

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE SERVISALUD

Los presentes términos y condiciones de SERVISALUD constituyen el contrato entre el USUARIO y ADMINISTRADORA SERVISALUD LA 33, C.A., sociedad mercantil debidamente inscrita en el Registro Mercantil Quinto de la Circunscripción Judicial del Distrito Capital, en fecha 25 de febrero de 2025, bajo el No. 15, Tomo 35-A, con Registro Único de Información Fiscal (RIF) No. J-506744465, en adelante SERVISALUD, que rige el uso de la aplicación móvil, el sitio web, el software y los servicios prestados. EL USUARIO al momento de realizar su registro en la aplicación de SERVISALUD, se compromete a leer y aceptar los presentes términos y condiciones, las Preguntas Frecuentes (FAQs), y el Aviso de Privacidad, y en caso de no encontrarse de acuerdo con los mismos, deberá abstenerse de hacer uso de los servicios ofrecidos por SERVISALUD.

SERVISALUD, pone a disposición de EL USUARIO una sección de Preguntas y Respuestas (FAQs) en su aplicación móvil y página web con la finalidad de aclarar dudas o inquietudes, siendo parte integrante de los presentes términos y condiciones. Asimismo, SERVISALUD se reserva el derecho a realizar modificaciones parciales o totales a los presentes términos y condiciones y EL USUARIO declara que al aceptar los mismos se adhiere integralmente a todas sus nuevas disposiciones y acepta que SERVISALUD podrá realizar cambios cuando así lo considere pertinente.

1.- DEFINICIONES

A los efectos de los presentes términos y condiciones, se entenderá por:

SERVISALUD APP: Aplicación móvil de SERVISALUD APP.

EL USUARIO: Toda persona natural, mayor de edad, cedulado, legalmente hábil y domiciliado en la República Bolivariana de Venezuela, quien haya descargado y completado su perfil en la aplicación de SERVISALUD.

PRESTADOR DE SERVICIOS o COMERCIOS AFILIADOS: Toda persona natural (inscrita como firma personal), o jurídica, que presta servicios o vende bienes o servicios a través de la aplicación de SERVISALUD, sea en sus tiendas físicas, Marketplace, botón de redirección o ventas remotas.

EMBAJADORES: Personal propio de SERVISALUD que presta una serie de servicios en tiendas físicas u online, destinados a impulsar la utilización de la app, notificar y resolver problemas con la aplicación o sistema y de atención al cliente y comercio.

MARKETPLACE o VENTAS ONLINE: Es la sección o ventana de la aplicación de SERVISALUD que presenta a los USUARIOS la oferta de servicios, bienes o productos de LOS COMERCIOS o SERVICIOS AFILIADOS para compras o acuerdo en línea.

LA TRANSACCIÓN INICIAL: Es el primer contacto que posee el USUARIO con el COMERCIO AFILIADO a fin de que este le provea su requerimiento.

LA TRANSACCIÓN FINAL: Es el último contacto que posee el USUARIO con el COMERCIO AFILIADO luego que este le haya proveído del bien o servicio.

FACTURA DE SERVICIO: Es el documento legal autorizado en la República Bolivariana de Venezuela, el cual debe ser entregado al USUARIO por el COMERCIO AFILIADO una vez concretada su transacción.

TERCERO: SERVISALUD a través de SERVISALUD APP es completamente ajeno a los acuerdos a los que puedan llegar el USUARIO y el PRESTADOR DEL SERVICIO, toda vez que está solamente sirve para promocionar bienes y servicios relacionados exclusivamente con el cuidado a la salud.

DAÑOS Y CONSECUENCIAS: Son los resultados adversos y no satisfactorios en los cuales pueden coincidir el PRESTADOR DEL SERVICIO y el USUARIO, resultados estos que pueden dirimir ambas partes ante la instancia legal correspondiente.

2.- Introducción sobre SERVISALUD y su aplicación móvil

SERVISALUD no es una clínica, o centro de salud del sector sanitario venezolano, tampoco realiza ningún tipo de intermediación financiera, ni funge como pasarela de pagos entre los USUARIOS y LOS COMERCIOS AFILIADOS. SERVISALUD es una compañía anónima que posee una plataforma tecnológica compuesta por una aplicación móvil (disponible para el sistema operativo Android) y un software que permite a los USUARIOS el acercamiento digital a proveedores de bienes y servicios del sector salud. SERVISALUD facilita a LOS COMERCIOS AFILIADOS este software para que los USUARIOS puedan elegir libremente efectuar sus compras, por lo que, EL USUARIO entiende y acepta que son LOS COMERCIOS AFILIADOS quienes comercializan los productos, bienes o servicios, y consecuentemente, son ellos los responsables de responder ante ellos por la entrega y las garantías de buen uso o funcionamiento. SERVISALUD recomienda el uso responsable de la aplicación y la realización de compras necesarias y planificadas por parte de LOS USUARIOS, y en este sentido, sugiere a LOS USUARIOS comprar a quien le ofrezca el mejor servicio posible según sus criterios.

