

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA INNER DROID.

Los Términos y Condiciones de uso que a continuación se presentan (los "Términos") constituyen el acuerdo íntegro entre **INNERASSISTE S.A. DE C.V.**, sus filiales y/o subsidiarias, y/o sus partes relacionadas ("**INNERASSISTE**"), quien es legítimo propietario o autorizado para comercializar y usar la Plataforma Digital denominada "INNER DROID" (la "Plataforma") con domicilio en Real Mayorazgo 130, Col. Xoco, Alcaldía Benito Juárez, Piso 9, Oficina 154, C.P.03330, Ciudad de México. (el "Domicilio") y con correo electrónico de contacto [asistencia@innerassiste.com](mailto:asistencia@innerassiste.com) (el "Correo Electrónico"); y la persona física y/o moral que acceda a ella. La utilización de la Plataforma, por parte de cualquier persona, le atribuye la calidad de usuario (el "Usuario") y ello implica su adhesión plena e incondicional a estos Términos.

### 1. OBJETO

**INNERASSISTE** pone la Plataforma a disposición del Usuario, cuya finalidad principal es la creación y operación de un instrumento digital de acceso a los servicios. El Usuario reconoce que la Plataforma tiene como objetivo principal el proporcionar una herramienta de acceso, asistencia, comunicación y orientación, que permita proveer y recibir el servicio

Todos los profesionales de salud y proveedores de los servicios disponibles a través de la plataforma y que atienden las solicitudes de los usuarios de INNERASSISTE, ofrecen sus servicios en el libre ejercicio de su profesión y utilizan la plataforma como un medio para comunicarse con el usuario.

Los Servicios se prestan en la modalidad de Software as a Service (el "SaaS"), que implica que el Usuario recibe los servicios en la nube), a través de diversos planes que pueden utilizar, coordinar o gestionar a través de la Plataforma, con cargo directo y recurrente las tarjetas de crédito, débito o determinados motores de pago o según haya elegido el Usuario al registrarse en la Plataforma.

El Usuario acepta cumplir con todos y cada uno de los procedimientos que las leyes aplicables señalen, respecto a la adquisición de servicios en línea o digitales; y, por su parte, **INNERASSISTE** se compromete a respetar y hacer cumplir los derechos del Usuario y dar un correcto uso a los datos que se recaben con dicho propósito, conforme al Aviso de Privacidad correspondiente y que se encuentra disponible en la Plataforma, o bien conforme a los avisos o políticas de privacidad de aquellas empresas que contraten los Servicios de INNER DROID para la asistencia médica de sus colaboradores como se define más adelante en los presentes Términos y Condiciones.

### 2. USO CONTRACTUAL DE LA PLATAFORMA

En virtud de los presentes Términos, **INNERASSISTE** autoriza y otorga al Usuario el uso y goce de 1 (una) licencia de uso de la Plataforma para uso personal, misma que implica el registro y acceso de la misma. Dicho otorgamiento se realiza bajo la modalidad "as is", temporal, de manera no exclusiva, no comercializable y no sublicenciable, para la adquisición de los Servicios.

Registro del Usuario. El Usuario Paciente deberá completar toda y cada una de la información requerida en el formulario de registro de la Plataforma, para poder acceder a los Servicios.

La Plataforma proporciona una variedad en el registro y acceso a la Plataforma, con base en la actividad que ostente el Usuario en la misma; de la siguiente manera:

- i. Usuario Cliente; significa la persona moral o la persona física con actividad empresarial con la que se tiene una relación contractual respecto a los Servicios ofrecidos a través de la Plataforma y el personal designado por el mismo para la gestión y administración de los Servicios (los "Administradores")
  - a. Beneficiarios. Significa la persona física que ha sido agregada a la cuenta de un Usuario Cliente y que podrá gozar de los mismos beneficios y servicios que el Usuario Cliente, excepto del derecho a establecer o designar beneficiarios a su cuenta. Cada Usuario Cliente tendrá derecho a nombrar a 3 (tres) Beneficiarios, quienes serán atendidos a través de sus propias cuentas de Usuario Cliente. Bajo ninguna circunstancia, los Beneficiarios podrán ser atendidos mediante el uso de la cuenta del Usuario Cliente que les dio acceso a la plataforma.
  - b. Menores de Edad. el Usuario Paciente que sea menor de edad, tendrá que estar acompañado de sus padres, tutores o de la(s) persona(s) que ostente(n) su representación legal o su patria potestad, de lo contrario **INNERASSISTE** se reserva el derecho de negar o cancelar los servicios. Las recetas médicas serán emitidas a nombre del menor de edad.
- ii. Usuario Médico; entendiéndose como tal aquellos profesionistas de la salud, generales y especializados que cuenten con título y cédula profesional en los términos del artículo 78, 79 y 81 de la Ley General de Salud, y que sean parte de la red de **INNERASSISTE** o en su caso sean registrados como producto de una alianza comercial con terceros;
- iii. Usuario Paciente; significa el Usuario que ingresa a la Plataforma para acceder a los Servicios, ya sea por suscripción propia o como parte de los beneficios que el Usuario Cliente de **INNERASSISTE** ofrece a sus empleados y sus familiares en primer grado.

Los Servicios que el Usuario podrá adquirir a través de la Plataforma (y que eligió al momento de crear su usuario y contraseña), están dispuestos en módulos con base en el tipo de usuario registrado y su suscripción, mismos que contienen una oferta de servicios adecuada a los gustos y necesidades del Usuario, los cuales se describen en su contrato de prestación de servicios o certificado de cobertura.

