

CITIOMED

Términos y Condiciones de Uso

Condiciones aplicables al uso de la plataforma Citiomed y del canal de WhatsApp Business

Versión 1.0

Fecha de entrada en vigor: 18 de abril de 2026

Quito — Ecuador

1. Aceptación de los Términos

Los presentes Términos y Condiciones de Uso (en adelante, los “Términos”) regulan el acceso y uso de la plataforma web, servicios asociados y canal de comunicación de WhatsApp Business (en conjunto, el “Servicio”) ofrecidos por Citiomed (nombre comercial) (en adelante, “Citiomed”, “nosotros” o el “Prestador”), a favor de las clínicas, profesionales de la salud, personal administrativo y pacientes que interactúan con dicho Servicio.

El uso del Servicio implica la aceptación plena y sin reservas de los presentes Términos. Si el Usuario no está de acuerdo con alguna de las disposiciones, deberá abstenerse de utilizar el Servicio.

2. Definiciones

- **Servicio:** plataforma web de gestión de clínicas, profesionales y agenda, así como el canal conversacional de WhatsApp Business operado por Citiomed.
- **Cliente:** clínica privada, centro médico o profesional de la salud que contrata el Servicio para gestionar sus citas y comunicación con pacientes.
- **Usuario:** cualquier persona autorizada por el Cliente para utilizar la plataforma (administrador, profesional, recepcionista) o cualquier paciente que interactúa con el Servicio.
- **Paciente:** persona natural que se comunica con la clínica a través del canal de WhatsApp Business operado por Citiomed.
- **Cuenta:** espacio dentro de la plataforma asignado al Cliente y sus Usuarios para operar el Servicio.
- **Contenido:** datos, mensajes, textos e información de cualquier naturaleza ingresada o intercambiada en el Servicio.

3. Descripción del Servicio

Citiomed ofrece una plataforma de software como servicio (SaaS) diseñada para clínicas privadas y profesionales de la salud, que incluye, de forma enunciativa y no limitativa:

- Gestión de agenda, especialidades, profesionales y establecimientos.
- Agendamiento, confirmación, recordatorio y cancelación de citas por parte de pacientes a través de WhatsApp Business.
- Asistente conversacional que permite al paciente comunicarse con la clínica para operaciones relacionadas con citas y preguntas frecuentes.

- Panel de administración para el Cliente, con reportes e indicadores de uso.
- Funciones de soporte, integraciones y servicios complementarios que Citiomed pueda ofrecer en el futuro.

El Servicio no constituye un dispositivo médico ni un sistema de diagnóstico. Su finalidad es operativa y administrativa.

4. Usuarios autorizados

El Servicio está dirigido exclusivamente a:

- Clínicas privadas, centros médicos y profesionales de la salud legalmente habilitados para prestar servicios de salud en la República del Ecuador.
- Personal administrativo y profesionales de salud autorizados por dichos Clientes.
- Pacientes mayores de edad o representantes legales de pacientes menores de edad que interactúan con la clínica a través del canal oficial de WhatsApp.

Al aceptar estos Términos, el Cliente declara y garantiza que cuenta con las autorizaciones, licencias y habilitaciones requeridas por la normativa sanitaria ecuatoriana para operar, y que los profesionales que utilizan el Servicio se encuentran debidamente registrados ante las autoridades competentes.

5. Registro, cuenta y credenciales

El acceso al Servicio requiere la creación de una Cuenta. El Usuario se compromete a:

- Proporcionar información veraz, exacta y actualizada.
- Mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso y no compartirlas con terceros.
- Notificar de inmediato a Citiomed cualquier uso no autorizado de su cuenta.
- Asumir la responsabilidad por todas las actividades realizadas desde su cuenta.

Citiomed podrá exigir la verificación de identidad y la validación del correo electrónico antes de habilitar el acceso a la Cuenta.

6. Obligaciones del Usuario

El Usuario se obliga a:

- Utilizar el Servicio exclusivamente con fines relacionados con la gestión de citas y comunicación asistencial.