3.- De la aceptación a las comunicaciones de SERVISALUD

EL USUARIO acepta que SERVISALUD o terceros contratados por dicha empresa, puedan enviar mensajes de texto, WhatsApp, notificación push, mensajes por redes sociales, correos electrónicos para colocarlos al corriente de las distintas promociones que ofrecen LOS COMERCIOS AFILIADOS, recordar, promocionar y notificar nuevos comercios, realizar campañas de mercadeo, informar descuentos, realizar promociones y cualquier otro concepto que considere prudente.

4.- De los requisitos de LOS USUARIOS para hacer uso de SERVISALUD APP

SERVISALUD APP estará disponible para personas naturales, mayores de edad, cedulados, legalmente hábiles y domiciliados en la República Bolivariana de Venezuela. Si Usted no cumple con dichos requisitos no podrá hacer uso de la aplicación. El uso de la aplicación es estrictamente personal, por lo que, queda expresamente prohibido el uso de la cuenta o perfil de un USUARIO por parte de otra persona. En consecuencia, LOS COMERCIOS AFILIADOS deben solicitar algún tipo de identificación confiable como la cédula o el carnet identificatorio digital al momento de la compra del bien o servicio deseado, y si la misma no coincide con el titular de la aplicación deberán negarse a continuar con la operación comercial. Asimismo, SERVISALUD se reserva el derecho a sancionar a cualquier USUARIO o COMERCIOS que contravengan la presente prohibición. Las sanciones aquí señaladas podrán ser desde establecidas entre siete (7) días continuos hasta la suspensión definitiva y salida de la plataforma.

5.- Del registro de LOS USUARIOS

Para poder utilizar SERVISALUD APP, EL USUARIO deberá seguir los siguientes pasos:
Descargar la aplicación. Ser mayor de 18 años. Validar su correo electrónico y número de teléfono celular. No utilizar un teléfono celular que previamente haya servido para registrar un usuario previo en SERVISALUD. Asegurarse de hacernos llegar la documentación necesaria una vez le sea requerida. (No recibimos ningún tipo de documentación por email o en persona, todo debe ser gestionado en el registro de la aplicación). Conceder los permisos necesarios de la app. Aceptar nuestros términos y condiciones. El USUARIO podrá utilizar la aplicación una vez culmine su registro completo con todos los datos solicitados.

6.- De los datos solicitados a EL USUARIO durante el proceso de registro

SERVISALUD solicita autorización de LOS USUARIOS para acceder a algunos de sus datos.

De ser autorizado voluntariamente por LOS USUARIOS, SERVISALUD APP recopila datos, no información personal o sensible, para evaluar mejor su solicitud de acceder a una línea de servicios ajustados a sus necesidades. Sólo se accede a los datos una vez y se recopilen en forma de metadatos. Los datos aportados por LOS USUARIOS serán utilizados exclusivamente para fines relacionados con la aplicación y para la más adecuada asignación de la línea de compra para LOS USUARIOS. Los datos personales no serán compartidos con terceros salvo que sean estrictamente necesarios para el funcionamiento de la aplicación, para la conexión con otras aplicaciones o por exigencia de alguna autoridad judicial u órgano de justicia. La conservación de los datos personales será durante el tiempo que SERVISALUD considere necesario y luego serán eliminados de manera segura. LOS USUARIOS tienen el derecho a solicitar la modificación o eliminación de sus datos personales en cualquier momento. Sólo los empleados autorizados y los proveedores de -servicios necesarios- tendrán acceso a dichos datos para el funcionamiento y el mantenimiento de la aplicación. SERVISALUD implementará medidas de seguridad adecuadas para proteger los datos personales contra la pérdida, el uso indebido, la modificación o la divulgación no autorizada de ser este el caso.

7.- De la compra

El software de SERVISALUD toma en consideración distintos factores al momento de la creación de las cuentas para la consideración de la línea de compra. Por esto es importante que EL USUARIO haga la validación de datos desde su teléfono celular y/o correo personal. EL USUARIO acepta que el registro en la aplicación no garantiza la aceptación de la solicitud realizada, ni garantiza la asignación de descuento alguno, El software de SERVISALUD realiza un análisis con base a la información aportada por el mismo. EL USUARIO acepta que SERVISALUD no será responsable, ni podrá ser compelido, a asignar descuento alguno, por lo

que, renuncia expresamente a intentar cualquier acción administrativa o judicial por este concepto.