Contratación Electrónica. El Usuario reconoce que el uso y acceso a la Plataforma incluye la capacidad de celebrar contratos para adquirir los Servicios y/o a realizar transacciones electrónicamente. Por lo anterior, el Usuario reconoce y acepta que los envíos electrónicos constituyen su aceptación e intención de obligarse y pagar, en tiempo y forma, por tales servicios y transacciones. Dicha obligación se considerará aplicable a todos los registros relacionados con todas las transacciones que se realicen a través de la Plataforma y los Servicios, incluyendo los avisos de cancelación, políticas de uso, contratos y aplicaciones.

Hospedaje. INNER DROID hospedará las Licencias en la nube de su elección (nube significa espacio de procesamiento y almacenamiento de datos y aplicaciones en servidores físicos que están en un Centro de Datos de algún tercero). El hospedaje tiene una disponibilidad adecuada. No obstante, **INNERASSISTE** no será responsable de cualquier caída, ausencia total o parcial de disponibilidad, ni de pérdida total o parcial de datos.

Veracidad de datos. El Usuario reconoce que los datos otorgados a **INNERASSISTE** son exactos, veraces y actualizados y que en cualquier caso el mismo Usuario será responsable de modificarlos o actualizarlos, por lo que en caso de que presenten falsedades, omisiones, inexactitudes o errores, libera de cualquier responsabilidad a **INNERASSISTE**, respecto de cualquier daño o perjuicio que dichos actos pudieran causarle.

Vigencia. Queda entendido que la suscripción a los Servicios tendrá una vigencia indefinida, hasta en tanto no exista una instrucción de baja, bloqueo o cancelación por parte del Usuario, la cual deberá ser solicitada por escrito al Correo Electrónico. No obstante, y sin perjuicio de lo anterior, los cargos correspondientes a cada Servicio se generarán de conformidad a la temporalidad especificada para cada uno, en tanto el mismo no sea cancelado en los términos descritos en el presente párrafo. Si el Usuario cancela los Servicios, deberá pagar los servicios que se hayan prestado hasta la fecha de terminación efectiva.

Terminación. **INNERASSISTE**, a su absoluta discreción, podrá dar por terminados los Servicios, en cualquier momento, bastando para ello un aviso simple por escrito.

Precio. El precio de los Servicios son los que en adelante se describen, en el entendido de que los mismos podrán variar de tiempo en tiempo, y a discreción única de **INNERASSISTE**, por lo que **INNERASSISTE** no será responsable de cualquier menoscabo que dicha alteración de precio pudiera causar al Usuario.

- A. Precio Usuario Cliente. El Usuario Cliente se obliga a pagar la cantidad acordada en el contrato de servicio firmado por los representantes legales de las partes por cada empleado o Profesionista de la Salud registrado para el uso de la Plataforma y sus Servicios.
- B. Precio Usuario Paciente. El Usuario Paciente se compromete a pagar la suscripción por los módulos que desee contratar, de conformidad con precios al momento de la contratación e indicado en su certificado de cobertura.

En conocimiento, de que la Plataforma dispuesta por **INNERASSISTE** es solo un medio de enlace entre los Usuarios que acceden a la misma, el Usuario, sin importar su calidad, libera de toda responsabilidad a **INNERASSISTE** respecto a las obligaciones de prestación de servicio, sus resultados y obligación de pago adquiridas ante terceros por el uso de los Servicios de la Plataforma.

Métodos de Pago. El Usuario se obliga a realizar el pago de los Servicios en moneda nacional. El cobro de los Servicios, incluyendo cualquier impuesto aplicable, se realizará a través del portal de pagos vinculado a la plataforma, con base al cargo contratado que corresponda. INNER DROID, para comodidad del Usuario, ofrece diferentes modalidades de pago que deberá elegir al crear su Usuario y contraseña, siendo estos: (i) cargo directo a

tarjeta de crédito; o (ii) cargo directo a tarjeta de débito; o (iii) mediante el motor de pagos de STRIPE. Los cargos aquí mencionados se realizarán de con base al plan contratado que corresponda, hasta existir un aviso por escrito del Usuario, donde solicite el cambio de forma de pago o, en su caso, la cancelación de los Servicios; situación en la cual el Usuario deberá cumplir con su obligación de pago aplicable al periodo contratado donde se haya manifestado el deseo de cancelación.

El Usuario, como único responsable del pago oportuno de los Servicios, se obliga a proporcionar datos reales, válidos y vigentes de la tarjeta de crédito, tarjeta de débito o motor de pagos, donde se realizará el cargo correspondiente. De igual manera, el Usuario declara y garantiza que los recursos que utilizará para pagar los Servicios son de procedencia lícita. En caso de que INNER DROID no pueda realizar el mencionado cargo al motor de pago elegido por el Usuario, **INNERASSISTE** se reserva el derecho de revocar o restringir el acceso del Usuario a los Servicios hasta en tanto el pago sea realizado en su totalidad.

Cualquier cargo operativo, o tasa establecida por los servicios ofrecidos a través de servidores o portales de terceros (motores de pago o bancos), están completamente regulados por términos y condiciones dispuestos por dichos terceros o por las leyes aplicables, por lo cual el Usuario deslinda en este acto a **INNERASSISTE** de cualquier responsabilidad respecto a la forma, tiempo y cantidad en que sean efectuados los cobros, aún cuando dicho cobro sea considerado excedido, indebido o que viole algún derecho del Usuario. De esta forma, el Usuario se obliga a mantener en paz y a salvo en todo momento a **INNERASSISTE** de cualquier proceso judicial que se llegará a entablar por razón del uso de servidores o portales de terceros.

