**TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO**

Como usuario del sitio de internet[www.careme.mx](http://www.careme.mx) (la “Plataforma”) deberá leer detenidamente los presentes términos y condiciones generales que describen y regulan los Servicios ofrecidos por 199 TECHNOLOGIES SAPI DE CV. con domicilio en Calle Aragón 199-A, Col. Álamos, Delegación Benito Juárez, C.P. 03400, Ciudad de México (en lo sucesivo “Care Me”) dentro de la Plataforma de la cual es propietaria y responsable.

Por lo anteriormente expuesto, al visitar la Plataforma queda sujeto a los lineamientos aquí mencionados. En el entendido de que Care Me se reserva el derecho de cambiar, modificar, añadir o eliminar partes de estos Términos y Condiciones de uso en cualquier momentos, los cambios serán efectivos cuando se publiquen en la Plataforma.

En caso de no aceptar lo establecido en los presentes Términos y Condiciones, te abstendrás de utilizar nuestros servicios.

Los presentes Términos establecen las condiciones bajo las cuales puedes utilizar tanto la Plataforma de Care Me (la “Aplicación”) para poder solicitar los servicios de cuidado, asistencia y/o ayuda (“Servicios”) de las personas que se anuncian en la Plataforma y/o en la Aplicación ya sea Enfermero/a o Cuidador/a (en lo sucesivo los “Care Givers”), la utilización de la Plataforma y de la Aplicación le atribuye a usted el carácter de cliente de Care Me (el “Cliente”).

Para efectos de la interpretación del presente documento, los siguientes conceptos tendrán el significado que se les atribuye a continuación:

1. **Enfermera/o.** Aquella persona que tenga interés en prestar sus Servicios a través de la Plataforma y que hayan acreditado correctamente mediante un título y cédula profesional, una formación académica en Enfermería, ya sea de nivel medio superior o profesional, y/o cualquier otro documento análogo que demuestre la formación profesional para ejercer servicios de enfermería y cuidados médicos.
2. **Cuidador/a.** Aquella persona que tenga interés en prestar sus Servicios a través de la Plataforma y que haya tenido experiencia alguna para el cuidado de personas con alguna enfermedad, discapacidad y/o con edad avanzada.
3. **Cliente.** Es aquella persona que solicita un Servicio de cuidado al Care Giver a través de la Plataforma de Care Me, también podrá referirse al Cliente en los presentes Términos y Condiciones bajo la palabra “tú”.
4. **Paciente.** Aquella persona sobre la cual recaerá directamente la prestación de los servicios del Care Giver.
5. **Servicio.** La prestación de servicios de cuidado, asistencia y/o ayuda a aquellas personas que el Cliente indique al Care Giver, y que deberá ser especificada por el Cliente, conforme a los siguiente:

Tipo de Servicio:

1. Servicio por única ocasión;
2. Servicio semanalmente;
3. Servicio mensualmente;

Cantidad de horas de Servicio:

1. 4 horas.
2. 8 horas.
3. 12 horas.

Turno del Servicio:

1. Matutino. De las 8:01 horas hasta las 20:00 horas.
2. Nocturno. De las 20:01 horas hasta las 8:00 horas del día siguiente.

**1. ACEPTACIÓN.**

El uso de la Plataforma y la Aplicación, tu registro como usuario de la Plataforma o como receptor de nuestro newsletter, o la solicitud de Servicios a través de nuestra Plataforma y/o Aplicación, representa tu aceptación expresa de los presentes Términos de Uso y Condiciones del Servicio (los “Términos y Condiciones”).

**2. VALIDACIÓN DE CUENTA.**

Al registrarte para utilizar nuestra Plataforma o solicitar nuestros Servicios, llevaremos a cabo un proceso de validación de tu cuenta de correo electrónico. La verificación y validación de tu cuenta se llevará a cabo mediante el envío de un correo electrónico que contendrá una liga para la verificación y activación de la cuenta o mediante el envío de un mensaje de texto (SMS) al teléfono celular que nos proporciones. Dicho mensaje de texto (SMS) contendrá un código de activación que deberás introducir en el sitio al que te lleve la liga de validación de cuenta que recibas en tu correo electrónico. Tu cuenta de correo electrónico y tu teléfono celular constituyen los medios de comunicación oficial entre tú y Care Me por lo que, al validar tu cuenta de correo electrónico y teléfono celular, otorgas tu consentimiento expreso para que todas las notificaciones que te realicemos a través del mismo, tengan validez legal en términos de lo dispuesto por el Código de Comercio, Código Civil Federal y Código Federal de Procedimientos Civiles.

