

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y POLÍTICAS DE PRIVACIDAD

KON3CTA SpA

CONDICIONES GENERALES

El uso de esta plataforma virtual, y de los servicios y aplicaciones vinculados a la misma, implica la comprensión y aceptación de los siguientes Términos y Condiciones y Políticas de Privacidad (definidos más adelante) del contrato entre usted, en adelante indistintamente denominado “**Usuario**”, y Kon3cta SpA, Rol Único Tributario Número 77.163.874-0, domiciliada para estos efectos en Las Nieves N° 3375, depto 121, comuna de Vitacura, Región Metropolitana, en adelante indistintamente denominada “**Kon3cta**”.

Kon3cta brinda un servicio de intermediación que facilita la comunicación electrónica y remota, a través de la plataforma con concedores y entendidos en distintas áreas de la salud y otras áreas de interés (en adelante “**Profesional**”), para la atención preventiva de la salud mental, nutrición, *coaching*, entre otras, y la programación de citas, con el fin de que estos últimos proporcionen asistencias remuneradas por un espacio de tiempo definido y previamente determinado tanto por el o la Profesional como por el o la Paciente (como se define más adelante).

Los Usuarios y Profesionales aceptan que al acceder y utilizar el portal de Kon3cta, se comprometen a cumplir los presentes Términos y Condiciones de Uso, y las Políticas de Privacidad. Al registrarse y/o acceder, navegar, usar o suscribirse a la plataforma, o al hacer clic en “Aceptar”, usted indica que ha leído, entendido y aceptado los siguientes Términos y Condiciones, y Políticas de Privacidad incluyendo cualquier directriz adicional y cualquier modificación futura.

CAMBIOS

Kon3cta se reserva el derecho a modificar estas condiciones y políticas cada cierto tiempo según lo considere oportuno. El Usuario será responsable de revisar periódicamente estos Términos y Condiciones, y Políticas de Privacidad, así como cualquier actualización antes de utilizar la plataforma, para verificar la vigencia y/o incorporación de posibles cambios a la misma.

Los Términos y Condiciones o Políticas de Privacidad actualizados entrarán en vigor a partir del momento en el que se publiquen, o en su caso, en una fecha posterior que se podrá especificar en los Términos y Condiciones o Políticas de Privacidad de actualizados.

Con todo, el Usuario acepta que el uso continuo de los servicios presupone la aceptación y conformidad por parte de éste, de cualquier ajuste, agregación o modificaciones a estos Términos y Condiciones y/o Políticas de Privacidad.

CONSIDERANDOS

1. Los presentes Términos y Condiciones de Uso establecen las obligaciones y responsabilidades que resultan del uso y suscripción a la plataforma o Servicios de Kon3cta.
2. Asimismo, la presente Política de Privacidad establece cómo Kon3cta maneja los datos e información personal aportada tanto por el Cliente como por el o la Paciente.
3. Los Usuarios no tendrán derecho a sublicenciar o revender el Servicio o cualquier componente del mismo.
4. Los presentes Términos y Condiciones rigen el uso que le den los Usuarios y/o Profesionales a nuestra plataforma Kon3cta. Para estos efectos, las frases “**Nuestro Servicio**” o “**el Servicio**” o “**los Servicios**”, se entenderán indistintamente como los Servicios personalizados proporcionados por Kon3cta, así como los servicios de intermediación y coordinación entre los Usuarios y Profesionales, incluidas todas las características y funcionalidades, y las interfaces de Usuario, además de todo el contenido y software asociado a Nuestro Servicio.

PRIMERO: DEFINICIONES.

1. **Kon3cta:** Empresa que dispone los Servicios en línea de reserva de horas y contenido de bienestar general y salud mental.
2. **Cliente:** Empresa u organización que reserva el o los Servicios ofrecidos por el o la Profesional por medio de Kon3cta.
3. **Usuario sin otra denominación:** Persona natural que se identifica como Paciente o Profesional, el cual mantiene un perfil por medio de una cuenta de una plataforma Web, o, aquel que utiliza un dispositivo para satisfacer sus intereses a través de un Servicio que dispone Kon3cta.
4. **Usuario Colaborador:** Usuario de Kon3cta que mantiene un vínculo laboral con el Cliente.
5. **Usuario Normal:** Usuario de Kon3cta que no mantiene un vínculo laboral con el Cliente.
6. **Paciente:** Usuario colaborador o Usuario Normal.
7. **Profesional:** Persona natural que presta sus Servicios profesionales por medio de la plataforma Web.
8. **Servicios:** Cabe dentro de este concepto toda prestación, atención, consulta y en general, cualquier intervención virtual o remota que realice el o la Profesional con el o la Paciente.
9. **Staff:** Personal de Kon3cta, que puede modificar los Servicios ofrecidos y sus horarios. Asimismo, está encargado del servicio al cliente.

10. **Términos y Condiciones:** Es el documento que rige la relación contractual entre Kon3cta y los Usuarios y Clientes, aclarando las condiciones de uso del o los Servicios prestados tanto por Kon3cta como por el o la Profesional.
11. **Política de Privacidad:** Es el documento legal que plantea cómo Kon3cta retiene, procesa y maneja los datos personales de los Usuarios y Cliente.