Cualquier cambio en la forma de pago del Usuario, deberá ser realizado en línea. Dicho cambio podrá generar la interrupción temporal del acceso a los Servicios, mientras se realiza la verificación de la nueva información otorgada. El Usuario reconoce y acepta que **INNERASSISTE** podrá usar los servicios de cobranza de terceros, con fines de cobro de cualquier adeudo pendiente de pago por razón de los Servicios, para lo cual, el Usuario se obliga a colaborar de buena fe para la liquidación total de los adeudos.

Facturación. En caso de que el Usuario requiera comprobante fiscal, deberá solicitar el mismo por escrito al Correo Electrónico para que este sea generado. Es condición imprescindible para la emisión de dicho comprobante, que el Usuario compruebe fehacientemente el pago de los Servicios en cuestión. El Usuario acepta que INNER DROID podrá contactarle periódicamente, vía correo electrónico a la dirección de correo electrónico asociada a su cuenta de registro, con avisos de facturación y otras comunicaciones relacionadas con los Servicios, ya sean de: i) promoción de productos propios o de terceros; ii) mejora en el servicio; iii) cambios en los Servicios, etc.

Consentimiento Informado. El Usuario reconoce y acepta haber sido informado de la naturaleza del Servicio provisto a través de la Plataforma; que esta modalidad de enlace de servicios de atención y asistencia médica es realizada de manera virtual mediante el apoyo de dispositivos electrónicos y uso de redes informáticas que permiten la transmisión de imágenes y audio en tiempo real, para que a través de la aplicación de encuestas orales se

genere la orientación sobre las afecciones manifestadas y las recomendaciones de salud para su atención. El Usuario comprende, aprueba y consiente que:

1. Ha sido informado del alcance y procedimiento de los Servicios ofrecidos en el Módulo seleccionado al momento de su registro y acceso;
2. Ha sido informado del objetivo, alcance y naturaleza de las encuestas orales realizadas o por realizarse durante la ejecución de los Servicios, y que no podrán considerarse sustitutos de un auscultamiento o examen físico;
3. Ha sido informado del origen y validez de las recomendaciones que se deriven del tratamiento de la afección manifestada, los riesgos y beneficios que este conlleva.
4. Ha tenido a su disposición y alcance la asistencia profesional para la resolución de dudas respecto a las afecciones manifestadas.
5. Ha sido informado que las afecciones, tratamiento recomendado e informe breve de los avances presentados de manera individual, forman parte del historial o expediente clínico que se genera a cada Usuario Paciente, y que es resguardado en la Base de Datos de INNER DROID y podrá ser compartido a terceros con fines exclusivamente informativos y estadísticos, sin presentar ningún dato personal sensible del mismo.

POR LO ANTERIOR, EL USUARIO RECONOCE QUE GOZA DE LA CAPACIDAD JURÍDICA NECESARIA PARA COMPRENDER Y OBLIGARSE A LOS TÉRMINOS AQUÍ ESTABLECIDOS, QUE HA SIDO INFORMADO ADECUADAMENTE Y QUE ES SU ELECCIÓN LIBRE Y VOLUNTARIA, EL ACCESO, USO Y APLICACIÓN DE LOS SERVICIOS BRINDADOS EN LA PLATAFORMA, PARA LO CUAL EL USUARIO OTORGA SU CONSENTIMIENTO INFORMADO DE USO Y APLICACIÓN, MEDIANTE EL ACCESO LIBRE Y CONTINUO DE LA PLATAFORMA.

### 3. USO Y ACCESO A LA PLATAFORMA

Para acceder a los Servicios, es necesario proporcionar la información requerida para crear una cuenta, de tal manera que es responsabilidad del Usuario mantener la información verídica, exacta, actualizada y disponible. La falta de actualización de su cuenta dará lugar a que no pueda acceder y utilizar los Servicios, así como la suspensión o cancelación de esta. **INNERASSISTE** se reserva el derecho de requerir cualquier información para corroborar la identidad de los Usuarios, así como para corroborar que se cumple con los requisitos contractuales y legales para el uso y acceso a la plataforma, especialmente cuando la misma presenta ser usada por Usuario menores de edad, quienes en todo momento deberán estar acompañados de un adulto, quien deberá comprobar la representación legal que tenga sobre el menor de edad.

El Usuario es el único responsable frente a **INNERASSISTE**, y cualquier tercero, respecto de su conducta al acceder, orientación y proporcionar información en la Plataforma y de las consecuencias que se puedan derivar de una utilización, con fines o efectos ilícitos o contrarios al objeto de la Plataforma, su contenido, elaborado o no por **INNERASSISTE**, publicado o no bajo su nombre de forma oficial; así como aquellas consecuencias que se puedan derivar de la utilización contraria al contenido de estos Términos que sea lesiva de los intereses o derechos de terceros, o que de cualquier forma pueda dañar, inutilizar o deteriorar la Plataforma e impedir el normal disfrute de otros usuarios.

El uso y acceso a la plataforma por parte de los Usuarios se considera como la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, así como de las obligaciones y responsabilidades que de los mismos se desprenden.

#### 4. USO DE OTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los componentes o las funciones de los Servicios, incluidos aquellos que implican la compra y descarga de productos o servicios adicionales, requieren un software diferente u otros acuerdos de licencia o términos de uso, por lo que el Usuario deberá leer, aceptar y obligarse a aquellos términos de uso establecidos, de manera independiente, como condición para poder utilizar estos componentes o características particulares del Servicio.