- No emplear el Servicio para enviar mensajes masivos no solicitados (spam), publicidad engañosa, mensajes con contenido ilícito, ofensivo, discriminatorio, obsceno o que atente contra derechos de terceros.
- No utilizar el Servicio para almacenar, procesar o transmitir datos personales distintos a los estrictamente necesarios para la finalidad declarada.
- Respetar la legislación ecuatoriana vigente, incluida la LOPDP, la normativa sanitaria y las políticas de WhatsApp y Meta.
- Abstenerse de realizar ingeniería inversa, descompilar, copiar, modificar o intentar acceder al código fuente del Servicio, salvo en los supuestos permitidos por la ley.
- No interferir con la seguridad, integridad o disponibilidad del Servicio, ni introducir virus, código malicioso o realizar ataques.
- Obtener y mantener el consentimiento de los pacientes para el tratamiento de sus datos y para contactarlos por WhatsApp, cuando corresponda.

7. Uso del canal de WhatsApp Business

El canal de WhatsApp Business operado por Citiomed se rige además por:

- Los Términos de Servicio de WhatsApp (<https://www.whatsapp.com/legal>).
- Las Políticas de la WhatsApp Business Platform de Meta, incluida la Política de Comercio.
- Las políticas de uso aceptable de mensajería publicadas por Meta.

El incumplimiento de estas políticas por parte del Cliente o de sus Usuarios puede derivar en la suspensión de la cuenta de WhatsApp Business, la pérdida de calificación de calidad o la terminación del Servicio.

8. Limitación de responsabilidad y carácter no médico del asistente

El asistente conversacional y el Servicio en general no constituyen una consulta médica, diagnóstico, tratamiento, ni recomendación clínica de ninguna naturaleza. Toda información entregada a través del canal tiene carácter administrativo, orientativo o informativo, y no debe ser utilizada como sustituto del criterio de un profesional de la salud.

En caso de emergencia médica o síntomas de gravedad, el Paciente debe acudir de inmediato a un centro de atención médica o comunicarse con los servicios de emergencia correspondientes.

En la máxima medida permitida por la ley, Citiomed no será responsable por:

- Daños indirectos, lucro cesante, pérdida de oportunidad o daños morales derivados del uso del Servicio.
- Interrupciones del Servicio causadas por terceros proveedores (Meta, Supabase, OpenAI, operadores de telecomunicaciones, entre otros).
- Contenido, decisiones clínicas o actos médicos realizados por el Cliente o sus profesionales, respecto de los cuales Citiomed no interviene.
- Uso indebido del Servicio por parte del Cliente, sus Usuarios o terceros no autorizados.

El Cliente reconoce que Citiomed es un prestador tecnológico y no es parte de la relación clínica entre el profesional de la salud y el paciente.

9. Disponibilidad y cambios en el Servicio

Citiomed realizará esfuerzos razonables para mantener el Servicio disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, salvo por tareas de mantenimiento programadas o eventos fuera de su control.

Citiomed podrá modificar, suspender temporalmente o discontinuar, total o parcialmente, funcionalidades del Servicio, notificando al Cliente con una antelación razonable cuando dichos cambios puedan afectarlo materialmente.

10. Precios, facturación y condiciones económicas

Las condiciones económicas del Servicio se regulan en la orden de servicio, cotización, contrato marco o plan de suscripción contratado por el Cliente. Salvo indicación en contrario, los valores se expresan en dólares de los Estados Unidos de América, no incluyen impuestos y se facturan de forma mensual o conforme al plan elegido.

El retraso o incumplimiento en el pago podrá dar lugar a la suspensión del Servicio, previa notificación al Cliente, sin perjuicio de las acciones legales y de cobro que correspondan.

11. Propiedad intelectual

El Servicio, sus componentes, código fuente, diseño, interfaces, documentación, marca, logotipos y cualquier otro elemento son propiedad exclusiva de Citiomed o de sus licenciantes, y están protegidos por la legislación ecuatoriana e internacional sobre propiedad intelectual.

Citiomed concede al Cliente una licencia limitada, no exclusiva, intransferible y revocable para utilizar el Servicio durante la vigencia del contrato y conforme a lo previsto en estos Términos. El Cliente no adquiere ningún derecho de propiedad intelectual sobre el Servicio.