SEGUNDO: INSCRIPCIÓN.

a) Del Profesional.

- El o la Profesional deberá cumplir con todos los requisitos del formulario solicitado por Kon3cta para activar su cuenta y poder comenzar a prestar sus Servicios.
- El o la Profesional acepta y asume que toda la información entregada e ingresada al sistema es verdadera y actualizada. El Profesional se compromete a actualizar sus datos en caso de que exista un cambio. Asimismo, acepta que dicha información podrá ser utilizada de forma pública frente a los Pacientes y/o Usuarios, bajo un estricto cumplimiento de la normativa local.
- Cualquier falsedad o error detectado respecto a la información entregada por el o la Profesional, se le notificará la baja inmediata de su perfil, realizándose la posibilidad de volver a suscribirse e ingresar a Kon3cta.

b) Del Cliente y/o Paciente.

- Kon3cta ofrecerá la plataforma a diversas empresas por un FEE mensual, lo que se entenderá como Servicios de convenio y como Pacientes internos de Kon3cta. Con este pago, se les dará acceso a distintos contenidos de bienestar y servicios por el tiempo que dure la suscripción del Cliente a la plataforma de Kon3cta.
- Sin perjuicio de lo anterior, Kon3cta también prestará Servicios a Pacientes o Clientes externos, lo que se entenderá como Servicios particulares.
- El o la Paciente deberá aportar toda la información solicitada por Kon3cta para el ingreso y uso de la plataforma.
- El o la Paciente acepta y asume que toda la información entregada e ingresada al sistema es verdadera y actualizada. El o la Paciente se compromete a actualizar sus datos en caso de que exista un cambio. Asimismo, acepta que dicha información podrá ser utilizada de forma pública frente a el o la Profesional que mantenga su terapia.
- El o la Paciente deberá crear una cuenta de perfil en la plataforma para poder reservar y pagar la sesión a bajo costo.
- El Cliente podrá invitar y darle acceso a los Usuarios Colaboradores que estime conveniente. Es responsabilidad del Cliente agregar los correos electrónicos de los Usuarios Colaboradores que quiere invitar a participar. Kon3cta no se hará

responsable por el impedimento o no acceso de algún Usuario Colaborador del Cliente.

TERCERO: SERVICIOS.

Dentro de los Servicios, se encuentran dos tipos:

1. Particulares: El Profesional puede prestar servicios de atención individual, pareja, familiar, entre otros a Pacientes externos a Kon3cta.
 2. Convenios: El Profesional puede prestar servicios a Pacientes internos de Kon3cta, quienes son colaboradores de diversas organizaciones asociadas a nosotros. El valor de los Servicios por convenio, es previamente definido y determinado por Kon3cta.
- ◇ La duración de cada Servicio la establece el Profesional. Asimismo, luego de la primera sesión con el Paciente, el Profesional podrá decidir si continuará el proceso de terapia o si lo derivará a otro Profesional, dada situación particular y necesidades del Paciente.
 - ◇ El primer Servicio prestado por el Profesional dentro de la plataforma, es meramente preventivo. No pretende ser un sustituto del asesoramiento, diagnóstico o tratamiento médico profesional.
 - ◇ Una vez iniciada la terapia con el o la Profesional por un determinado tiempo, el Servicio prestado por el o la Profesional sí pretende ser un tratamiento médico profesional que incluye asesoramiento y/o diagnóstico.
 - ◇ La plataforma de Kon3cta permite a los Usuarios programar sesiones con una duración definida previamente por el o la Paciente con el o la Profesional. Las sesiones de terapia se realizan por medio de una herramienta de videoconferencia dentro de la plataforma de Kon3cta.
 - ◇ Dado que las terapias psicológicas impartidas por los Psicólogos/as, independientes de Kon3cta, se realizan con estricto apego al Secreto Profesional y Confidencialidad, Kon3cta no tendrá control alguno de las recomendaciones ni consejos en ningún momento del proceso terapéutico entre el Usuario y el Profesional. Por lo anterior, Kon3cta se limita solamente a brindar el servicio de comunicación entre todas las partes, gestión de horarios y pagos.
 - ◇ El Usuario reconoce que la capacidad de obtener servicios de terapia a través del uso de los Servicios de Kon3cta no constituye a éste último como un proveedor de servicios de psicología, ni como un operador de terapia psicológica.

CUARTO: HORARIOS.

- ◇ El Profesional podrá habilitar los horarios que estime conveniente durante toda la semana desde las 8.00 horas de la mañana en adelante.

- ◇ Se considera como requisito asignar 8 horas a la semana para los Servicios de convenio, con al menos 24 horas de anticipación.
- ◇ No será posible asignar horarios a otros Servicios creados por el Profesional sin antes haber asignado las horas del punto anterior.
- ◇ Las horas de convenio podrán ser modificadas, sin embargo, nunca podrán ser menores a las indicadas anteriormente.
- ◇ El Profesional tendrá que mantener activos los horarios mínimos de Kon3cta durante todo el año. Sólo se permitirán 3 semanas al año para no mantener activos los horarios mínimos que exige Kon3cta.
- ◇ Para los Servicios personales, el Profesional podrá bloquear, agregar y actualizar los horarios a su conveniencia.