#### 5. ESTANCIA EN LA PLATAFORMA

El Usuario es el único responsable frente a **INNERASSISTE**, y cualquier tercero, respecto de su conducta al acceder, orientación y proporcionar información en la Plataforma y de las consecuencias que se puedan derivar de una utilización, con fines o efectos ilícitos o contrarios al objeto de la Plataforma, su contenido, elaborado o no por **INNERASSISTE**, publicado o no bajo su nombre de forma oficial; así como aquellas consecuencias que se puedan derivar de la utilización contraria al contenido de estos Términos que sea lesiva de los intereses o derechos de terceros, o que de cualquier forma pueda dañar, inutilizar o deteriorar la Plataforma e impedir el normal disfrute de otros usuarios.

#### 7. RESPONSABILIDAD RESPECTO A LOS CONTENIDOS

Uso correcto de los Contenidos. El Usuario se compromete a:

- a. Utilizar la Plataforma y sus Contenidos de acuerdo con las leyes aplicables y de orden público, absteniéndose de realizar acto que menoscabe, deteriore, inutilice o dañe la imagen y/o información divulgada por **INNERASSISTE** o de alguna manera lesione derechos o intereses de terceras personas, vinculadas directa o indirectamente a éste;
- b. No copiar, difundir, modificar, reproducir, distribuir o utilizar de manera alguna con o sin fines de lucro los contenidos y los elementos utilizados en la Plataforma, a menos que se cuente con la autorización expresa y por escrito de **INNERASSISTE**;
- c. No modificar o manipular las marcas, logotipos, avisos comerciales, nombres comerciales y signos distintivos en general de **INNERASSISTE**, de la Plataforma o de las personas vinculadas con **INNERASSISTE** (salvo que cuente con su autorización por escrito);
- d. Suprimir, eludir o modificar los Contenidos y los elementos utilizados en la Plataforma, así como los dispositivos técnicos de protección, o cualquier mecanismo o procedimiento establecido en la Plataforma.

Queda excluida de los puntos anteriores, aquella información generada a través de la Plataforma para uso y manejo del Usuario, misma que podrá ser impresa y/o copiada para los intereses que más convengan al mismo. En caso de que el Usuario sea una persona moral, se apegará a lo dispuesto por el artículo 148, fracción IV de la Ley Federal del Derecho de Autor. El Usuario reconoce y acepta que el uso de la Plataforma y de los

Contenidos, es bajo su exclusiva y estricta responsabilidad, por lo que **INNERASSISTE** no será, en ningún momento y bajo ninguna circunstancia, responsable por cualquier desperfecto o problema que se presente en el equipo de cómputo (hardware) o programas de cómputo (software) que utilice el Usuario para acceder o navegar en cualquier parte de la Plataforma.

**INNERASSISTE** tiene derecho a realizar, durante intervalos temporales definidos, campañas promocionales para promover el registro de nuevos miembros en la Plataforma. [\*] se reserva el derecho de modificar los términos y condiciones de los Servicios, así como de proceder a la exclusión de cualquiera de los mismos. **INNERASSISTE** declara que todos los Contenidos, y los elementos utilizados en la Plataforma, se encuentran debidamente registrados y protegidos bajo las autoridades y leyes correspondientes en México. El Usuario se obliga a respetar todos los derechos contenidos en el Aviso de Derecho de Autor establecido en la Plataforma.

La Plataforma y los Contenidos de **INNERASSISTE** pueden incluir materiales de terceros, ya sea de sitios web o subsitios ajenos a **INNERASSISTE**. **INNERASSISTE** se reserva el derecho de publicar cualquier material informativo de terceros, vinculado o no a **INNERASSISTE**, que considere relevante para los Usuarios. Sin embargo, **INNERASSISTE** no asume responsabilidad alguna por el acceso y/o uso que realicen los Usuarios de la información contenida en dichos materiales, así como del origen y destino de la información proveniente de enlaces externos (vínculos, hipervínculos, links). Se recomienda a los Usuarios que conozcan y consulten los términos y condiciones, así como las políticas de privacidad de las plataformas ajenas a **INNERASSISTE** a las cuales accedan a través de cualquier enlace en la Plataforma. Cabe destacar que cualquier publicación realizada por los Usuarios dentro de la Plataforma no genera obligación de pago a terceros por promoción, publicación y/o gestión de información y/o imagen, a menos que exista un contrato previamente firmado con **INNERASSISTE**.

Negación y retiro de acceso a la Plataforma y los Contenidos. **INNERASSISTE** se reserva el derecho a negar o retirar el acceso a la Plataforma, o sus Contenidos, en cualquier momento, sin responsabilidad alguna para **INNERASSISTE** y sin previo aviso al Usuario o usuarios que incumplan de manera total o parcial con las condiciones aquí establecidas y/o que realicen acciones o actos tendientes a:

1. "Asediar" o de otra manera acosar o molestar a otros Usuarios;
2. Hacerse pasar como representante o empleado de **INNERASSISTE**, realizando declaraciones falsas o de otro modo erróneas de su vinculación con **INNERASSISTE**;
3. Recopilar o almacenar datos personales de otros usuarios en relación con la conducta y las actividades prohibidas;
4. Falsificar encabezados o manipular identificadores de la Plataforma, con la finalidad de ocultar el origen de los Contenidos;
5. Cargar, publicar, enviar por correo electrónico, transmitir o proporcionar de otro modo, cualquier contenido respecto del cual no tenga derecho a transmitir, en virtud de los términos contenidos en la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial ("LFPI"), la Ley Federal del Derecho de Autor ("LFDA"), y la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares ("LFDPDP") o de

relaciones contractuales protegidos por convenios de confidencialidad y no divulgación;

6. Cargar, publicar, enviar por correo electrónico, transmitir o proporcionar de otro modo, materiales que contengan virus informáticos o cualquier otro código informático, archivos o programas diseñados para interrumpir, destruir o limitar la funcionalidad del software, hardware o de equipos de telecomunicaciones conectados a la Plataforma;
7. Hacer uso de la Plataforma de una manera que pudiera dañar, deshabilitar, recargar o alterar los servidores de **INNERASSISTE** o las conexiones de redes;
8. Ignorar requisitos, procedimientos, políticas o normas de redes conectadas a la Plataforma que pudieran interferir con el uso y goce de la Plataforma por parte de cualquier tercero;
9. Acceder de manera no autorizada a cuentas, sistemas informáticos o redes conectadas a los servidores de **INNERASSISTE**, a través de ataques propios de piratas informáticos, el descifrado de contraseñas o cualquier otro método para obtener o tratar de obtener materiales o información con cualquier medio que no se ofrece intencionalmente a través de la Plataforma.