8.- Dónde puede EL USUARIO efectuar sus compras

LOS USUARIOS pueden hacer sus compras de bienes y servicios exclusivamente en LOS COMERCIOS AFILIADOS a SERVISALUD APP toda vez que estos publicaran en sus perfiles sus precios estándares con los descuentos ofrecidos.

8.1. En establecimientos comerciales (tiendas físicas)

LOS USUARIOS podrán realizar sus compras de bienes o servicios en los establecimientos comerciales de LOS COMERCIOS AFILIADOS, para ello, deberán elegir el bien o servicios que desee, y al dirigirse a la caja de dicho establecimiento, el USUARIO debe indicar al personal de caja del COMERCIO AFILIADO que desea realizar su pago con SERVISALUD y él mismo hará el descuento debido de ser este el caso. Para poder autorizarla, el ESTABLECIMIENTO le solicitará la exhibición de carnet digital de afiliación a SERVISALUD debidamente individualizado con la exhibición de su cédula de identidad. Hecho lo anterior, EL USUARIO procederá a pagar el monto restante en completa autonomía y acuerdo con su proveedor escogido.

9. Protección de LOS USUARIOS

ServiSalud está comprometido con sus USUARIOS en proveer un sistema y modelo de negocios que le permita adquirir bienes o servicios del cuidado a la salud con descuentos o promociones en los precios ofrecidos por LOS COMERCIOS AFILIADOS, pero esto depende de la capacidad del oferente. Por ello que una vez culmine su transacción podrá calificar el

mismo. Así ServiSalud podrá colocar especial atención en las calificaciones y promocionar a los mejores prestadores de servicios.

9.1. Moneda de referencia para la compra a cuotas

Todas las transacciones que se acuerden a través de SERVISALUD APP, se fijan y establecen en dólares estadounidenses como moneda de referencia, indistintamente de la forma o la moneda de pago que utilice EL USUARIO para concretar su adquisición, toda vez que se deberá acatar el tipo de cambio oficial establecido por el Banco Central de Venezuela para la fecha del efectivo pago. El motivo de esta expresión en moneda extranjera responde a la necesidad de preservar el debido equilibrio económico entre LOS USUARIOS y LOS COMERCIOS AFILIADOS, ya que, de esta manera se evitan fluctuaciones que puedan afectar a una u otra parte, permitiendo que el modelo de venta sostenible en el tiempo y que los USUARIOS tengan la posibilidad de adquirir bienes o servicios con costos únicos y fijos en el tiempo.

9.2. De la oportunidad para el pago oportuno

Al momento de requerir un bien o servicio a través de la aplicación de SERVISALUD APP, sea en tienda física o a través del Marketplace, el sistema le indicará a EL USUARIO, el precio o monto total de la compra con descuentos -de ser este el caso- e incluyendo los impuestos

10. De los EMBAJADORES de SERVISALUD

SERVISALUD podrá contar con la presencia de sus EMBAJADORES en las tiendas físicas de LOS COMERCIOS AFILIADOS o de manera virtual en su aplicación (embajadores online), con las siguientes finalidades: Impulsar las ventas en dichos establecimientos contactados,

organizando ferias, realizando conferencias, así como cualquier otro evento que vaya en beneficio de ellos y los usuarios.

Los embajadores podrán igualmente prestar servicio de atención al cliente y al comercio, brindando apoyo de atención al cliente, respondiendo preguntas sobre la aplicación SERVISALUD y el sistema de COMPRAS, pagos y verificación a través de SERVISALUD APP.

Los comercios afiliados deberán prestar toda la colaboración a los EMBAJADORES de SERVISALUD APP para que estos desarrollen su trabajo en su comercio.

11. Propiedad Intelectual

El contenido de la aplicación y sitio web de SERVISALUD, incluyendo, pero no limitándose a sus marcas, logos, emblemas, slogans, imágenes, textos, diseños, software y demás elementos se encuentran protegidos por derechos de propiedad intelectual. SERVISALUD se reserva todos los derechos de propiedad intelectual sobre la totalidad de dichos contenidos por lo que en el momento de algún reclamo podrá tomar las medidas más beneficiosas para todos e inclusive, bloquear o eliminar por tiempo indefinido al denunciado, hasta tanto dicho evento sea aclarado o solventado. Por consiguiente, LOS USUARIOS no podrán utilizar esos contenidos de formas que no sean necesarias o estén implícitas en el uso adecuado del servicio. En particular, pero sin limitaciones, LOS USUARIOS o LOS COMERCIOS AFILIADOS no podrán utilizar marca o eslogan que violen o vulneren las normas que rigen la materia de propiedad intelectual en Venezuela tanto para ellos como para otras marcas.