QUINTO: PRECIO.

- ◇ Los precios de las sesiones por convenio son establecidos por Kon3cta y son fijos, de modo que el Profesional no podrá cambiar ni modificar ese valor.
- ◇ Los precios de las consultas privadas son establecidas por el Profesional y se pueden modificar o cambiar a discreción del Profesional.
- ◇ El precio acordado al pagar la primera sesión particular deberá mantenerse durante toda la terapia, y éste no podrá modificarse salvo por acuerdo entre todas las partes involucradas.
- ◇ Kon3cta tendrá en todo momento la posibilidad de modificar los precios para las sesiones de terapia psicológica.
- ◇ Kon3cta tiene la facultad de cambiar los planes y el precio de los Servicios a su entera discreción. Sin embargo, debe ser notificado y enterado tanto por el Profesional como el Paciente y las Empresas.
- ◇ Todos los Servicios de Kon3cta se materializarán a través de una compra. Si los artículos son gratis para el Paciente, el proceso de compra se realiza de la misma forma como si no lo fuera, pero al momento del pago, este será sin costo para ese Paciente.
- ◇ Si existe un cupón de descuento y el Paciente agrega varios artículos en el carro de compra, el descuento sólo aplicará a un artículo y no a la totalidad del carro de compras. Lo anterior va sujeto a las condiciones del cupón.

5.1. De los pagos.

a) Del Profesional.

- El Profesional no tendrá que pagar por inscribirse en la plataforma.
- El monto que se cobre por las sesiones será a beneficio del Profesional. Del monto total de la sesión, Kon3cta descontará una comisión por el uso de la pasarela de pago y por la videollamada respectiva para realizar la transacción.

- El valor de cada videollamada tendrá un valor de \$120 (incluido IVA), el cual será descontado del pago correspondiente a las sesiones de los Profesionales. En caso de durar menos de una hora, se cobrará proporcionalmente lo correspondiente a los minutos efectivamente utilizados.
- Para efectos de calcular el valor asignado a la videollamada, se comenzará a cobrar cuando los Usuarios se unan a la sesión y no desde que se habilita el link.
- El Profesional recibirá sus pagos correspondientes del mes, dentro de los primeros 5 días hábiles del mes siguiente.

b) Del Paciente.

- El Paciente deberá reservar y pagar la sesión solicitada antes de recibir la prestación.
- El pago se realizará a través de una pasarela de pago, previamente definida por Kon3cta, el cuál enviará un comprobante de la transacción.

5.2. De las Boletas de Honorarios.

a) Del Profesional.

- Cada Profesional deberá hacerse cargo de emitir las boletas de honorarios correspondientes a cada prestación de Servicio realizada dentro de Kon3cta y enviárselas al Paciente de forma oportuna.
- La periodicidad con que se emitan las boletas de honorarios, ya sea por sesión o por mes, corresponderá definirla el Profesional previo acuerdo con el Paciente.
- El Profesional es responsable de emitir y entregar las boletas de honorario, así como también de retener y/o pagar, según corresponda, los impuestos aplicables en virtud de la normativa chilena. Kon3cta no se hace responsable de algún inconveniente o incumplimiento de este apartado.

b) Del Paciente.

- Cada Paciente recibirá las boletas de honorarios correspondientes a cada prestación de Servicio emitida por el Profesional.
- El Paciente es responsable de constatar si recibió la boleta correspondiente y de exigirla en caso contrario. Kon3cta no se hace responsable de algún inconveniente o incumplimiento de este apartado.

SEXTO: ASISTENCIAS.

a) Del Profesional.

- En caso que el Profesional presente algún inconveniente para asistir a la sesión, deberá comunicar y reagendar mínimo con 2 horas de antelación a la sesión. De lo contrario, dicha sesión será reembolsada al Paciente.

- El Profesional deberá esperar 15 minutos mínimo antes de reportar una inasistencia.
- El link de la sesión se habilitará 5 minutos antes de la hora establecida y hasta 15 minutos después de la duración de la misma.

b) Del Paciente.

- En caso que el Paciente presente algún inconveniente para asistir a la sesión, deberá comunicar y reagendar mínimo con 2 horas de antelación a la sesión. De lo contrario, dicha sesión se perderá y pagará directamente al Profesional. En caso que se pierda la sesión, el Paciente, para reservar otro horario con otro Profesional o con él mismo, deberá volver a pagar lo que corresponda, siguiendo las mismas reglas señaladas en la cláusula Quinta anterior.
- El Paciente deberá esperar 15 minutos mínimo antes de reportar una inasistencia.
- Si el Paciente no asiste a la primera sesión psicológica de convenio, se perderá el beneficio antes mencionado y no podrá tomar otra hora sin costo asociado, debiendo pagar siguiendo las mismas reglas señaladas en la cláusula Quinta anterior.