El Usuario acepta indemnizar y mantener en paz y a salvo a **INNERASSISTE** y sus funcionarios, agentes, empleados, socios, proveedores y licenciantes frente a cualquier reclamo o demanda, así como a cubrir los honorarios razonables de abogados, que promueva cualquier tercero en contra de **INNERASSISTE** a causa del contenido que el Usuario envíe, publique, transmita o proporcione de un modo distinto al previsto en la Plataforma. Lo anterior, sin perjuicio del derecho de **INNERASSISTE** de realizar las acciones judiciales necesarias para reclamar los daños y perjuicios que dichas acciones por parte del Usuario pudieran causarle.

Responsabilidad respecto a los Contenidos. **INNERASSISTE** no asume responsabilidad alguna derivada, de manera enunciativa más no limitativa de: (i) la utilización que el Usuario pueda hacer de los materiales de esta Plataforma, o de los Contenidos, o de los sitios web de enlace, ya sean prohibidos o permitidos, en infracción de los derechos de propiedad intelectual y/o industrial de contenidos de la web o de terceros; (ii) los eventuales daños y perjuicios al Usuario causados por un funcionamiento normal o anormal de las herramientas de búsqueda, de la organización o la localización de los Contenidos y/o acceso a la Plataforma y, en general, de los errores o problemas que se generen en el desarrollo o instrumentación de los elementos técnicos que la Plataforma facilite al Usuario; (iii) los contenidos de aquellas páginas a las que el Usuario pueda acceder desde enlaces incluidos en la Plataforma, ya sean autorizados o no; (iv) los actos u omisiones de terceros, independientemente de la relación que dichos terceros pudieran tener con **INNERASSISTE**; (v) el acceso de menores de edad a los Contenidos, así como el envío de información personal que estos pudieran realizar; (vi) las comunicaciones o diálogos en el transcurso de los debates, foros, chats y comunidades virtuales que se organicen a través de o en torno a la Plataforma de enlace, ni responderá, por tanto, de los eventuales daños y perjuicios que sufra el Usuario a consecuencia de dichas comunicaciones y/o diálogos; etc.

Responsabilidad respecto a fallas tecnológicas. **INNERASSISTE** no será responsable en forma alguna, cuando se produzcan: (i) errores o retrasos en el acceso a la Plataforma a la hora de introducir los datos en el formulario de solicitud, la lentitud o imposibilidad de



recepción por parte de los destinatarios de la confirmación de la solicitud o cualquier anomalía que pueda surgir cuando tales incidencias sean debidas a problemas en la red Internet, caso fortuito o fuerza mayor o cualquier otra contingencia imprevisible ajena a **INNERASSISTE**; (ii) fallos o incidencias que pudieran producirse en las comunicaciones, ya sea borrándose o por transmisiones incompletas, de manera que no se garantiza que los servicios de la Plataforma estén constantemente operativos; (iii) de los errores o daños producidos a la Plataforma por un mal uso del servicio por parte del Usuario; (iv) de la no operatividad o problemas en la dirección de correo electrónico facilitada por el Usuario para el envío de la confirmación de la solicitud realizada. En todo caso, **INNERASSISTE** se compromete a solucionar los problemas que puedan surgir y a ofrecer todo el apoyo necesario al Usuario para llegar a una solución rápida y satisfactoria de la incidencia. Asimismo, **INNERASSISTE** tiene derecho a realizar durante intervalos temporales definidos, campañas promocionales para promover el registro de nuevos miembros en su servicio. **INNERASSISTE** se reserva el derecho de modificar las condiciones de comercio electrónico, así como proceder a la exclusión de cualquiera de los términos allí contenidos.

## 8. DE LOS DATOS SOLICITADOS

El Usuario reconoce y acepta que, para el cumplimiento del objetivo de la Plataforma, será necesario que **INNERASSISTE** recabe datos personales y datos personales sensibles, a fin de incluirla en formatos, listados, bases de datos u otros medios físicos, digitales y/o electrónicos, para llevar a cabo el registro adecuado de los mismos y ofrecer los Servicios. **INNERASSISTE** no se responsabiliza de las consecuencias que pudieran derivarse de la omisión, consciente o inconsciente, hecha por parte del Usuario al respecto.

Por tal motivo, mediante la aceptación a los presentes Términos, el Usuario renuncia expresamente a presentar cualquier tipo de reclamación, demanda, juicio o procedimiento legal ante cualquier autoridad mexicana o extranjera en contra de **INNERASSISTE**, así como cualquier persona relacionada y/o afiliada a **INNERASSISTE**, incluyendo, sin limitar, directores, apoderados, representantes, administradores, empleados, accionistas y/o agentes, presentes o anteriores, por cualquier acto que se derive, o pudiese derivar, del uso de la Plataforma y de los Servicios, o de cualquier servicio derivado de dicho uso.

