

## 1 Aspectos Generales

Healthy Record es una empresa registrada y certificada como LLC (Limited Liability Company) en el Estado de Delaware desde el 12 de diciembre de 2023, con domicilio en 838 Walker Road Suite 21-2, Dover, Delaware, 19904, Estados Unidos de América ofrece a través de la página web <https://healthyrecord.mx> el servicio de almacenamiento digital de expediente médico individual, familiar o Grupal (el Expediente Clínico Electrónico "ECE") de acuerdo con las siguientes condiciones, los cuales podrán ser actualizados sin previa notificación. Usted puede conocer la versión más reciente de estas Condiciones de Servicio en cualquier momento en <https://healthyrecord.mx> (HealthyRecord)

El Usuario debe ser legalmente mayor de edad en su lugar de residencia para poder participar en este acuerdo.

El Usuario tiene la responsabilidad de obtener o conseguir los medios para tener acceso al servicio; dicho acceso puede involucrar a otra entidad y ciertos cargos, tales como el pago al proveedor de la conexión a Internet. Esos cargos deben ser cubiertos por el Usuario. También es responsabilidad del Usuario tener todo el equipo necesario para acceder a la plataforma.

## 2 Inicio del Servicio

El servicio de Expediente Clínico Electrónico (ECE) para el Usuario inicia en el momento en que éste se registra en la plataforma HealthyRecord y acepta los términos y condiciones del servicio. A partir de ese momento el usuario cuenta con siete días para evaluar el sistema de forma gratuita. Posterior a este período si el usuario no contrata el servicio, HealthyRecord se reserva el derecho de cancelar la cuenta y eliminar toda la información registrada por el usuario.

## 3 Descripción del Servicio

HealthyRecord es un servicio de Expediente Clínico Electrónico para consulta externa o ambulatoria que cumple con los requerimientos de la norma NOM-004-SSA3-2012 y la NOM-024-SSA3-2012. Toda la información de los expedientes clínicos de los pacientes es almacenada de manera segura y protegida en la red de servidores HealthyRecord ubicada en diferentes centros de datos de los Estados Unidos.

## 4 Derechos de Propiedad

El Usuario acepta que el Servicio y cualquier software necesario usado en conexión con el Servicio contiene códigos e información confidencial que se encuentra protegida por las leyes vigentes de propiedad intelectual y de otra naturaleza. Con excepción a lo que expresamente autorice HealthyRecord, el Usuario no podrá modificar, rentar, arrendar, prestar, vender, distribuir o crear, total o parcialmente, obras derivadas procedentes del Servicio o del software indicado.

HealthyRecord le otorga un derecho y licencia personal, no-transferible, y no-exclusiva para usar la plataforma.

## 5 Formas de pago y tarifas

1. Cargo recurrente a tarjeta de crédito (Visa o Mastercard)
2. Cargo recurrente a tarjeta de débito (solo se acepta Banamex)
3. Transferencia electrónica o depósito a la cuenta (Datos de cuenta bancaria se comparten al momento de firmar contrato).
4. Pago con tarjeta de crédito o débito (Visa, Mastercard o American Express) a través de la plataforma HealthyRecord.

El pago lo puede realizar de manera mensual, trimestral, semestral o anual. Para pago anual se le ofrece al usuario un mes gratis.

Para cualquier opción de pago el servicio se debe pagar por adelantado.

Para las opciones de cargo recurrente a tarjeta en caso de existir un problema con dicho cargo HealthyRecord le notificará al Usuario por medio de la plataforma o correo electrónico. El Usuario será responsable de corregir el problema de su tarjeta de crédito o débito y de contactar a HealthyRecord al correo contacto@healthyrecord.mx para ofrecer una solución. HealthyRecord realizará un segundo intento para cobrar el monto adeudado. Si el problema persiste y el Usuario no ha proporcionado otra forma de pago HealthyRecord se reserva el derecho de cancelar el acceso a la plataforma hasta que el adeudo sea cubierto. Si el pago es exitoso, se libera la restricción al Usuario con lo que podrá volver a acceder al sistema.

## Tarifas de pago

BÁSICO	INTERMEDIO	AVANZADO
Hasta 50 usuarios Acceso a la Plataforma	Hasta 200 usuarios Acceso a la Plataforma Panel de Control de la Empresa.	Hasta 500 usuarios Acceso a la Plataforma Panel de Control de la Empresa. Acompañamiento directo para diseñar Planes de Mejora con HR.
\$300 USD mensuales	\$500 USD mensuales	\$500 USD mensuales

\*Las tarifas pueden variar de un momento a otro sin previo aviso.

HealthyRecord podrá variar la tarifa en el futuro, dando un aviso de no menos de 45 días naturales a los usuarios por medio del sitio o correo electrónico. A menos que el Usuario decida cancelar el servicio utilizando el procedimiento descrito en la sección de “Cancelación del Servicio”, el Usuario acepta la nueva tarifa y HealthyRecord tendrá el derecho de cobrar al Usuario el nuevo monto establecido.