6.1. De los reagendamientos.

- ◇ Tanto el Profesional como el Paciente, podrán reagendar y cancelar sesiones por un máximo de 3 veces seguidas.
- ◇ En caso que supere la cantidad indicada, el sistema lo bloqueará, cancelando el Servicio e impidiendo reagendar con el mismo Profesional.
- ◇ Con todo, nada obsta que el o la Paciente pueda reservar hora con otro Profesional.

SÉPTIMO: SISTEMA DE RESERVAS.

a) Del Profesional.

- Sólo podrá reservarse una sesión por hora. En caso de incurrir en un error y que el Profesional agende dos o más horas en un mismo horario, el Staff podrá modificar o cambiar una de ellas, debiendo notificarse esta situación a las partes involucradas.
- El Profesional sólo podrá atender a Pacientes que hayan realizado una reserva y pago previo de la sesión.

b) Del Paciente.

- Sólo podrá reservarse una sesión por hora. En caso de incurrir en un error y que el Paciente agende dos o más horas en un mismo horario, el Staff podrá modificar o cambiar una de ellas, debiendo notificarse esta situación a las partes involucradas.
- La primera sesión reservada de psicología será sin costo para los convenios.
- Las sesiones se reservan con un mínimo de 24 horas de anticipación.

- La cantidad de sesiones son acordadas por el Profesional y el Paciente, no existiendo un límite máximo para ello.
- El Profesional podrá atender sólo a los Pacientes que hayan realizado una reserva y pago previo de la sesión respectiva.
- Al agendar y reservar una sesión, se presume que el Paciente consciente, acepta y confirma que leyó toda la información y antecedentes del Profesional, y que está dispuesto, voluntariamente, a atenderse con ese/a Profesional. Kon3cta no se hace responsable por cualquier daño o perjuicio que se produzca para el Paciente como consecuencia de lo anterior.

OCTAVO: SOPORTE.

a) Del Profesional.

- El Profesional deberá responder las dudas de los chat correspondiente a las sesiones de cada Paciente para resolver problemas, dudas y/o inquietudes con un plazo máximo de 48 horas.
- El o la Psicólogo/a debe tener una actitud profesional, respetuosa y clara en la conversación del chat. Cualquier conducta irregular, irrespetuosa, insultos o abusos de cualquier índole serán sancionados con la baja inmediata del perfil, sin perjuicio de las distintas acciones legales que pudiera tomar el o la Usuario/a por su cuenta. Kon3cta no se hace responsable por las conversaciones que se suscitan dentro del respectivo chat, lo cual el Profesional y el Paciente declaran conocer y aceptar expresamente.
- Las conversaciones que se susciten por medio de este chat, adquieren el carácter estricto de confidencialidad, sujeta en los mismos términos descritos que en la cláusula décimo segundo del presente documento.
- Si el Profesional tiene dudas o consultas sobre el funcionamiento de la plataforma, deberá acudir al apartado *Onboarding*, en donde estarán todos los manuales y videos explicativos para usar la plataforma correctamente.
- Si el Profesional necesita hablar con un encargado del Staff, deberá acudir a las “consultas”, en donde podrá escribir sus dudas, comentarios, sugerencias, preguntas y/o problemas.

b) Del Paciente.

- Si el Paciente tiene alguna duda, problema o inquietud, deberá escribirle al Profesional a través del chat habilitado por Kon3cta en la sesión dentro de la plataforma.
- El Paciente deberá tener una actitud respetuosa y clara en la conversación del chat. Cualquier conducta irregular, irrespetuosa, insultos o abusos de cualquier índole, serán sancionados con la baja inmediata del perfil, sin perjuicio de las distintas acciones que pudiera tomar el o la Profesional por su cuenta. Kon3cta no se hace responsable por las

conversaciones que se suscitan dentro del respectivo chat, lo cual el Profesional y el Paciente declaran conocer y aceptar expresamente.

- Si el Paciente tiene dudas o consultas sobre el funcionamiento de la plataforma, deberá acudir al apartado “*Onboarding*”, en donde estarán todos los manuales y videos explicativos para usar la plataforma correctamente.
- Si el Paciente necesita hablar con un encargado del Staff, deberá acudir a las “*consultas*”, en donde podrá escribir sus dudas, comentarios, sugerencias, preguntas y/o problemas.

NOVENO: CALIDAD DE ATENCIÓN ONLINE.

a) Del Profesional.

- El Profesional deberá cumplir con extrema puntualidad, conexión a internet estable, luz adecuada y con audio operativo (sea micrófono o altavoz).
- El Profesional deberá mantener su evaluación de atención sobre un 70%. De lo contrario, Kon3cta enviará por escrito advertencias para que el Profesional tome conocimiento y mejore su puntuación.
- Si durante 3 evaluaciones seguidas el Profesional no sube su puntaje, caerá en causal de eliminación y cierre del perfil.
- Si el Profesional cae en causal de eliminación y cierre del perfil, tendrá 30 días contados desde su última evaluación para mejorar la puntuación señalada arriba, antes de darse de baja su cuenta.

b) Del Paciente.

- El Paciente podrá responder preguntas de satisfacción sobre la atención del Profesional.
- Seguidamente, se dará la opción que el Paciente escriba comentarios y/o retroalimentación de la prestación recibida.

