

Términos y Condiciones de Uso y Contratación

Los presentes Términos y Condiciones de Uso y Contratación —en lo sucesivo, los “Términos”— regulan el acceso, contratación, uso, administración y aprovechamiento del sistema tecnológico denominado iGalenus, propiedad de INTELIGENCIA.GALENUS, S.A.P.I. DE C.V., en lo sucesivo “Galenus”, por parte de médicos, profesionales de la salud, consultorios, clínicas, hospitales, instituciones de salud, establecimientos de atención médica, sociedades, personas físicas con actividad profesional o empresarial, administradores, colaboradores, personal operativo y demás usuarios autorizados.

Al crear una cuenta, contratar un plan, pagar una suscripción, marcar una casilla de aceptación, utilizar iGalenus, acceder a cualquiera de sus módulos o permitir que Usuarios Autorizados utilicen iGalenus, el Cliente manifiesta haber leído, entendido y aceptado obligarse conforme a estos Términos, al Aviso de Privacidad aplicable y, en su caso, a las órdenes de contratación, planes, anexos, políticas, lineamientos, cotizaciones, SOW, SLA o instrumentos complementarios aplicables.

Estos Términos están diseñados para funcionar como documento principal de contratación digital de iGalenus. No obstante, Galenus podrá celebrar contratos, SOW, SLA, anexos de tratamiento de datos, órdenes de servicio, órdenes de implementación, cotizaciones o instrumentos específicos cuando la naturaleza del Cliente, del proyecto, de la implementación, de la integración o de las condiciones comerciales así lo requiera.

PRIMERA. IDENTIDAD DE GALENUS

Galenus es una sociedad mercantil mexicana denominada INTELIGENCIA.GALENUS, S.A.P.I. DE C.V., con Registro Federal de Contribuyentes INT240708AM4, con domicilio para efectos contractuales y de contacto ubicado en Manuela Medina número 207, Interior 7, Colonia Burócrata, Querétaro, Querétaro, C.P. 76070, o cualquier otro que posteriormente comunique a través de iGalenus, su sitio web oficial o medios electrónicos autorizados.

Para efectos de estos Términos, Galenus actúa como proveedor tecnológico de una solución digital en modalidad Software as a Service, destinada a facilitar funcionalidades de gestión clínica, administrativa y operativa para profesionales e instituciones de salud.

Galenus no presta servicios médicos, no opera como clínica, hospital, consultorio, laboratorio, farmacia, aseguradora, institución financiera, prestador directo de servicios de salud, intermediario médico ni responsable de la atención médica que los Clientes, Usuarios Autorizados o profesionales de la salud presten a sus pacientes.

SEGUNDA. DEFINICIONES

2.1. “Administrador de Cuenta” significa la persona designada por el Cliente para administrar la cuenta principal, configurar usuarios, roles, permisos, módulos, información institucional, métodos de pago y demás parámetros disponibles dentro de iGalenus.

2.2. “Aviso de Privacidad” significa el documento físico, electrónico o digital mediante el cual se informa a los titulares de datos personales las finalidades, características, transferencias, mecanismos de ejercicio de derechos y demás condiciones aplicables al tratamiento de sus datos personales.

2.3. “Cliente” significa la persona física o moral que contrata, paga, administra o utiliza iGalenus para fines profesionales, clínicos, administrativos u operativos relacionados con la prestación de servicios de salud por parte del propio Cliente o de sus Usuarios Autorizados.

2.4. “Datos del Cliente” significa toda información, datos, documentos, expedientes, archivos, estudios, imágenes, notas, registros, configuraciones, contenidos o materiales que el Cliente o sus Usuarios Autorizados carguen, generen, transmitan, almacenen, consulten, modifiquen o procesen a través de iGalenus.

2.5. “Datos Personales” significa cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable. Se considera que una persona es identificable cuando su identidad pueda determinarse directa o indirectamente a través de cualquier información.

2.6. “Datos Personales Sensibles” significa aquellos datos personales que afecten a la esfera más íntima de la persona titular, o cuya utilización indebida pueda dar origen a discriminación o conlleve un riesgo grave para esta. De manera enunciativa mas no limitativa, se consideran sensibles los datos personales que puedan revelar aspectos

como origen racial o étnico, estado de salud presente o futuro, información genética, creencias religiosas, filosóficas y morales, opiniones políticas y preferencia sexual.