Posterior a lo anterior, y una vez que se haya validado el correo electrónico del Cliente, el mismo deberá completar su perfil de usuario en la Plataforma, momento en el cual se le solicitarán ciertos datos específicos y necesarios para la correcta prestación del Servicio y la atención al Paciente, entre los cuales se encuentran:

* 1. Nombre completo del Cliente y del Paciente;
  2. Edad/Fecha de nacimiento del Cliente y del Paciente;
  3. Género (masculino, femenino) del Cliente y del Paciente;
  4. Antecedentes médicos y padecimientos actuales, enfermedades hereditarias, información genética y estado de salud en general del Paciente;
  5. Recomendaciones, tratamientos o prescripciones médicas con las que cuente el Paciente;
  6. Contacto de emergencia del Paciente;
  7. Número de Póliza de Seguro y contacto de aseguradora del Paciente (en caso de que exista);
  8. Nombre y número de Doctor y/o Hospital de preferencia del Paciente; y
  9. Entre otra información que en su momento se considere importante.

**3. SOLICITUD DE SERVICIOS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA O APLICACIÓN.**

Una vez registrado en nuestra Plataforma o Aplicación, podrás solicitar los Servicios ofrecidos por los Care Givers. Los Servicios pueden ser solicitados por periodos desde 4 (cuatro) hasta 12 (doce) horas bajo tres modalidades diferentes, que dependerán de la concurrencia del Servicio (única ocasión, semanal, mensual); de igual forma, podrás elegir entre el turno matutino (de las 8:01 horas hasta las 20:00 horas) o nocturno (de las 20:00 horas hasta las 8:00 horas del día siguiente).

**Única ocasión:**

Podrás programar la prestación del Servicio para el día y hora designados, debiendo realizarse la solicitud de Servicio con mínimo 24 (veinticuatro) horas de anticipación.

Bajo esta modalidad, se prestará el Servicio por un mínimo de cuatro horas y se pagará la hora de conformidad con el precio establecido en el apartado 6 de los presentes Términos y Condiciones, teniendo en cuenta que, el precio que deberá pagar el Cliente por este tipo de servicio dependerá del número de horas de Servicio que en su momento.

El Cliente deberá tener en cuenta que podrá elegir como horarios de Servicios de las 7:00 horas en adelante los días lunes a viernes y de las 8:00 horas en adelante los días sábados y domingos.

**Semanal**

La solicitud de este Servicio implica la asistencia de 5 (cinco) días a la semana de servicio por parte del Care Giver.

Podrás programar la prestación del Servicio para el día y hora designados, debiendo realizarse la solicitud de Servicio con mínimo 48 (cuarenta y ocho) horas de anticipación.

Bajo esta modalidad, se prestará el Servicio por un mínimo de cuatro horas y se pagará la hora de conformidad con el precio establecido en el apartado 6 de los presentes Términos y Condiciones, teniendo en cuenta que, el precio que deberá pagar el Cliente por este tipo de servicio dependerá del número de horas de Servicio que en su momento.

El Cliente deberá tener en cuenta que podrá elegir como horarios de Servicios de las 7:00 horas en adelante los días lunes a viernes y de las 8:00 horas en adelante los días sábados y domingos.

**Mensual**

La solicitud de este Servicio implica la asistencia de 5 (cinco) días a la semana de servicio por parte del Care Giver, durante 4 (cuatro) semanas.

Podrás programar la prestación del Servicio para el día y hora designados, debiendo realizarse la solicitud de Servicio con mínimo 72 (setenta y dos) horas de anticipación.

Bajo esta modalidad, se prestará el Servicio por un mínimo de cuatro horas y se pagará la hora de conformidad con el precio establecido en el apartado 6 de los presentes Términos y Condiciones, teniendo en cuenta que, el precio que deberá pagar el Cliente por este tipo de servicio dependerá del número de horas de Servicio que en su momento.