9.1. De las encuestas periódicas a Usuarios Colaboradores.

- ◇ Kon3cta dispondrá de una encuesta periódica para los Usuarios sobre temas relativos a su salud mental y otros temas de diversas áreas, entregando y ofreciendo sugerencias personalizadas según los resultados propios para mejorar su bienestar personal.
- ◇ La información recabada anteriormente es absolutamente confidencial y sólo se mantendrá en poder de Kon3cta, quien se compromete a no publicarla ni divulgarla con terceras personas, salvo que los presentes Términos y Condiciones y Políticas de Privacidad y/o la normativa legal lo permita expresamente.
- ◇ Adicionalmente, tratándose de Usuarios Colaboradores, Kon3cta entregará al Cliente reportes con la data recolectada sobre el status, avances, indicadores principales del bienestar de todos los Usuarios Colaboradores pertenecientes a ese Cliente, en el tiempo y forma que estime conveniente.

- ◊ Toda la información y reportes entregados por parte de Kon3cta al Cliente tienen el carácter de confidenciales con total anonimato, con el único fin de poner en conocimiento al Cliente sobre el bienestar general de los Usuarios Colaboradores para efectos de futuras políticas internas o medidas con miras al mejor bienestar personal de sus dependientes.
- ◊ La prioridad de Kon3cta es resguardar, en toda circunstancia, el anonimato del Usuario Colaborador y de todo otro tipo de Usuario.
- ◊ Kon3cta se compromete a jamás y en ninguna circunstancia divulgar nombre y apellido, o cualquier otro tipo de dato personal de los Usuarios, salvo que la normativa legal o los presentes Términos y Condiciones y Políticas de Privacidad lo permitan expresamente.
- ◊ Los Pacientes autorizan expresamente y desde ya a Kon3cta, para que ésta divulgue esta información en forma anónima a los Clientes, cumpliendo con los presentes Términos y Condiciones y Políticas de Privacidad, y con la normativa chilena que fuere aplicable.

DÉCIMO: DERIVACIÓN.

- ◊ Cada Profesional tiene la responsabilidad estricta sobre sus Pacientes.
- ◊ En caso de revelación de abuso y/o violencia a un NNA (niño, niña o adolescente) es un deber ético y legal reportarlo. Deberá denunciarse máximo dentro de las 24 horas siguientes después de haber obtenido la información. Todo lo anterior es responsabilidad del Profesional, quedando exenta de cualquier compromiso y/o responsabilidad Kon3cta, lo cual el Profesional y el Paciente declaran conocer y aceptar expresamente.
- ◊ El o la Profesional que presta Servicios profesionales de terapia psicológica a través de Kon3cta, se reservan el derecho de contactar a los servicios de emergencia en la medida que, a su entera y única discreción, considere que el o la Paciente presenta de manera enunciativa más no limitativa, conductas o deseos suicidas, trastorno depresivo mayor, problemas psicóticos (por ejemplo: esquizofrenia, trastornos delirantes, bipolaridad o algún otro que requiera ayuda psiquiátrica y/o medicada), trastornos de la personalidad, deterioros neurológicos, situaciones de crisis emocional y/o emergencias.
- ◊ En este sentido, el Usuario reconoce y acepta que sus datos personales podrán ser transferidos a otros Profesionales, estén o no vinculados a Kon3cta, a los servicios de emergencia o autoridades correspondientes sin que medie autorización alguna, en virtud de que la transferencia es necesaria para la prevención o el diagnóstico médico, la prestación de asistencia sanitaria, tratamiento médico o la gestión de servicios sanitarios.
- ◊ Kon3cta no se hace responsable por las decisiones que adopte el o la Profesional sobre las derivaciones de los Pacientes. Asimismo, Kon3cta no se hace responsable de posibles consecuencias y/o desgracias que pudieran ocurrir producto de la toma de decisiones que adopte el o la Profesional.

DÉCIMO PRIMERO: BAJA DEL PERFIL.

- ◇ El Paciente y Profesional pueden cancelar la suscripción a la prestación de Servicios de Kon3cta en cualquier momento.
- ◇ El Cliente puede dar de baja al Usuario Colaborador en cualquier momento a su entera discreción.
- ◇ Para cancelar, el Paciente o Profesional deberán enviar una notificación por escrito 3 días previos a la fecha en la que quisieran terminar los servicios informando sobre la terminación de la suscripción y sin mediar causa alguna. Lo anterior, siempre y cuando no mantenga ninguna sesión pendiente.
- ◇ Una vez cancelada la suscripción los Usuarios tendrán la posibilidad de continuar el uso de la plataforma suscribiéndose a los Servicios de forma independiente.
- ◇ Si un Usuario infringe repetidamente los derechos de propiedad intelectual o de derechos de autor de otras personas, infringe cualquier cláusula establecida en el presente documento, especialmente las de confidencialidad, reglas de conducta, responsabilidad y compromiso, Kon3cta estará facultado para desactivar unilateralmente la cuenta del Usuario en caso de que lo considere oportuno y necesario.

DÉCIMO SEGUNDO: CONFIDENCIALIDAD.