## 6 Notificaciones al Usuario

HealthyRecord utiliza varios mecanismos para comunicarse con sus usuarios.

- Mensajes interactivos que le aparecen al usuario al ingresar a la plataforma.
- Correo electrónico del Usuario. Es indispensable que el usuario registre en el sistema un correo electrónico válido y activo. Además, es requerido que el Usuario revise periódicamente sus mensajes para recibir y atender las notificaciones de HealthyRecord.
- Contacto telefónico. Es indispensable que el usuario mantenga actualizado sus datos con un número telefónico válido y activo registrado en el Sistema.
- Mensaje de texto al celular del usuario registrado en el sistema.

El Usuario garantiza la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los Datos Personales facilitados, y se compromete a mantenerlos debidamente actualizados.

## 7 Obligaciones del Usuario con la Clave de Acceso

Las credenciales de acceso (usuario y contraseña) es la llave con la cual el Usuario ingresa al Sistema por lo que representa el elemento más importante a proteger. HealthyRecord implementó varias medidas de seguridad para cumplir este objetivo. Las credenciales de acceso se almacenan de forma encriptada en nuestros servidores; el Usuario cuenta con opción de cambiar sus credenciales las veces que desee. Asimismo, se cuenta con un medidor para evaluar el nivel de fortaleza de las credenciales. Sin embargo, todas estas medidas de seguridad resultan inefectivas si el Usuario no hace un uso adecuado de sus credenciales para protegerlas. Por lo tanto, es responsabilidad del Usuario crear, administrar y proteger correctamente sus credenciales de acceso. HealthyRecord no se hace responsable por las consecuencias negativas que puede sufrir el Usuario a causa de un mal manejo, voluntario o involuntario de sus credenciales.

## 8 Uso de Buena Fe del Sistema

El Usuario se compromete a utilizar el Sistema únicamente para los fines del Servicio. Queda estrictamente prohibida la utilización del sistema para cualquier otro tipo de actividad. Al usar el Servicio, el Usuario se compromete a brindar información verdadera, correcta, actualizada, y completa de su persona familia o grupo, dependiendo del plan contratado del modo requerido en el formulario de inscripción del Servicio, así como a mantener actualizada su información.

HealthyRecord podrá monitorear la utilización del sistema para identificar cualquier tipo de actividad fraudulenta que no corresponda a su uso legítimo. HealthyRecord podrá registrar información útil para investigar cualquier anomalía. En caso de comprobar razonablemente alguna irregularidad por parte del Usuario, HealthyRecord tendrá el derecho a desactivar o cancelar su servicio de forma inmediata, sin ninguna responsabilidad de su parte

HealthyRecord puede realizar de forma automática las modificaciones al sistema que considere necesarias para la mejora y actualización del Software. Asimismo, puede eliminar, en cualquier momento y sin previo aviso, algunas funcionalidades del Sistema sin responsabilidad alguna a su cargo.

## **9 Protección de datos**

HealthyRecord y el Usuario acuerdan que será responsabilidad del usuario (i) poner el aviso de privacidad adecuado a disposición de los titulares de los datos personales (familiares e integrantes de grupos); (ii) recabar las autorizaciones adecuadas y necesarias de dichos titulares; y (iii) atender cualquier solicitud de derechos ARCO que los titulares de los datos personales pudieran formular, siguiendo los procedimientos establecidos en la plataforma. Dado el tipo de servicio que ofrece HealthyRecord, para efectos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, se considerará encargado de los datos que el Usuario almacene en la plataforma. En atención a lo anterior, el Usuario libera a HealthyRecord de cualquier tipo de responsabilidad legal (administrativa, jurídica y/u otras) que pudiera resultar del tratamiento indebido que el Usuario dé a los datos personales de terceros .

## **10 Confidencialidad de la Información**

HealthyRecord considera como privado y confidencial el uso del Servicio por parte del Usuario. En este sentido, HealthyRecord mantendrá la Información que el Usuario ingrese en el Sistema bajo absoluta confidencialidad.

## **11 Duración del Acuerdo**

Este acuerdo tiene una duración indefinida hasta la cancelación del servicio (descrita en la sección de “Cancelación del Servicio”) ejecutada por alguna de las partes.

## **12 Modificación del Acuerdo**

HealthyRecord podrá modificar total o parcialmente este Acuerdo, incluyendo los costos y tarifas aplicables. Cualquier modificación se comunicará al Usuario por el sitio web y mediante correo electrónico. El uso por parte del usuario se considerará una aceptación tácita de los nuevos términos y condiciones que en adelante regirán entre las partes.

## **13 Cancelación del Servicio**

El Usuario podrá cancelar el servicio en el momento en que lo desee. Sin embargo, no se harán devoluciones de dinero por los días restantes del mes en curso en que se realiza la cancelación. Para cancelar el servicio, el Usuario debe notificar a HealthyRecord enviando un correo electrónico a [contacto@healthyrecord.mx](mailto:contacto@healthyrecord.mx) solicitando la cancelación y explicando la razón. La información se almacena por un tiempo determinado únicamente por alguna aclaración con cliente, después de esto se eliminará todo rastro de información.