El Cliente deberá tener en cuenta que podrá elegir como horarios de Servicios de las 7:00 horas en adelante los días lunes a viernes y de las 8:00 horas en adelante los días sábados y domingos.

En todo caso, la prestación de los Servicios está sujeta a la disponibilidad y aceptación por parte del Care Giver.

Al solicitar el Servicio bajo cualquier modalidad, estás de acuerdo en otorgar hasta 30 (treinta) minutos de tolerancia a partir de la hora programada, para la llegada del Care Giver por motivos de tráfico o demoras en el sistema de transporte colectivo sin que ello sea motivo para la cancelación del Servicio.

**4. CARÁCTER DE CARE ME.**

Care Me sirve como medio de contacto y gestor de pagos entre tú y el Care Giver que realizará en servicio en el domicilio de atención al paciente.

Al término de la prestación del Servicio por parte del Care Giver, podrás evaluar la calidad del mismo y el Care Giver podrá evaluarte también.

**5. COMPROMISO CON CARE ME.**

Care Me tiene como compromiso la satisfacción de los Clientes que utilicen su Plataforma. Por ello, Care Me se compromete a:

* Investigar antecedentes de los Care Givers;
* Establecer requisitos mínimos para buscar que los Care Givers, ya sean Cuidador/a o Enfermera/o, sean personas comprometidas, con experiencia y confianza.
* Validar las aptitudes y conocimientos de los Enfermeros, así como los comprobantes de estudios que posean.
* Establecer requisitos mínimos de presentación e higiene personal como condición para la inclusión de Care Givers en su Plataforma.
* Establecer un sistema de evaluación como referencia para los Clientes de la Plataforma con objeto de que sepan a quién están contratando y quién los está́ contratando.
* Proporcionar los datos del Care Giver a solicitud del Cliente para el caso de que exista alguna controversia entre este último y el Care Giver.

No obstante, nuestro compromiso, Care Me no ofrece ningún tipo de garantía sobre el desempeño u honestidad de los Care Givers.

**6. PRECIO Y PAGO DE LOS SERVICIOS.**

El precio por hora que deberá pagar el Cliente por los Servicios ofrecidos por el Care Giver será conforme a lo siguiente:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TIPO DE SERVICIO** | **RECURRENCIA** | **DURACIÓN** | **PRECIO POR HORA** | **TOTAL SERVICIO** |
| **CUIDADOR / CUIDADORA** | **Unico**(visita única de un cuidador domiciliar) | 4 horas | $ 80 | **$ 320** |
| 8 horas | $ 75 | **$ 600** |
| 12 horas | $ 72 | **$ 864** |
| 24 horas | $ 70 | **$ 1,680** |
| **Semanal** (6 días de servicio) | 4 horas | $ 75 | **$ 1,800** |
| 8 horas | $ 70 | **$ 3,360** |
| 12 horas | $ 65 | **$ 4,680** |
| 24 horas | $ 60 | **$ 8,640** |
| **Mensual** (28 días de servicio) | 4 horas | $ 70 | **$ 8,400** |
| 8 horas | $ 62 | **$ 14,880** |
| 12 horas | $ 60 | **$ 21,600** |
| 24 horas | $ 60 | **$ 34,560** |
| **ENFERMERO/ ENFERMERA** | **Unico** (visita única de un cuidador domiciliar) | 4 horas | $105 | **$ 420** |
| 8 horas | $100 | **$ 800** |
| 12 horas | $95 | **$ 1,140** |
| 24 horas | $90 | **$ 2,160** |
| **Semanal** (6 días de servicio) | 4 horas | $90 | **$ 2,160** |
| 8 horas | $85 | **$ 4,080** |
| 12 horas | $80 | **$ 5,760** |
| 24 horas | $75 | **$ 10,800** |
| **Mensual** (28 días de servicio) | 4 horas | $80 | **$ 9,600** |
| 8 horas | $75 | **$ 18,000** |
| 12 horas | $70 | **$ 25,200** |
| 24 horas | $70 | **$ 40,320** |

El Cliente deberá tener en cuenta que, en caso de solicitar un servicio en horario nocturno (de 20:01 horas a las 8:00 horas del día siguiente), el precio por hora del Servicio solicitado podría aumentará hasta un 50% (cincuenta por ciento).Cualquier cambio en la tarifa inicial será notificado al usuario con antelación.