- ◇ Tanto el o la Profesional como el o la Paciente, reconocen que durante la relación profesional entre ellas tendrán acceso a información sensible, acuerdos previos, documentación, u otro tipo de mensajes intercambiados entre las partes, además de otras informaciones técnicas y profesionales, que tendrán la consideración de confidenciales y que deberán ser tratados con secreto para garantizar el buen fin de las relaciones entre Profesional y Paciente.
- ◇ A tal efecto, tanto Profesional como Paciente se comprometen a mantener estricta confidencialidad sobre la información de este tipo, no pudiendo reproducirla, utilizarla, exponerla, publicarla o revelarla de cualquier forma a cualesquiera otras personas, sin autorización expresa de la otra parte, así como abstenerse de utilizar dicha información para cualquier finalidad distinta a la relación Profesional-Paciente.
- ◇ Las obligaciones de confidencialidad no se aplicarán a la información que se difunda a otros Profesionales derivados, sean o no internos de Kon3cta, siempre y cuando sean informados del carácter confidencial de esta información y asuman el compromiso de tratar la información como confidencial y secreta.
- ◇ Lo anterior sucederá de la misma manera en casos que el Paciente o un tercero esté en peligro y requiera de atención inmediata para prevenirlo.
- ◇ Tanto Profesional como Paciente podrán revelar la información confidencial en cumplimiento de una orden de naturaleza legal, judicial o administrativa. En este caso, la parte que deba divulgarla, deberá notificar a la otra con la mayor antelación posible a fin de que ésta pueda tomar las acciones que estime oportunas y pertinentes.

- ◊ El incumplimiento de las obligaciones previstas en este título por parte del Profesional o Paciente, constituye un incumplimiento de conducta que se podrá resolver con la eliminación y cancelación del perfil bajo causa y responsabilidad única del Profesional o Paciente, sin perjuicio de las acciones legales que estén a disposición.
- ◊ Toda la información proporcionada por Kon3cta al Cliente o Usuario Colaborador como resultado de las encuestas periódicas mencionadas en la cláusula Novena del presente instrumento, se rige bajo los mismos términos expuestos en la presente cláusula.

DÉCIMO TERCERO: EXCLUSIVIDAD Y NO COMPETENCIA.

- ◊ Los Usuarios Colaboradores aceptan y consienten voluntariamente en sólo atenderse a terapias y/o servicios medio de la plataforma de Kon3cta y en caso alguno podrán participar en otra plataforma similar, sin previa autorización expresa de Kon3cta y del Cliente respectivo. Lo anterior no aplica para el resto de los Usuarios.
- ◊ El nombre de Kon3cta y su logotipo son marcas comerciales de Kon3cta y no se podrán copiar, imitar ni utilizar, total o parcialmente, sin el permiso expreso y previo por escrito de Kon3cta.
- ◊ Kon3cta es el titular de todos los derechos sobre la plataforma y se reserva todos los derechos no otorgados expresamente en virtud de estos Términos y Condiciones de Uso.
- ◊ El contenido y las marcas de propiedad de Kon3cta, como su modelo de negocio, información, diseño, implementación y desarrollo, *know how*, están protegidos por derechos de autor y derechos de propiedad intelectual.
- ◊ Los Usuarios, Profesionales y Clientes aceptan no copiar, volver a publicar, elaborar, vincular a, descargar, transmitir, modificar, adaptar, crear trabajos derivados basados en el contenido de Kon3cta, o de ninguna otra forma aprovechar o utilizar el contenido de la plataforma para ser comercializada paralelamente. Lo anterior es causal de cancelación de la cuenta suscrita, sin perjuicio del resto de las acciones legales que Kon3cta pudiera intentar contra el infractor.
- ◊ Kon3cta tiene un fuerte compromiso con la protección de los derechos de propiedad intelectual. El respeto del ordenamiento jurídico vigente en este ámbito es parte fundamental de su política de propiedad intelectual. De acuerdo con esta política, Kon3cta espera que sus Usuarios, Clientes y Profesionales respeten, observen y promuevan los derechos de propiedad intelectual.
- ◊ En particular, Kon3cta enfatiza que Usuarios, Clientes y Profesionales obtengan autorizaciones previas para el uso de materiales de terceros o que tomen las medidas necesarias para asegurar que dicha autorización no sea necesaria. La violación de los derechos de propiedad intelectual de terceros contra Kon3cta dará a ésta última el derecho de terminar el servicio, sin notificación previa

DÉCIMO CUARTO: REGLAS DE CONDUCTA.