Para el caso de grupos el administrador del grupo debe notificar a HealthyRecord las cuentas que se cancelan desde el módulo de Administración de Grupos enviando un correo electrónico a [contacto@healthyrecord.mx](mailto:contacto@healthyrecord.mx) para que sean enterados y realizar los ajustes correspondientes a la cobranza.

Por su parte, HealthyRecord podrá desactivar o cancelar la cuenta de un Usuario en cualquier momento, sin ninguna responsabilidad de su parte, cuando razonablemente compruebe que el Usuario ha quebrantado cualquier lineamiento definido en este acuerdo. Para tal efecto, HealthyRecord dará un aviso al Usuario por medio de la plataforma y correo electrónico, informando de los motivos que originan la cancelación del servicio.

El presente acuerdo podrá darse por terminado anticipadamente a voluntad de cualquiera de las partes (HealthyRecord o el Usuario), previo aviso que dé al otro con 12 (doce) días hábiles de anticipación. Durante este período es responsabilidad del Usuario realizar una copia de seguridad de toda su información usando los mecanismos de copia de seguridad de la plataforma HealthyRecord.

Una vez cancelado el servicio HealthyRecord resguardará la información del Usuario en los servidores por un período de 30 días hábiles. Posterior a esta fecha procederá al borrado permanente de la información del Usuario.

#### **14 Limitación de Responsabilidad**

HealthyRecord se compromete en hacer el mayor esfuerzo posible por garantizar el servicio al 100% pero se exime de penalizaciones si esto no es posible.

#### **15 Fuerza Mayor**

HealthyRecord no estará en incumplimiento del presente Acuerdo si se presenta una falla u ocurre una falta fuera de su alcance y posibilidad de control, incluyendo, sin estar limitado a fallos eléctricos, fallos de la red Internet, fallas en los proveedores de servicios de red, desastres naturales, guerras, actos o actividades terroristas, insurgencia, epidemia, huelgas, paros o cualquier otra actividad laboral organizada, o por cualquier otro tipo de eventos para los cuales no es usual en la industria la toma de precauciones al respecto.

#### **16 Alcance**

Estos términos y condiciones aquí descritos contienen todos los términos del Acuerdo entre el Usuario y HealthyRecord.

#### **17 Otras Estipulaciones**

La relación entre el Usuario y HealthyRecord es comercial y bajo un esquema de contratistas independientes, por lo que no existe ni existirá entre las partes ninguna sociedad ni una relación laboral. Ninguna de las partes se anunciará o presentará como un agente de la otra. Ninguna de las partes tiene el poder ni la autoridad para obligar a la otra en acuerdo o contrato alguno, y se abstendrán de representar que sí ostentan ese poder. La omisión de cualquiera de las partes en aplicar alguna de las provisiones incluidas en este Acuerdo, no podrá ser interpretado como una renuncia de los derechos de esa parte de conformidad con este Acuerdo. El Usuario no podrá transferir ni ceder sus derechos y/u obligaciones según este Acuerdo, sin el consentimiento previo y por escrito de HealthyRecord. Por su parte, HealthyRecord sí podrá ceder y/o transferir sus derechos y/u obligaciones según este Acuerdo sin requerir el consentimiento del Usuario.

#### **18 Legislación Aplicable**

Jurisdicción. Las partes convienen que en todo lo relativo a este documento se aplicarán las disposiciones de la normatividad vigente en la materia, sometiéndose a los tribunales competentes en la Ciudad de México, por lo que renuncian al fuero que pudiera corresponderles en virtud de cualquier otro domicilio presente o futuro. El usuario reconoce, acepta y manifiesta bajo protesta de decir verdad que ha leído este documento y que entiende,

y acepta el contenido, alcance y consecuencias jurídicas del mismo y a las cuales está sujeta la descarga, instalación y uso del Software.

## **19 Soporte técnico y reporte de fallas**

¿Cuál es la falla del sistema en sistemas de información?

Una falla del sistema de información es un sistema que no funciona como se esperaba, no está operativo en un momento específico o no se puede usar de la manera prevista . Estas fallas se pueden atribuir a cuatro problemas básicos del sistema de información: diseño, datos, costo y operaciones.

Cuando se presenta una falla propia del sistema o una solicitud por parte del usuario se puede comunicar con el Departamento de Soporte Técnico de HealthyRecord por las siguientes vías.

Registrando un ticket dentro de la plataforma HealthyRecord en la sección Soporte Técnico.

Enviando un correo electrónico a [contacto@healthyrecord.mx](mailto:contacto@healthyrecord.mx)

Realizando una llamada telefónica a la mesa de ayuda de HealthyRecord,

Teléfono +52 555454 6190 en la Ciudad de México.