2.7. “Expediente Clínico Electrónico” o “ECE” significa el conjunto de información clínica y administrativa de un paciente contenida, registrada, organizada o consultada en formato electrónico dentro de iGalenus, conforme al alcance funcional habilitado y contratado por el Cliente, y cuya integración, contenido, oportunidad, veracidad, suficiencia, actualización y uso clínico corresponden al Cliente y a los profesionales de la salud que intervengan en la atención del paciente.

2.8. “iGalenus” significa el sistema tecnológico propiedad de Galenus, accesible vía internet en modalidad Software as a Service, que puede integrar funcionalidades de gestión clínica, expediente clínico electrónico, agenda, comunicación, pagos, administración, portal del paciente, telemedicina, soporte operativo, herramientas de inteligencia artificial, integración con terceros, integración con ERP y demás módulos que Galenus habilite, comercialice o ponga a disposición del Cliente.

2.9. “Orden de Contratación” significa el formulario, pantalla, confirmación electrónica, cotización aceptada, comprobante de suscripción, plan contratado, orden de servicio, SOW o documento equivalente mediante el cual se establezcan módulos contratados, número de usuarios, precio, periodicidad, alcance, condiciones comerciales, vigencia, soporte, servicios adicionales o cualquier otra condición específica.

2.10. “Paciente” significa la persona física cuyos datos personales, datos personales sensibles, información clínica, estudios, antecedentes, registros, citas, recetas, tratamientos, pagos, comunicaciones o documentos puedan ser cargados, consultados, generados, administrados o compartidos dentro de iGalenus por el Cliente, sus Usuarios Autorizados o por el propio paciente cuando exista funcionalidad habilitada para ello.

2.11. “Portal del Paciente” (también referido como “acceso de pacientes”) significa el conjunto de funcionalidades, accesos, módulos o espacios que iGalenus habilite, cuando el Cliente así lo active, para que el Paciente pueda consultar, cargar, compartir, descargar, autorizar, revocar o gestionar determinada información relacionada con su atención médica, conforme a la configuración del Cliente, los permisos otorgados y la disponibilidad técnica.

2.12. “Servicios” significa, en conjunto, los servicios de acceso y uso de iGalenus, soporte, mantenimiento, actualizaciones, configuración, capacitación, implementación, migración, integración, consultoría tecnológica, asistencia técnica y cualquier otro servicio que Galenus preste conforme a estos Términos, la Orden de Contratación o los instrumentos complementarios aplicables.

2.13. “Servicios Profesionales” significa los servicios distintos al acceso ordinario a iGalenus, incluyendo implementación, parametrización, configuración, migración de datos, integración con sistemas de terceros, capacitación, consultoría tecnológica, soporte especializado, integración con ERP, desarrollo específico o cualquier otro servicio adicional que Galenus acepte prestar conforme a cotización, SOW, orden de servicio o contrato independiente.

2.14. “Usuario Autorizado” significa cualquier persona física autorizada por el Cliente para acceder y utilizar iGalenus bajo la cuenta del Cliente, incluyendo médicos, profesionales de la salud, administradores, personal operativo, personal administrativo, colaboradores, prestadores de servicios, empleados o representantes del Cliente.

TERCERA. ACEPTACIÓN ELECTRÓNICA Y VALIDEZ CONTRACTUAL

El Cliente acepta que estos Términos constituyen un acuerdo jurídicamente vinculante entre el Cliente y Galenus. La aceptación podrá realizarse mediante cualquier mecanismo electrónico habilitado por Galenus, incluyendo, de manera enunciativa:

- a) creación de cuenta;
- b) selección de plan;
- c) registro de método de pago;
- d) pago de la suscripción;
- e) marcación de casilla de aceptación;
- f) uso de iGalenus;

- g) ingreso de Datos del Cliente;
- h) activación de Usuarios Autorizados;
- i) aceptación de una cotización, orden de servicio o SOW;
- j) cualquier otro acto que evidencie la voluntad del Cliente de contratar o utilizar iGalenus.

El Cliente reconoce que la aceptación de estos Términos mediante medios electrónicos constituye una manifestación válida de voluntad y, en su caso, una firma electrónica en términos del Código de Comercio, en la medida en que los datos electrónicos asociados a dicha aceptación permitan identificar razonablemente al Cliente o Usuario Autorizado y evidenciar su aprobación respecto de la información contenida en estos Términos.

Galenus conservará registros electrónicos razonables que permitan acreditar la aceptación, incluyendo, según resulte técnicamente aplicable, fecha, hora, correo electrónico, identificador de usuario, dirección IP, versión de los Términos aceptada, plan contratado, comprobante de pago, logs de sesión, casillas marcadas, acuses electrónicos y demás elementos disponibles.