12.- Sanciones

SERVISALUD, se reserva como medida preventiva, el derecho de suspender al **USUARIOS o a LOS COMERCIOS AFILIADOS** temporalmente de la aplicación, cuando ésta presuma que

se han realizado cualquier clase de actos o actuaciones que contravengan los presentes términos y condiciones, así como las leyes vigentes o futuras. SERVISALUD está comprometida en el respeto de los derechos de sus USUARIOS, por lo que, garantiza que estos tendrán derecho a ser escuchados antes de aplicar cualquier sanción definitiva. La severidad de las sanciones impuestas al USUARIO será analizada para cada caso en particular.

13.- Protección de Datos

En SERVISALUD se aplican los protocolos más estrictos para la protección de los datos e información personal de LOS USUARIOS. Es importante aclarar que toda la información está encriptada y es procesada de forma segura. Toda la información viaja a través de conexiones seguras.

14.- Usos aceptables

SERVISALUD sólo podrá utilizarse dentro del ámbito, y para los fines previstos en las presentes condiciones todo lo antes señalado. LOS USUARIOS serán los únicos responsables de asegurarse de su correcta utilización para preservar su información de acceso. Por consiguiente, SERVISALUD se reserva el derecho a adoptar las medidas oportunas para proteger sus intereses legítimos, incluyendo denegar a USUARIOS, resolver contratos y denunciar ante las instancias competentes, conductas inadecuadas llevadas a cabo dentro de la aplicación cuando se realicen o se sospechen que han realizado cualquiera de las siguientes actividades: Infracciones de las leyes, los reglamentos y/o de las presentes condiciones; vulneración de los derechos de terceros; Causar un perjuicio considerable a los intereses

legítimos de SERVISALUD o sus COMERCIOS AFILIADOS; Ofender a SERVISALUD o a algún tercero.

15.- De la Ley aplicable

Los presentes términos y condiciones se rigen por las leyes de la República Bolivariana de Venezuela.

16.- Jurisdicción

EL USUARIO acepta y acuerda someterse a la jurisdicción de los tribunales de la circunscripción Judicial del Área Metropolitana de Caracas A EXCLUSIÓN DEFININTIVA DE OTRA, para la resolución de cualquier controversia que surja de la interpretación, ejecución o cumplimiento los presentes Términos y Condiciones y/o de los acuerdos que efectúen a través de la aplicación, pero primeramente deben agotar la vía administrativa y la fase de arbitraje establecida en Venezuela.

17.- Cambios en los Términos y Condiciones

Cualquier cambio de los Términos y Condiciones entrarán en vigor a partir de la fecha de su publicación en la aplicación.

18.- Reclamos y contacto

Para SERVISALUD, todos y cada uno de nuestros USUARIOS son importantes y respetamos tu derecho a un servicio justo, rápido y cordial en todo momento. Si EL USUARIO ha tenido

algún tipo de inconveniente con un COMERCIO AFILIADO o con nuestra aplicación y quiere presentar un reclamo formal ante SERVISALUD, podrá realizarlo a través del chat de la aplicación. Para enviar una queja EL USUARIO deberá tomar en consideración lo siguiente: Ponerse en contacto con nuestro equipo de atención al cliente. Completar la casilla virtual de reclamo con la ayuda de uno de nuestros ejecutivos del equipo de atención al cliente de ser esto requerido. Nuestro objetivo es solucionar el reclamo en el primer contacto, para eso necesitamos la mayor información posible. Para cualquier consulta relacionada con los presentes términos y condiciones, LOS USUARIOS podrán contactar SERVISALUD a través de Atención al Cliente on line.

19.- No renuncia

La falta de ejercicio de SERVISALUD de cualquier derecho o el hecho de no invocar una disposición en virtud de los presentes términos y condiciones, no constituirán una renuncia a dicho derecho o a dicha disposición. No se considerará que ninguna renuncia temporal constituya a su vez una renuncia adicional o continuada a dicho término o a cualquier otro término.

20.- Contacto

Todas las comunicaciones relativas a la utilización de SERVISALUD APP deberán remitirse utilizando los datos de contacto señalados en el presente documento.

21.- Aceptación de los Términos y Condiciones

Finalmente, el USUARIO Y LOS COMERCIOS AFILIADOS expresamente declara que: Ha leído y comprendido íntegramente el presente contrato de adhesión. Está de acuerdo con todos los términos y condiciones del presente contrato. Acepta libre y voluntariamente las obligaciones que me incumben en virtud del presente contrato. Se compromete a cumplir con todas las disposiciones del presente contrato. En la ciudad de Caracas, a la fecha de su aceptación.