El pago de los Servicios que contrates a través de Care Me se hará con cargo a la tarjeta de crédito o débito que ligues a tu cuenta de usuario al momento de tu registro o vía depóstio o transferencia a nuestra cuenta.

Los pagos con TDD o TDC serán gestionados por Care Me pero procesados por Stripe Payment México, S. de R.L. de C.V. (“Stripe”) por lo que Care Me no tendrá acceso a tu información financiera en ningún momento.

Para verificar la validez y vigencia de tu tarjeta de crédito, Stripe realizará un cargo a la misma por $1.00 (Un peso 00/100, M.N.). El importe de dicho cargo será reintegrado una vez que se haya comprobado la validez y vigencia de tu tarjeta de crédito.

**7. MODIFICACIÓN Y CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

Los diferentes tipos de Servicio solicitados a través de la Plataforma tienen una política de cancelación y modificación:

**Única Ocasión**

Si el Servicio se cancela o modifica con 24 (veinticuatro) horas o más de anticipación no se realizará cargo alguno sobre el mismo.

En caso de que la cancelación se realice con hasta 2 (dos) horas de anticipación se hará un cargo por $96.00 (Noventa y seis pesos 00/100 M.N.) en caso de haber solicitado Servicios de un Cuidador, y la cantidad de $120.00 (Ciento veinte pesos 00/100 M.N.) en el caso de haber solicitado los Servicios de un Enfermera/o, cantidades que son correspondientes a una hora de Servicio; finalmente, si el servicio se cancela con menos de 2 (dos) horas de anticipación el cargo por cancelación será de $200.00 (Doscientos pesos 00/100 M.N.) como compensación para el Care Giver que haya sido asignado al servicio.

**Semanal**

Si el servicio se cancela o modifica con 48 (cuarenta y ocho) horas o más de anticipación no se realizará cargo alguno sobre el mismo.

En caso de que se realice con hasta 24 (veinticuatro) horas de anticipación se hará un cargo por $96.00 (Noventa y seis pesos 00/100 M.N.) en caso de haber solicitado Servicios de un Cuidador, y la cantidad de $120.00 (Ciento veinte pesos 00/100 M.N.) en el caso de haber solicitado los Servicios de un Enfermera/o, cantidades que son correspondientes a una hora de Servicio; finalmente, si el Servicio se cancela con menos de 24 (veinticuatro) horas de anticipación el cargo por cancelación será de $200.00 (Doscientos pesos 00/100 M.N.) como compensación para el Care Giver que haya sido asignado al servicio.

**Mensual**

Si el servicio se cancela o modifica con 48 (cuarenta y ocho) horas o más de anticipación no se realizará cargo alguno sobre el mismo.

En caso de que se realice con hasta 24 (veinticuatro) horas de anticipación se hará un cargo por $96.00 (Noventa y seis pesos 00/100 M.N.) en el caso de haber solicitado Servicios de un Cuidador, y $120.00 (Ciento veinte pesos 00/100 M.N.) en el caso de haber solicitado los Servicios de un Enfermera/o, cantidades que son correspondientes a una hora de Servicio; finalmente, si el servicio se cancela con menos de 24 (veinticuatro) horas de anticipación el cargo por cancelación será de $200.00 (Doscientos pesos 00/100 M.N.) como compensación para el Care Giver que haya sido asignado al Servicio.

**8. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD.**

En el entendido de que Care Me es una Plataforma que funge únicamente como medio de contacto y gestor de pagos entre el Cliente y el Care Giver, el Cliente libera a Care Me de todo tipo de responsabilidad por la prestación de los Servicios otorgados por el Care Giver.

El Cliente no podrá demandar, denunciar y/o ejercer algún tipo de acción penal, civil y/o mercantil en contra de Care Me en caso de que el Care Giver por negligencia, mala praxis y/o descuido llegara a causar algún tipo de daño directo o indirecto al Cliente, al Paciente, a terceros o al inmueble en donde se lleve a cabo el Servicio, de manera culposa o dolosa, resultando el Care Giver el único responsable de resarcir y/o reparar dichos daños de manera directa ante el Cliente. Obligandose el Cliente a sacar en paz y a salvo a Care Me de cualquier reclamación o acción que pudiera ejercer en su contra con motivo de los daños ocasionados por el Care Giver.