Cuando la ley exija que determinada información conste por escrito, las Partes acuerdan que dicho requisito podrá cumplirse mediante mensajes de datos, siempre que la información se mantenga íntegra y accesible para consulta posterior, sin perjuicio de los casos en que Galenus determine recabar firma autógrafa, firma electrónica avanzada, contrato específico, SOW, anexo u otro instrumento particular.

CUARTA. JERARQUÍA DOCUMENTAL Y DOCUMENTOS VINCULADOS

La contratación y uso de iGalenus podrá estar integrada por estos Términos, la Orden de Contratación, el Aviso de Privacidad aplicable, los Términos de Uso del Portal del Paciente, las políticas publicadas por Galenus, los niveles de servicio o soporte aplicables, cotizaciones, SOW, SLA, anexos de tratamiento de datos, contratos enterprise, el contrato, SOW u orden de servicio de implementación de ERP, o instrumentos específicos.

Salvo pacto expreso en contrario, en caso de contradicción entre documentos, se observarán las reglas siguientes:

- a) la Orden de Contratación prevalecerá respecto de precio, plan, periodicidad, número de usuarios, módulos contratados y condiciones comerciales específicas;
- b) el SOW o instrumento específico prevalecerá respecto de alcance, entregables, cronograma, implementación, migración, integraciones, servicios profesionales y criterios de aceptación;
- c) el SLA o documento de niveles de servicio prevalecerá respecto de disponibilidad, soporte, tiempos de respuesta, mantenimiento e incidencias, únicamente cuando resulte aplicable al Cliente;
- d) los Avisos de Privacidad prevalecerán respecto del tratamiento de datos personales en lo que resulte aplicable a cada titular y finalidad;
- e) estos Términos prevalecerán respecto de las condiciones generales de uso, contratación, responsabilidades, restricciones, propiedad intelectual, suspensión, terminación, limitación de responsabilidad y demás aspectos no regulados expresamente en los documentos particulares.

Los documentos vinculados podrán ser aceptados electrónicamente, incorporarse por referencia, publicarse en el sitio web de Galenus, integrarse a la cuenta del Cliente, adjuntarse a una Orden de Contratación o formalizarse mediante firma autógrafa o electrónica, según corresponda.

QUINTA. OBJETO DE LOS TÉRMINOS

Estos Términos tienen por objeto regular:

- a) el acceso y uso de iGalenus;
- b) la contratación de planes, módulos y suscripciones;
- c) la creación y administración de cuentas;
- d) la gestión de Usuarios Autorizados;

- e) las condiciones de pago, facturación, renovación, cancelación y suspensión;
- f) las responsabilidades del Cliente respecto de la información clínica, expediente clínico y atención médica;
- g) el tratamiento de datos personales y datos personales sensibles;
- h) las reglas aplicables a herramientas de apoyo clínico, inteligencia artificial, telemedicina, portal del paciente, pagos e integraciones;
- i) las condiciones de soporte, mantenimiento y disponibilidad;
- j) los límites de responsabilidad de Galenus como proveedor tecnológico;
- k) cualquier otra condición aplicable al uso de iGalenus.

SEXTA. NATURALEZA TECNOLÓGICA DE iGALENUS

iGalenus es una herramienta tecnológica de gestión clínica, administrativa y operativa. Su finalidad es facilitar a los Clientes la organización, consulta, registro, procesamiento, administración y gestión de información relacionada con su práctica profesional o institucional.

Galenus no presta servicios médicos ni interviene en la relación médico-paciente. En consecuencia, el Cliente reconoce y acepta que:

- a) Galenus no diagnostica enfermedades, padecimientos, lesiones, condiciones médicas o estados de salud;
- b) Galenus no prescribe medicamentos, tratamientos, estudios, cirugías, terapias o procedimientos;
- c) Galenus no determina criterios de atención, urgencia, referencia, contrarreferencia, internamiento, alta, seguimiento o manejo clínico;
- d) Galenus no valida ni certifica la suficiencia médica, legal o ética de los actos médicos realizados por el Cliente o sus Usuarios Autorizados;
- e) Galenus no sustituye el juicio clínico, profesional, ético o científico del médico o profesional de la salud;
- f) Galenus no es responsable por errores, omisiones, negligencia, impericia, imprudencia, falta de seguimiento, mala praxis, diagnóstico, tratamiento, prescripción, cirugía, estudio, procedimiento o acto médico realizado por el Cliente o sus Usuarios Autorizados;
- g) la responsabilidad médica, sanitaria, profesional y documental corresponde exclusivamente al Cliente, al establecimiento de salud y a los profesionales que intervengan en la atención del paciente.