## 9. DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

En cumplimiento a los términos previstos en la LFPDPPP, **INNERASSISTE** como responsable del tratamiento de sus datos personales, hace del conocimiento del Usuario que la información que el Usuario provea en esta Plataforma será tratada de conformidad con lo indicado en el Aviso de Privacidad correspondiente, atendiendo al tipo de Usuario y de Servicio solicitado, mismos que se encuentran disponibles en la Plataforma. Para utilizar o gozar de algunos de los Contenidos, es necesario que el Usuario proporcione previamente a **INNERASSISTE** ciertos datos de carácter personal ("Datos Personales").

Previo al registro en la Plataforma por parte de los Usuarios, sin importar el tipo de Usuario o el Servicio contratado, **INNERASSISTE** recabará su consentimiento para el tratamiento de los Datos Personales.

Al acceder a la Plataforma, o a cualquiera de los Contenidos en que los Datos Personales son requeridos, el Usuario está autorizando a **INNERASSISTE** a realizar análisis y estudios

con base en ellos. El Usuario se obliga a proporcionar Datos Personales verdaderos y fidedignos. En caso de que el Usuario diera información falsa o confusa, **INNERASSISTE** no asume responsabilidad alguna de los resultados que dichos actos ocasionen al Usuario, teniendo la facultad de negar el acceso a la Plataforma y sus Contenidos, sin perjuicio de que pueda requerir las indemnizaciones a que hubiere lugar. Los Datos Personales serán en todo momento tratados de conformidad con la legislación aplicable e implementando medidas de seguridad para garantizar su confidencialidad, integridad y disponibilidad.

## 10. MANEJO DE LOS DATOS E INFORMACIÓN

Toda la información proporcionada por el Usuario durante su acceso a la Plataforma se considera estrictamente confidencial y será manejada exclusivamente por el personal interno de **INNERASSISTE**. Para informar a los Usuarios sobre sus derechos en materia de protección de datos, **INNERASSISTE** pone a su disposición los avisos de privacidad correspondientes, los cuales pueden consultar en cualquier momento en la Plataforma.

Se informa a los Usuarios que los Datos Personales proporcionados para la prestación de los Servicios podrán ser transferidos o compartidos con Responsables o Encargados de tratamiento para cumplir con las obligaciones adquiridas en la prestación de los servicios, o cuando exista el consentimiento previo del Usuario o alguna excepción reconocida por la legislación aplicable.

Los Datos Personales serán utilizados exclusivamente para cumplir con los Servicios contratados y se eliminarán una vez cumplidas las finalidades para las cuales fueron recopilados, de acuerdo con los periodos de retención establecidos por la legislación aplicable. El borrado y la eliminación de los datos personales se realizarán de manera segura, cumpliendo con las recomendaciones y protocolos de seguridad aplicables.

## 11. INDICADORES DE DATOS

La información que el Usuario provea en la Plataforma, real o histórica, se procesa y ordena, para que genere indicadores de datos, mismos que **INNERASSISTE** podrá usar para tomar decisiones pertinentes a su negocio, siempre de manera estadística y no individualizada. El Usuario, en este acto, autoriza el acceso a **INNERASSISTE** a la información proporcionada y generada en la Plataforma, en términos del presente documento y del Aviso de Privacidad.

## 12. DE LA INFORMACIÓN PROVISTA POR EL USUARIO

El Usuario reconoce y acuerda que **INNERASSISTE** puede, durante la vigencia de los Servicios, depender de o usar datos, material u otra información entregada por el Usuario, y que para ello no requieren investigación independiente alguna o verificación, por lo que **INNERASSISTE** estará facultado para basarse en la exactitud y plenitud de dicha información para prestar los Servicios. El Usuario es responsable de la información que comparten a terceros y a quiénes es compartida, por lo cual se deslinda en este acto de cualquier responsabilidad presente o futura a **INNERASSISTE**.

Asimismo, toda la información que el Usuario publiquen por cualquier otro medio pierde de manera inmediata y para siempre el carácter de confidencialidad, liberando de toda

responsabilidad a **INNERASSISTE** respecto a su uso y divulgación, sujeto a los términos y condiciones establecidos en el Aviso de Privacidad, cuando aplique.

### 13. RESPONSABILIDAD Y CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

El Usuario reconoce que la Plataforma es una herramienta tecnológica que es un medio para que el Usuario pueda desarrollar una actividad específica, por lo cual acepta que **INNERASSISTE** no garantiza la calidad, idoneidad y/o disponibilidad de los servicios brindados o solicitados a través del uso de la Plataforma y/o mediante su uso. El Usuario expresamente reconoce y acepta todos y cada uno de los riesgos derivados del uso de la Plataforma, liberando a **INNERASSISTE** de cualquier responsabilidad presente o futura que se pudiera presentar. En este sentido, **INNERASSISTE** no será responsable frente al Usuario, o cualquier persona relacionada a este, por cualquier tipo de daño o reclamo derivado de deficiencias en los Servicios, o por cualquier error, omisión y/o falsedad en la información proporcionada por el Usuario, ya sea a través de la Plataforma o cualquier otro medio.

### 14. EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS Y DE RESPONSABILIDAD

El Usuario asume la plena responsabilidad por el uso que realice de la Plataforma y su Contenido. Reconoce que la información y los Servicios proporcionados por **INNERASSISTE** se presentan sin ninguna garantía expresa o implícita de comerciabilidad o aptitud para un fin específico. **INNERASSISTE** no asegura la precisión ni la integridad de la información, textos, gráficos, enlaces u otros elementos presentes en la Plataforma o su contenido. Además, **INNERASSISTE** no garantiza el funcionamiento ininterrumpido o libre de errores de la Plataforma y/o su Contenido.