El Cliente reconoce y acepta que al momento de solicitar algún Servicio, se le hará llegar una carta (“Carta Responsiva”) la cual deberá firmar de conformidad y entregar al Care Giver antes de la prestación del Servicio, en el entendido de que, en caso de que el Cliente no firme la Carta Responsiva, el Care Giver no estará obligado a prestar los Servicios y, por lo tanto, el Cliente se volverá acreedor de una penalidad correspondiente por la cancelación de los Servicios solicitados.

En la Carta Responsiva el Cliente libera a Care Me y al Care Giver de toda clase de responsabilidad ya sea penal, civil, y/o mercantil, en caso de que el Paciente, por sus propios actos, actividades y/o su propia condición llegue a sufrir algún percance o menoscabo; así como por cualquier daño, directo o indirecto, que llegase a sufrir el Paciente, el Cliente, algún tercero o el inmueble donde se presten los Servicios fuera causado por razones naturales, fuerza mayor y/o caso fortuito, por lo cual no podrá interponer acción legal alguna en contra de Care Me y/o el Care Giver por las razones anteriormente expuestas.

**9. NATURALEZA DE LA RELACIÓN.**

Los Care Givers que ofrecen sus Servicios en la Plataforma no tienen ningún tipo de vinculación contratual de naturaleza laboral, ni tienen sociedad, asociación o figura jurídica análoga a las anteriores con Care Me, por lo que no éste último no tiene obligación patronal alguna frente a los Care Givers.

**10. PRIVACIDAD Y DATOS PERSONALES.**

Tus datos personales están seguros con Care Me. Para mayor información sobre los datos que recabamos, la finalidad del tratamiento y el ejercicio de los derechos ARCO por parte del Cliente, por favor consulta nuestro aviso de privacidad en [https://www.careme.mx/terms?info=privacy](https://www.homely.mx/terms?info=privacy)

Los datos personales que proporciones para la realización del pago de los Servicios del Care Giver son recabados y tratados por Stripe y su tratamiento se encuentra regulado por el aviso de privacidad de Stripe ubicado en el sitio <https://stripe.com/mx/privacy>

**11. PROPIEDAD INTELECTUAL.**

Todos los diseños de nuestros productos y Servicios, las notas, fotografías y videos publicados en la Plataforma, así como las marcas y logotipos de la Plataforma y la Aplicación son propiedad de Care Me. Queda estrictamente prohibida la reproducción parcial o total de cualquier contenido publicado en nuestra Plataforma, sin contar con la autorización debida de Care Me. De la misma forma, queda prohibido el uso de nuestras marcas, sin contar con la autorización por escrito de Care Me.

**12. CANCELACIÓN DE CUENTA.**

Care Me se reserva el derecho de cancelar cualquier cuenta en caso de que la misma sea utilizada en contravención a los presentes términos de uso y condiciones del servicio. También podrá cancelarse la cuenta de un Cliente en el caso de que las evaluaciones recibidas conforme al numeral 6 de los presentes Términos y Condiciones sea inferior a 3.0 (Tres punto cero). La decisión de cancelar una cuenta de Cliente se hará a la entera discreción de Care Me.

**13. FACTURACIÓN.**

Care Me expedirá la factura por el total del cargo realizado del servicio que solicites a través de nuestra Plataforma o aplicación siempre que nos proporciones tus datos fiscales y tu correo electrónico. Por favor envíanos tus datos a [hola@careme.mx](mailto:hola@careme.mx)

**14. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN.**

Tu relación con Care Me se rige por lo dispuesto en las leyes federales de los Estados Unidos Mexicanos. Por lo anterior, al aceptar los presentes términos de uso, aceptas someterte a la jurisdicción de los Tribunales Federales con sede en la Ciudad de México, para la resolución de cualquier controversia que pudiera existir entre Care Me y el Cliente, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que pudiera corresponder en función de tu domicilio presente o futuro o cualquiera otra circunstancia.