El Cliente será responsable de contar con las licencias, permisos, autorizaciones, registros, cédulas profesionales, certificaciones, avisos de funcionamiento, responsables sanitarios, expedientes, consentimientos, avisos de privacidad, infraestructura, personal, seguros, protocolos y demás elementos que resulten aplicables conforme a la normativa sanitaria, profesional, civil, administrativa, fiscal, laboral o de cualquier otra naturaleza.

SÉPTIMA. REGISTRO DE CUENTA Y VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN

Para utilizar iGalenus, el Cliente deberá crear una cuenta y proporcionar la información solicitada por Galenus. El Cliente declara que toda la información proporcionada será veraz, completa, actual, lícita y suficiente.

Galenus podrá solicitar, cuando lo considere necesario, documentación adicional para validar la identidad del Cliente, su personalidad jurídica, sus facultades de representación, su cédula profesional, su autorización para prestar servicios de salud, su domicilio fiscal, su situación fiscal, sus datos de facturación, el origen de la contratación o cualquier otro elemento necesario para la operación, seguridad, cumplimiento normativo o prevención de uso indebido de iGalenus.

El Cliente será responsable de mantener actualizada su información de cuenta, facturación, contacto, usuarios, roles, permisos, medios de pago y demás datos relevantes.

Galenus podrá rechazar, suspender o cancelar el registro de una cuenta cuando detecte información falsa, incompleta, inconsistente, fraudulenta, ilícita, no verificable o contraria a estos Términos.

OCTAVA. USUARIOS AUTORIZADOS, ROLES Y PERMISOS

El Cliente será responsable de designar, administrar, modificar, suspender o eliminar a sus Usuarios Autorizados, así como de asignar roles, permisos y niveles de acceso conforme a las funciones de cada persona dentro de su organización.

El Cliente será responsable por todos los actos, omisiones, accesos, consultas, cargas, modificaciones, eliminaciones, instrucciones, configuraciones, consentimientos, autorizaciones, descargas, exportaciones, comunicaciones o tratamientos realizados por sus Usuarios Autorizados dentro de iGalenus.

El Cliente deberá implementar políticas internas para asegurar que sus Usuarios Autorizados:

- a) utilicen iGalenus únicamente para fines lícitos, profesionales y autorizados;
- b) mantengan confidenciales sus credenciales de acceso;
- c) no compartan usuarios, contraseñas, códigos o medios de autenticación;
- d) accedan únicamente a la información necesaria para sus funciones;
- e) registren información veraz, completa y oportuna;
- f) respeten la confidencialidad de los datos personales y datos personales sensibles;
- g) cumplan la normativa sanitaria, profesional y de protección de datos aplicable;
- h) reporten incidentes, accesos indebidos, errores, sospechas de vulneración o uso no autorizado.

Galenus podrá implementar mecanismos de control de acceso, autenticación, doble factor, bitácoras, perfiles, restricciones, bloqueo temporal o alertas de seguridad, conforme a la funcionalidad disponible y a las buenas prácticas aplicables.

NOVENA. PLANES, MÓDULOS, SUSCRIPCIONES Y CONDICIONES COMERCIALES

El acceso a iGalenus se sujetará al plan, módulos, funcionalidades, número de usuarios, periodicidad, precio, moneda, impuestos, forma de pago y condiciones comerciales indicadas en la Orden de Contratación, sitio web, cotización, comprobante de suscripción o instrumento aplicable.

Salvo que se pacte expresamente lo contrario, los planes de acceso a iGalenus operarán bajo un esquema de suscripción recurrente mensual, anual o conforme a la periodicidad indicada al momento de la contratación.

Galenus podrá ofrecer distintos planes, módulos, funcionalidades, niveles de soporte, servicios adicionales, precios promocionales, periodos de prueba, descuentos, usuarios adicionales, integraciones, implementaciones o condiciones especiales, los cuales se sujetarán a las condiciones vigentes al momento de la contratación.

El Cliente reconoce que ciertas funcionalidades, módulos, integraciones, servicios profesionales, migraciones, capacitación, desarrollos, personalizaciones, soporte avanzado, ERP, telemedicina, pagos, inteligencia artificial, interoperabilidad o almacenamiento adicional podrán estar sujetos a costos adicionales, contratación independiente, aprobación técnica o disponibilidad operativa.