Tanto el Profesional como el Paciente se comprometen a observar las siguientes reglas de conducta:

1. No publicarán fotografías o material que incluya violencia, desnudez total o parcial, o contenido racista, odioso, pornográfico o sexualmente sugerente.
2. Serán responsables de cualquier actividad que se produzca a través de su cuenta. Kon3cta prohíbe la creación de cualquier cuenta que no identifique al Usuario.
3. Proporcionarán a Kon3cta información veraz, precisa y actualizada y se comprometerán a mantenerla de esta manera.
4. Se comprometen a no solicitar, recopilar o utilizar los datos de registro de otros Usuarios de Kon3cta.
5. Se comprometen a mantener las medidas de seguridad necesarias, encaminadas a evitar la divulgación de su contraseña e información confidencial.
6. No difamarán, acosarán, abusarán, amenazarán, personificarán o intentarán intimidar a personas o entidades, y no publicarán información privada o confidencial a través del servicio, siendo esta información propia o de terceros, incluyendo información de números de teléfono o correos electrónicos.
7. Se comprometen a no utilizar el servicio para cualquier finalidad contraria a la legislación aplicable, especialmente las leyes de propiedad intelectual e industrial y leyes sobre protección a la vida privada.
8. Se comprometen a no utilizar imágenes, marcas, o cualquier material o signo distintivo, con la finalidad de hacerse pasar por otra persona , o en general, para crear confusión sobre el origen o identidad de la cuenta. Cualquier incumplimiento de esta regla implicará la cancelación inmediata de la cuenta y la notificación a las autoridades competentes.
9. Serán los únicos responsables de cualquier conducta y cualquier información, texto, archivo, información, nombre de usuario, imágenes, fotografías, perfiles, material de audio, incluidas obras musicales, obras con derechos de autor, aplicaciones, enlaces o cualquier otro contenido o material que se carga, pública o da a conocer a través del Servicio.
10. No crearán ni difundirán correos electrónicos o cualquier información comercial no deseada que no sea requerida.
11. No crearán cuentas por medios no autorizados, como dispositivos automatizados.
12. No intentarán impedir que otros Usuarios o Profesionales utilicen el Servicio.

DÉCIMO QUINTO: RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO.

- ◇ Los Usuarios Colaboradores tienen un máximo de cinco invitaciones para invitar a terceras personas a participar en la plataforma. Los Usuarios que no son colaboradores no tienen esta posibilidad.

- ◇ Con todo, el Profesional o Paciente, según corresponda, serán responsables en todo momento de las actividades que se realicen a través de su cuenta y se comprometen a no transferir o ceder su cuenta, nombre de usuario ni los derechos de su cuenta personal.
- ◇ Los Usuarios, Clientes y Profesionales tienen estrictamente prohibido solicitar, recopilar o utilizar las credenciales de inicio de sesión de otros usuarios de Kon3cta. En caso de que Kon3cta detecte este tipo de actividad podrá a su entera discreción, desactivar las cuentas de los Usuarios. El Usuario será responsable de mantener la contraseña en secreto y confidencial.
- ◇ Los Usuarios, Clientes y Profesionales no podrán utilizar la plataforma para ningún propósito no autorizado o ilegal. En este sentido, los Usuarios aceptan cumplir todas las leyes, reglas y normativas aplicables al uso que haga de la plataforma y respecto al contenido, incluidas, sin limitación, la Ley N° 17.336 de derechos de autor y de propiedad industrial, Ley N° 19.628 que protege la vida privada y los datos personales y las que resulten aplicables.
- ◇ Los Usuarios, Clientes y Profesionales tienen en todo momento prohibido perjudicar, interferir en la plataforma o los servidores o las redes conectados a la plataforma, lo que incluye la transmisión de virus, programas espía, software malintencionado o cualquier otro código de naturaleza destructiva o perjudicial. No pueden insertar contenido o código, ni alterar o interferir en el modo en el que se presenta o se muestra cualquier página de Kon3cta en un navegador o dispositivo del Usuario. Así como crear cuentas en la plataforma usando medios no autorizados, incluidos, sin limitación, el uso de dispositivos automatizados, secuencias de comandos, bots, arañas, rastreadores o sistemas de extracción
- ◇ Los Usuarios no deberán, en ningún momento, intentar restringir a otro Usuario el uso o disfrute de la Plataforma y no deben fomentar o facilitar las infracciones de los presentes Términos y Condiciones de uso o de cualquier otra condición de Kon3cta.
- ◇ Cualquier incumplimiento en el manejo de cuentas de conformidad con los presentes Términos y Condiciones de Uso y Políticas de Privacidad puede dar como resultado que Kon3cta desactive la cuenta del Usuario, lo cual queda a la entera discreción de Kon3cta.
- ◇ Los Usuarios aceptan que son responsables de los cobros por datos móviles en los que incurran durante el uso de la Plataforma.
- ◇ Al tratarse de un servicio digital y tecnológico, el Usuario reconoce que la plataforma puede verse interrumpida en los procesos de actualizaciones. En caso de fallas de la plataforma, Kon3cta se compromete y realizará sus mejores esfuerzos para resolver dichas fallas lo antes posible, para mantener operativa la plataforma.

DÉCIMO SEXTO: LIMITACIÓN Y EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD.

- ◇ La información contenida en la página web y plataforma de Kon3cta se proporciona tal como se presenta en ella. Sin perjuicio de lo dispuesto en las reglas y estatutos aplicables,

Kon3cta no se hace responsable de ninguna obligación y excluye cualquier tipo de garantía asociada con esta página, la plataforma y su contenido, ya sea en relación con el funcionamiento de la página, la plataforma o la información contenida en ellas proporcionada por Kon3cta, sus afiliados o cualquier otro tercero, incluyendo cualquier inexactitud u omisión en la información proporcionada por este servicio, o con los documentos disponibles en el mismo.