Dado que toda la información en la Plataforma y su Contenido se encuentra alojada en la nube, **INNERASSISTE** no tiene control ni garantiza la ausencia de virus u otros elementos que puedan causar alteraciones en el sistema informático del Usuario (software y/o hardware) o en los documentos electrónicos almacenados en su sistema informático.

Todo material descargado u obtenido de un modo distinto al previsto en la Plataforma, será bajo responsabilidad y riesgo único del Usuario, respecto de los daños que pudiera causar en el sistema informático del dispositivo a través del cual realice su conexión y/o la pérdida de datos que derive de la descarga de ese material. En ningún caso, ni **INNERASSISTE** ni sus proveedores serán responsables de daño alguno derivado del uso de la Plataforma o Contenido, o de no poder usarlos (EN PARTICULAR, SIN LIMITACIÓN ALGUNA, DE LOS DAÑOS DIRECTOS O INDIRECTOS, MORALES, INCIDENTALES, EXCESIVOS, REMOTOS Y/O EVENTUALES, PERJUICIOS, LUCRO CESANTE, INTERRUPCIÓN DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL O PÉRDIDA DE INFORMACIÓN O DATOS Y/O INFRACCIONES DE SEGURIDAD).

### 15. USO DE COOKIES

**INNERASSISTE** informa al Usuario que, mediante el uso de cookies y tecnologías similares, busca: i) garantizar la mejor experiencia posible en la Plataforma; y ii) proporcionar al Usuario información sobre sus preferencias de servicios y de mercadeo, ayudándolo así a obtener la información adecuada. En caso de que el Usuario requiera de

mayor información respecto al uso de cookies y tecnologías similares, **INNERASSISTE** pone a su disposición la Política de Uso de Cookies.

## 16. COMPATIBILIDAD DE LOS DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS

El Usuario será responsable de obtener los dispositivos o hardware que sean compatibles con la Plataforma y los Servicios, toda vez que **INNERASSISTE** no garantiza que estos funcionen correctamente en cualquier dispositivo. De igual manera, el Usuario acepta no utilizar dispositivos, software o cualquier otro medio tendiente a interferir tanto en las actividades y/u operaciones de los Servicios o en la Plataforma o en las bases de datos y/o información que se contenga en el mismo.

## 17. MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA

Para llevar a cabo trabajos de mantenimiento, **INNERASSISTE** se reserva el derecho de suspender el acceso y/o modificar el Contenido, así como a eliminar o deshabilitar el acceso a la Plataforma o a los Servicios, sin previo aviso. El acceso a la Plataforma y los Servicios depende de la disponibilidad de la red que tenga el Usuario, por lo que **INNERASSISTE** no será responsable por cualquier imposibilidad de acceder a la misma, derivada de circunstancias que se encuentren fuera de control de **INNERASSISTE**, así como por caso fortuito o de fuerza mayor. **INNERASSISTE**, cuando lo considere necesario para el correcto funcionamiento de la Plataforma, podrá realizar los parches, actualizaciones, correcciones de "bugs" y mejoras menores a la Plataforma.

## 18. SOPORTE

**INNERASSISTE** ofrece al Usuario el servicio de soporte técnico y orientación básica para la utilización de las herramientas y las funcionalidades de la Plataforma, pudiendo ser por vía Chat en Línea, correo electrónico, o cualquier otro medio que **INNERASSISTE** considere conveniente y factible, en los horarios indefinidos que de igual forma designe para tal efecto, mediante previo aviso. Este servicio no tendrá ningún costo adicional. Asimismo, el Usuario que hubiere solicitado el Soporte, acepta y autoriza a **INNERASSISTE** para tener acceso pleno a toda la información proporcionada en la Plataforma, sin ninguna limitación. En este sentido y en beneficio del Usuario, **INNERASSISTE** se obliga a guardar plena confidencialidad, respecto a la información a la que tenga acceso.

## 19. PROPIEDAD INDUSTRIAL Y DERECHO DE AUTOR

**INNERASSISTE** autoriza al Usuario a utilizar la Plataforma, exclusivamente bajo los términos aquí expresados, sin que ello implique que concede al Usuario licencia o autorización alguna, o algún tipo de derecho distinto al antes mencionado, respecto de la Propiedad Industrial y Derecho de Autor de **INNERASSISTE**, entendiéndose como ello: todas las marcas registradas y/o usadas en México o en el extranjero por **INNERASSISTE**; todo derecho sobre invenciones (patentadas o no), diseños industriales, modelos de utilidad, información confidencial, nombres comerciales, secretos industriales, avisos comerciales, reservas de derechos, nombres de dominio; así como todo tipo de derechos patrimoniales sobre obras y creaciones protegidas por derechos de autor y demás formas de propiedad industrial o intelectual reconocida o que lleguen a reconocer las leyes correspondientes.

El Usuario reconoce y acepta que **INNERASSISTE** es legítimo propietario, o tiene los derechos necesarios, sobre la Plataforma, incluidos los nombres comerciales de **INNERASSISTE**, marcas comerciales, marcas de servicio, logotipos, nombres de dominio y otras características distintivas de la marca contenidas en ellos (las "Marcas Registradas de **INNERASSISTE**"), independientemente de que esos derechos estén registrados o no, y de cualquier lugar del mundo en el que puedan existir esos derechos, y que están protegidos por las leyes y tratados internacionales sobre propiedad industrial y derecho de autor. Por lo anterior, el Usuario acepta que las Marcas Registradas de **INNERASSISTE** no podrán ser objeto de copia, reproducción, modificación, publicación, carga, envío, transmisión o distribución en modo alguno. Salvo indicación expresa en contrario en este documento, **INNERASSISTE** no concede al Usuario ningún derecho expreso ni implícito en virtud de patentes, derecho de autor, marcas comerciales o información de secretos industriales. El Usuario reconoce y conviene que la Plataforma, así como todos los diseños del mismo, son y, serán en todo momento, propiedad de **INNERASSISTE**.