DÉCIMA. PAGOS, FACTURACIÓN Y MEDIOS DE PAGO

El Cliente deberá pagar oportunamente las contraprestaciones aplicables conforme al plan contratado, periodicidad, precios, impuestos y condiciones vigentes.

Los pagos podrán realizarse mediante los medios habilitados por Galenus, incluyendo tarjeta bancaria, transferencia electrónica, domiciliación, facturación recurrente o cualquier otro mecanismo autorizado.

Cuando Galenus utilice proveedores externos, el Cliente reconoce que dichos terceros podrán procesar pagos conforme a sus propios términos, políticas, medidas de seguridad y reglas operativas. Galenus no será responsable por rechazos bancarios, contracargos, comisiones de terceros, indisponibilidad del procesador, políticas del banco emisor, validaciones antifraude o cualquier causa imputable al Cliente, al banco, al procesador de pagos o a terceros.

Galenus emitirá, cuando corresponda, el comprobante fiscal digital por internet conforme a la información fiscal proporcionada por el Cliente. El Cliente será responsable de proporcionar datos fiscales correctos, actualizados y completos.

Para evitar confusión, se distinguen tres supuestos de facturación: (i) la facturación que Galenus emite al Cliente por la suscripción y los Servicios, respecto de la cual Galenus trata sus propios datos fiscales y los del Cliente como responsable; (ii) la facturación y el cobro que el Cliente realice a sus pacientes mediante las funcionalidades de pagos y comprobante fiscal digital de iGalenus, respecto de los cuales Galenus actúa como encargado por cuenta e instrucciones del Cliente y conforme al aviso de privacidad aplicable; y (iii) la contabilidad y facturación gestionadas mediante integración con ERP u Odoo, que se rigen exclusivamente por el instrumento específico de implementación y su anexo de tratamiento de datos, y no forman parte del uso ordinario de iGalenus.

La falta de pago oportuno podrá dar lugar a suspensión, restricción, degradación, cancelación o terminación del acceso a iGalenus, conforme a estos Términos.

DÉCIMA PRIMERA. RENOVACIÓN, CANCELACIÓN Y CAMBIOS DE PLAN

Salvo pacto en contrario, la suscripción se renovará automáticamente por periodos iguales al contratado, hasta que el Cliente cancele la suscripción, Galenus suspenda o termine el servicio, o las partes acuerden algo distinto.

El Cliente podrá cancelar su suscripción conforme al procedimiento habilitado por Galenus en iGalenus o mediante el canal de atención correspondiente. La cancelación no liberará al Cliente de pagar cantidades vencidas, adeudos, cargos devengados, servicios utilizados, usuarios adicionales, implementaciones, integraciones, migraciones, soporte especializado, penalidades válidamente pactadas o cualquier otro concepto exigible.

Los cambios de plan, incremento o disminución de usuarios, activación o desactivación de módulos, contratación de funcionalidades adicionales o modificación de condiciones comerciales se sujetarán a la disponibilidad de iGalenus, reglas comerciales vigentes, condiciones técnicas y, en su caso, aceptación expresa del Cliente.

DÉCIMA SEGUNDA. SUSPENSIÓN POR FALTA DE PAGO Y ACCESO A DATOS

En caso de falta de pago, Galenus podrá suspender de manera parcial el acceso del Cliente a iGalenus, previa notificación electrónica al correo registrado o mediante aviso dentro de iGalenus, salvo que por razones de seguridad, fraude, uso ilícito o riesgo grave sea necesario suspender de inmediato.

La suspensión parcial podrá implicar, entre otras medidas, la restricción para crear, ingresar, modificar o procesar nueva información; bloquear nuevos Usuarios Autorizados; suspender módulos administrativos, integraciones o funcionalidades avanzadas; degradar temporalmente el servicio; o cancelar servicios adicionales. En la medida técnicamente razonable, Galenus podrá mantener habilitado el acceso en modo de consulta respecto de la información previamente registrada.

Si el incumplimiento de pago persiste por un periodo de 15 (quince) días naturales contados a partir de la fecha de vencimiento del pago, Galenus podrá suspender totalmente el acceso a iGalenus, sin perjuicio del mecanismo de consulta y extracción previsto en esta cláusula.

Sin perjuicio de lo anterior, Galenus permitirá al Cliente el acceso a la información almacenada en iGalenus en modo de solo lectura por un periodo de hasta 30 (treinta) días naturales, con el único propósito de permitir su consulta y extracción. Dicho acceso no implicará la reactivación de los Servicios ni la obligación de Galenus de mantener funcionalidades operativas adicionales.