- ◇ Kon3cta se exime de responsabilidad a cualquier obligación por daños que surjan debido a, o en conexión con, el uso de este servicio, incluidos, entre otros, daños por pérdida de ganancias, uso, datos u otros daños intangibles que resulten de:
 - (i) El uso o la imposibilidad de usar el servicio;
 - (ii) El costo de reemplazo de servicios resultantes de cualquier información, datos, o servicios comprados u obtenidos o mensajes recibidos o transacciones realizadas en oa través del servicio;
 - (iii) Acceso no autorizado o alteración de su transmisión de información;
 - (iv) Afirmaciones o comportamientos de un tercero en el servicio;
 - (v) Cualquier otro problema relacionado con el servicio proporcionado por Kon3cta;
 - (vi) Por las pérdidas, por daños directos, indirectos o emergentes, por el lucro cesante, o por cualquier otro daño o coste incidental, especial o de cualquiera otra tipología (incluyendo, pero no limitado a: los costes judiciales y de abogado o procurador, o los costes relacionados con la responsabilidad civil o por producto o negligencia, la responsabilidad administrativa o de cualquier otro tipo; las pérdidas derivadas del fallo o defectuoso funcionamiento de aplicaciones web, aplicaciones móviles, software, la pérdida total o parcial o el daño producido a los contenidos o a otra información, la detención o suspensión total o parcial de la de la plataforma web, plataforma móvil, software, Booking Calendar, la detención de las citas concertadas con Profesionales, la pérdida de tiempo de funcionamiento o de ingresos, beneficios, operaciones con Usuarios o cualquier otro motivo;
 - (vii) Kon3cta no se responsabiliza de los contenidos e información facilitada por el Cliente ni el o la Paciente, los Profesionales y/o el resto de los Usuarios a través del sitio web, ni de las condiciones de los mismos. En este sentido, Kon3cta no se hace responsable de las respuestas, consultas, comentarios y/u opiniones médicas emitidas por los Profesionales, o realizadas por Usuario y otros a través del sitio web, puesto que en ningún caso la actividad de Kon3cta podrá ser considerada como telemedicina o similar, y las opiniones médicas no son realizadas por Kon3cta;
 - (viii) Kon3cta no supervisa, monitorea ni controla los mensajes o notificaciones enviadas por los Profesionales a sus pacientes o viceversa, a través de la plataforma, chat, vía SMS, email u otros medios. A tal efecto, los Usuarios se obligan a indemnizar a Kon3cta por los daños que se puedan generar a ésta como consecuencia de estas notificaciones o comunicaciones;

(ix) Kon3cta no será responsable de los daños derivados del mal funcionamiento de la cuenta, de los fallos y errores en el servidor como consecuencia de cualquier fallo relacionado con el software o por cualquier incompatibilidad con el sitio web. Tampoco será responsable por ningún daño relacionado con la falta de conexión a internet o el mal funcionamiento del sitio web que pudiera tener el Paciente o Cliente, por el tipo de dispositivo que utiliza y/o la calidad de su conexión a internet;

(x) El Usuario mantendrá a Kon3cta plenamente indemne respecto de la totalidad de daños en los cuales pueda incurrir (a) como consecuencia de reclamaciones de terceros en relación con el uso por parte del Usuario, y/o (b) por la falta de veracidad o inexactitud de las manifestaciones y garantías del Usuario previstas en el presente documento.

- ◇ Las exclusiones y limitaciones indicadas se aplican solo en la medida permitida por la ley. Las disposiciones de este instrumento no afectarán a cualquiera de los derechos legales del Usuario como consumidor, en virtud de lo señalado en la Ley N° 19.496 y toda otra normativa local aplicable.

DÉCIMO SÉPTIMO: ÉTICA DEL PROFESIONAL.

- ◇ El Profesional de psicología debe cumplir con los Códigos de Ética del Colegio de Psicólogos, Código APA y la Guía de Derechos y Deberes del Paciente.
- ◇ Para la disciplina de nutrición y de *coaching*, los códigos correspondientes al Colegio de Nutricionistas y el Instituto Internacional del Coaching.
- ◇ Los Profesionales deben atender a Pacientes o Clientes de convenio sólo a través de la plataforma, quedando prohibido atenderse por fuera de ésta, en virtud de lo expuesto en la cláusula Décimo Tercera de este instrumento.
- ◇ Cualquier difamación de información errónea o que perjudique tanto al Paciente como a Kon3cta será sancionado.

DÉCIMO OCTAVO: COMPETENCIA Y DOMICILIO.

- ◇ Cualquier duda o dificultad que surja entre los Profesionales, Usuarios, Clientes y/o Kon3cta con motivo del presente instrumento, ya se refiera a su interpretación, cumplimiento, validez, terminación o cualquier otra situación relacionada con lo regulado en este documento, será resuelta por la Justicia Ordinaria. Para todos los efectos del presente instrumento, los Profesionales, Usuarios, Clientes y Kon3cta fijan domicilio en la comuna y ciudad de Santiago.