Retroalimentación: En caso de que el Usuario brinde comentarios a **INNERASSISTE** sobre la funcionalidad y el rendimiento de la Plataforma, incluyendo la identificación de posibles errores y mejoras, el Usuario otorga a **INNERASSISTE** el derecho sin restricciones sobre todos los derechos, títulos e intereses relacionados con dichos comentarios. Esta autorización no implica un derecho moral del Usuario para exigir participación, compensación monetaria o restricción en el uso de los comentarios por parte de **INNERASSISTE**.

## 20. OTRAS DISPOSICIONES

El Usuario acepta que una versión impresa de los presentes Términos, y de cualquier comunicación enviada y/o recibida en forma electrónica, será admisible como medio probatorio en cualquier procedimiento judicial y/o administrativo.

## 21. MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA

**INNERASSISTE** se reserva el derecho de, en cualquier momento, modificar y/o renovar unilateralmente y sin previo aviso los términos y condiciones de uso de la Plataforma, con la obligación de publicar un mensaje en la Plataforma que contenga un aviso al Usuario de que han sido realizadas ciertas modificaciones a los Términos. Será derecho exclusivo del Usuario, el aceptar o rechazar dichas modificaciones. En caso de que el Usuario no esté de acuerdo con las modificaciones hechas, podrá enviar solicitud de cancelación y terminación de su cuenta en la Plataforma, al Correo Electrónico. **INNERASSISTE** se compromete a hacer efectiva la cancelación de la cuenta en un plazo no mayor a 30 (treinta) días naturales, a partir de la fecha de recepción de la solicitud del Usuario.

Asimismo, **INNERASSISTE** se reserva el derecho, en cualquier momento y sin previo aviso, de eliminar o deshabilitar el acceso del Usuario a la Plataforma.

## 22. DIVISIBILIDAD

En caso de que cualquier término, condición o estipulación contenida en estos Términos se determine ineficaz, ilegal o sin efecto, el mismo podrá ser excluido del cuerpo del presente y el restante continuará en vigor y efecto en forma tan amplia como en derecho proceda.

## 23. ACTUALIZACIONES

**INNERASSISTE** podrá revisar y actualizar, en cualquier momento, estos Términos, manteniendo en todo momento el acceso libre a todo usuario que desee conocerlo. **INNERASSISTE** se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, la presentación y configuración de la Plataforma, así como estos Términos. Por ello, **INNERASSISTE** recomienda al Usuario dar lectura atenta cada vez que acceda a la Plataforma. No obstante lo anterior, el Usuario siempre dispondrá de estos Términos en la Plataforma, de forma visible y accesible en cualquier momento. Algunas cláusulas de estos Términos pueden estar supeditadas a términos y condiciones designados expresamente y que se encuentren en la Plataforma.

## 24. DERECHOS

**INNERASSISTE** se reserva todos los derechos no expresamente otorgados en este documento.

## 25. LEY Y JURISDICCIÓN APLICABLE

En todo lo relacionado con la interpretación y cumplimiento de lo aquí dispuesto, las Partes aceptan someterse a la legislación federal de México y a la jurisdicción de los tribunales competentes en la Ciudad de Puebla, Puebla, México; renunciando a cualquier otra jurisdicción que, por razón de sus domicilios presentes o futuros, pudiera corresponderles.

## 26. FORMA DIGITAL, ELECTRÓNICA O EN LÍNEA

La Partes acuerdan que la forma para perfeccionar el acuerdo de voluntades entre ellas es el de formato Digital, Electrónico o en Línea, en donde bastará manifestar su voluntad por medio de la aceptación de los presentes Términos, así como proporcionar los datos personales e información bancaria en la Plataforma o en las distintas aplicaciones de los licenciantes, sin requerir estampar la firma en documento alguno.

## 27. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS

El Usuario reconoce que, mediante el acceso, suscripción y uso de la Plataforma, los Servicios y/o Contenidos o derivados, manifiesta su aceptación plena y sin reservas y, por tanto, su adhesión a la versión de los Términos publicada en el momento en que acceda a la Plataforma, en términos de lo establecido por los artículos 1803 y 1834 Bis del Código Civil Federal, 80, 81, 89 y demás relativos y aplicables del Código de Comercio y la legislación aplicable para México. Es responsabilidad única y exclusiva del Usuario, leer previamente estos Términos y sus modificaciones correspondientes, cada vez que accede a la Plataforma. Si en cualquier momento, el Usuario no estuviera de acuerdo, total o parcialmente con los presentes Términos, deberá abstenerse inmediatamente de acceder y usar la Plataforma y los Servicios provistos. Por lo anterior, con la aceptación de los presentes Términos, el Usuario consiente expresamente sujetarse a los mismos, celebrando así un acuerdo de uso de Plataforma con **INNERASSISTE**, por lo que manifiesta haber leído el contenido de todas y cada una de las disposiciones y ratifica su contenido. Proveer y recibir.

## 28. ACUERDO TOTAL

El Usuario reconoce y acepta que **INNERASSISTE** puso a su disposición toda la información necesaria para entender el alcance y características de la Plataforma y los Servicios. De igual forma, manifiesta que, previo al acceso a la Plataforma, analizó las características de esta y, por consiguiente, está de acuerdo con ella.

Última actualización: Febrero 2024.

### Contáctanos

[asistencia@innerassiste.com](mailto:asistencia@innerassiste.com)

Teléfono: [+525588546020](tel:+525588546020)

WhatsApp: [+525579968579](tel:+525579968579)

México