE CANCELACIÓN

El Usuario de Clinical Folder tiene el derecho a rescindir la presente membresía en cualquier momento y sin ningún cobro adicional independiente del plan contratado y continuará teniendo acceso al servicio hasta el final de su periodo de facturación.

En consonancia con lo permitido por la ley vigente, los pagos no son reembolsables, y no se proporcionarán devoluciones ni créditos por periodos de membresía utilizados parcialmente o por servicios o contenido de Clinical Folder no utilizado. Para cancelar, ejecute la solicitud con su ejecutivo en salud por cualquier vía de comunicación establecida o en su defecto eleve la solicitud en cualquiera de nuestros Canales de Comunicación Oficiales especificados en este anexo. Si cancela su membresía, su cuenta se cerrará automáticamente al final de su período de facturación actual.

7.1. DERECHO DE RETRACTO

En un plazo de 10 (diez) días consecutivos a partir de la fecha de inscripción, el usuario podrá finalizar este anexo mediante el proceso definido en la política de cancelación, sin incurrir en ningún cargo o pago, siempre y cuando no haya utilizado el servicio, entendiéndose como tal, momento en que nuestro equipo de salud ya ha iniciado la confección de su ficha clínica y prestaciones de salud de cualquier tipo. La terminación de este anexo se considerará efectiva en la fecha en que se ejerza el derecho de retracto.

7.2. REEMBOLSO

En los casos de terminación de los servicios contratados en los que proceda algún reembolso de parte de Clinical Folder, la devolución ocurrirá en un plazo máximo de 30 (treinta) días hábiles contados desde la recepción de los datos bancarios del Titular, los que deberán ser correctos, suficientes, y entregados al ejecutivo asignado. El reembolso se hará mediante transferencia electrónica a la cuenta del titular.



8. CONDUCTAS PROHIBIDAS

El servicio de Clinical Folder, incluyendo todo el contenido y las diversas prestaciones a las que se accede en él está destinado exclusivamente para los usuarios que se encuentren dentro del plan de suscripción contratado, y no para uso comercial ni general, ya que está diseñado pensando en el bienestar individual y su uso generalizado podría poner en riesgo la salud de otras personas.

Durante el período de vigencia de este contrato, Clinical Folder le otorga al usuario un derecho exclusivo e intransferible, para conversar y aclarar dudas y consultas con su ejecutivo en salud y sobre el programa de seguimiento de tú salud de Clinical Folder. La aceptación del presente anexo implica la aceptación del usuario de no utilizar el contenido ofrecido por Clinical Folder frente a terceros, ni su divulgación. Usted acepta que no usará el servicio para uso comercial.

9. COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS.

La información correspondiente a su cuenta (como autorizaciones de pago, facturas, cambios de contraseña o de la Forma de pago, confirmaciones y avisos) le será enviada exclusivamente de forma electrónica. Esta comunicación se realizará mediante correos electrónicos a la dirección de email que haya proporcionado durante su suscripción.

10. PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

- 10.1. La Compañía se compromete a proteger la privacidad y los datos personales de sus usuarios de acuerdo con la legislación vigente.
- 10.2. Clinical Folder aplica rigurosos estándares de seguridad e integridad a los datos personales recopilados, y demanda la misma excelencia en seguridad e integridad a los terceros contratados para tal propósito.
- 10.3. El usuario declara aceptar que Clinical Folder podrá utilizar tecnologías (propias o de terceros) para la recopilación y manejo de datos. De acuerdo a lo establecido en la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada, mediante el presente acto, el Usuario otorga su autorización a Clinical Folder para llevar a cabo el tratamiento de sus datos. Estos datos serán utilizados exclusivamente con el propósito de ejecutar las prestaciones ofrecidas en este anexo, además de fines estadísticos, de cobro y envío de correspondencia. El usuario también otorga permiso para recibir comunicaciones publicitarias o comerciales relacionadas con los productos y/o servicios ofrecidos por la



empresa, provenientes de la empresa misma o de sus entidades afiliadas, según lo define el artículo 100 de la Ley N°18.045. Cabe destacar que el usuario conserva el derecho de solicitar la interrupción del envío de dichas comunicaciones publicitarias o comerciales, tal como se establece en el artículo 28 B de la Ley N°19.496. Dicha solicitud debe realizarse a través de los Canales de Comunicación Oficiales especificados en este anexo.

11. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todo el contenido, materiales y derechos de propiedad intelectual relacionados con los productos y servicios ofrecidos por Clinical Folder está protegido por derechos de autor de los cuales éste posee los derechos de propiedad. Clinical Folder otorga a sus usuarios un derecho no exclusivo e intransferible para utilizar el contenido de forma no comercial dentro de las disposiciones contractuales. Está prohibida la reproducción, distribución o modificación no autorizada del contenido objeto del presente anexo o su puesta a disposición a público. El derecho de uso caducará cuando el acceso del usuario deje de estar vigente.

12. EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y LIMITACIONES A LA RESPONSABILIDAD.

La Compañía no se hace responsable de la interpretación errónea o incorrecta de la información proporcionada, ni de las decisiones tomadas basadas en dicha información. El servicio que ofrecemos se proporciona en su estado actual, tal cual, sin ninguna garantía ni condición. Es importante destacar que nuestro servicio no se declara libre de interrupciones ni de errores. Usted debe tener en cuenta que el acceso a sus antecedentes médicos puede verse interrumpido ocasionalmente debido a posibles fallas informáticas, problemas de software o dificultades en la página web. En caso de que surjan estas eventualidades, la empresa no asume responsabilidad por los inconvenientes ocasionados. Sin embargo, le aseguramos que cualquier intermitencia o interrupción en el acceso a sus antecedentes será tratada con la máxima diligencia y prontitud. Nuestro equipo se esforzará por resolver estas situaciones en el menor tiempo posible para asegurar un servicio fluido y confiable. Estamos comprometidos a brindarle una experiencia satisfactoria y a tomar las medidas necesarias para abordar cualquier problema técnico que pueda surgir. Al utilizar nuestros servicios, usted exime a la empresa de cualquier responsabilidad por daños especiales, indirectos o consecuentes. Es importante tener en cuenta que estos términos no afectarán las garantías



intransferibles ni los derechos de protección al consumidor que le sean otorgados en virtud de las leyes obligatorias que rigen en el país.

13. CAMBIOS EN LOS TÉRMINOS DE USO Y CESIÓN.

Clinical Folder se reserva el derecho de modificar estos Términos de Uso según sea necesario. En caso de que se realicen cambios que le afecten, le notificaremos con al menos 30 días de anticipación. Si no desea aceptar dichas modificaciones, tiene la opción de cancelar su membresía antes de que entren en vigencia. Asimismo, tenemos la posibilidad de ceder o transferir nuestro acuerdo contigo, lo que implica nuestros derechos y obligaciones, en cualquier momento. Su colaboración en relación con esta cesión o transferencia es fundamental y esperada.

14. VIGENCIA.

En caso de que alguna de las cláusulas de estos Términos de Uso se considere inválida, ilegal o inaplicable, las demás disposiciones mantendrán su plena vigencia en términos de validez, legalidad y aplicabilidad.

15. CONTACTO

Si tienes alguna pregunta acerca de estos términos y condiciones, necesitas obtener información adicional acerca de nuestro servicio y sus funcionalidades que no puedas obtener a través de su ejecutivo, te invitamos a visitar nuestro servicio de atención al cliente disponible en nuestro sitio web clinicalfolder.com/servicio-al-cliente. Además, puedes ponerte en contacto con nosotros a través de los siguientes correos electrónicos: Equipo@clinicalfolder.com , atencioncliente@clinicalfolder.com , soporte@clinicalfolder.com . Estamos aquí para ayudarte en cualquier consulta que puedas tener.