El Contenido aportado por el Cliente o sus Usuarios seguirá siendo de su propiedad. Sin embargo, el Cliente concede a Citiomed una licencia limitada para alojar, procesar y mostrar dicho Contenido en la medida necesaria para prestar el Servicio.

12. Confidencialidad

Las partes se obligan a mantener bajo estricta confidencialidad la información identificada como tal o que, por su naturaleza, deba considerarse confidencial, incluyendo, sin limitación, datos de pacientes, datos técnicos, información comercial, económica o estratégica. Esta obligación subsistirá durante la vigencia del contrato y por un plazo mínimo de cinco (5) años posteriores a su terminación.

13. Protección de datos personales

El tratamiento de datos personales realizado en el marco del Servicio se regirá por la Política de Privacidad y la Política de Protección de Datos Personales de Salud de Citiomed, las cuales forman parte integrante de estos Términos.

Cuando el Cliente actúe como Responsable del tratamiento de los datos de sus pacientes, se suscribirá un Acuerdo de Encargo de Tratamiento que regulará las obligaciones específicas de Citiomed como Encargado.

14. Suspensión y terminación

Citiomed podrá suspender o terminar el acceso al Servicio, total o parcialmente, cuando:

- El Cliente o sus Usuarios incumplan gravemente estos Términos.
- Exista un riesgo inminente para la seguridad del Servicio, los Titulares o terceros.
- Meta, autoridades competentes u otros proveedores exijan la suspensión del Servicio.
- El Cliente incurra en mora en el pago, conforme a lo previsto en la cláusula de condiciones económicas.

El Cliente podrá terminar el Servicio notificando a Citiomed con la antelación prevista en el contrato suscrito. A la terminación, Citiomed devolverá o permitirá la exportación de los datos del Cliente en un formato estructurado y de uso común, dentro del plazo razonable acordado entre las partes.

15. Modificación de los Términos

Citiomed podrá modificar los presentes Términos para reflejar cambios normativos, técnicos u operativos. Las modificaciones serán publicadas en <https://www.citiomed.com> y, cuando sean

sustanciales, se notificarán al Cliente con una antelación razonable. El uso continuado del Servicio con posterioridad a la entrada en vigor de las modificaciones implicará su aceptación.

16. Caso fortuito y fuerza mayor

Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento de sus obligaciones cuando dicho incumplimiento derive de caso fortuito o fuerza mayor, debidamente acreditado, en los términos del Código Civil ecuatoriano.

17. Cesión

El Cliente no podrá ceder, total o parcialmente, sus derechos u obligaciones derivados de estos Términos sin el consentimiento previo y escrito de Citiomed. Citiomed podrá ceder sus derechos y obligaciones en el marco de reorganizaciones societarias, fusiones o adquisiciones, notificando al Cliente.

18. Ley aplicable y jurisdicción

Los presentes Términos se rigen por las leyes de la República del Ecuador. Toda controversia, conflicto o diferencia derivada de la interpretación, aplicación o ejecución de estos Términos que no pueda ser resuelta de forma amistosa, se someterá a la competencia de los jueces y tribunales del Distrito Metropolitano de Quito, Ecuador, renunciando las partes a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

Alternativamente, cuando así lo acuerden las partes, las controversias podrán resolverse mediante mediación o arbitraje administrado por un centro reconocido en la ciudad de Quito.

19. Disposiciones varias

- Si alguna cláusula resultare nula o inaplicable, dicha circunstancia no afectará la validez del resto del documento.
- Los encabezados se incluyen únicamente a efectos de referencia y no afectan la interpretación de las cláusulas.
- La omisión o demora de cualquiera de las partes en ejercer un derecho no implicará su renuncia.

20. Contacto

Para cualquier consulta relacionada con estos Términos, el Cliente o Usuario puede dirigirse a:

- Correo electrónico: info@citiomed.com

- Sitio web: <https://www.citiomed.com>
- Dirección: Quito, Ecuador

Documento emitido por Citiomed — Versión 1.0 — 18 de abril de 2026.