La consulta y extracción estarán sujetas a las capacidades técnicas disponibles de iGalenus, a las medidas razonables de seguridad de la información, integridad de datos, prevención de abusos y continuidad operativa, así como a los formatos, procedimientos y mecanismos de exportación habilitados por Galenus para tal efecto.

Galenus no estará obligado a permitir extracciones masivas, automatizadas, continuas o en volúmenes desproporcionados que puedan comprometer la estabilidad, seguridad o desempeño de iGalenus; no obstante, deberá habilitar mecanismos razonables para que el Cliente pueda recuperar su información dentro del plazo antes señalado, conforme a la naturaleza y volumen de los datos almacenados y a los medios técnicos disponibles.

Lo anterior no limita los derechos que correspondan a los pacientes como titulares de datos personales ni las obligaciones legales de conservación, acceso o entrega del expediente clínico que correspondan al prestador de servicios de salud conforme a la normativa aplicable.

DÉCIMA TERCERA. USO PERMITIDO DE iGALENUS

El Cliente y sus Usuarios Autorizados deberán utilizar iGalenus exclusivamente para fines lícitos, profesionales, administrativos, clínicos y operativos relacionados con la actividad autorizada del Cliente.

El Cliente se obliga a no utilizar iGalenus para:

- a) prestar servicios médicos sin contar con autorizaciones, permisos, cédulas, licencias o requisitos aplicables;
- b) registrar información falsa, engañosa, incompleta o ilícita;
- c) suplantar identidad;
- d) acceder a información de pacientes sin autorización;
- e) compartir información clínica sin base legal, consentimiento o autorización correspondiente;
- f) vulnerar derechos de datos personales, confidencialidad, secreto profesional, propiedad intelectual o derechos de terceros;
- g) cargar malware, virus, código dañino o archivos que comprometan la seguridad de iGalenus;
- h) realizar ingeniería inversa, descompilar, copiar, modificar, reproducir, vender, sublicenciar, explotar o distribuir iGalenus;
- i) intentar acceder a sistemas, cuentas, bases de datos, módulos o información no autorizada;
- j) utilizar iGalenus para actividades ilícitas, fraudulentas, abusivas, discriminatorias, negligentes o contrarias a la ética profesional;
- k) interferir con la disponibilidad, integridad, seguridad o funcionamiento de iGalenus;
- l) extraer masivamente datos mediante herramientas automatizadas no autorizadas;
- m) utilizar iGalenus para entrenamiento de sistemas externos, scraping, minería de datos o explotación comercial no autorizada;
- n) cualquier otro uso contrario a estos Términos, la ley o las instrucciones razonables de Galenus.

DÉCIMA CUARTA. EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO

Cuando el Cliente utilice iGalenus para registrar, administrar, consultar, integrar, conservar o intercambiar información clínica, deberá hacerlo conforme a la normativa sanitaria aplicable, incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa, la Ley General de Salud, sus reglamentos, la NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico, o cualquier otra que la sustituya, la NOM-024-SSA3-2012, Sistemas de información de registro electrónico para la salud. Intercambio de información en salud, o cualquier otra que la sustituya, y las demás disposiciones aplicables conforme al tipo de servicio, establecimiento, acto médico y modalidad de atención.

El Cliente reconoce que iGalenus es una herramienta tecnológica de apoyo para la gestión de información clínica y administrativa, por lo que la integración, contenido, oportunidad, veracidad, suficiencia, firma, validación, conservación, entrega y uso clínico del expediente corresponden al Cliente, al establecimiento de salud y a los profesionales de la salud que intervengan en la atención del paciente.

El Cliente será responsable de:

- a) integrar el expediente clínico conforme a la normativa aplicable;
- b) registrar información veraz, completa, clara, oportuna y suficiente;
- c) conservar la información clínica por los plazos legales aplicables;
- d) obtener consentimientos informados cuando proceda;

- e) documentar adecuadamente diagnósticos, tratamientos, indicaciones, evolución, interconsultas, procedimientos, recetas, altas, referencias o contrarreferencias;
- f) asegurar que los Usuarios Autorizados cuenten con facultades, cédulas, permisos o funciones adecuadas;
- g) controlar el acceso interno al expediente;
- h) atender solicitudes de pacientes o autoridades competentes;
- i) cumplir obligaciones de confidencialidad y secreto profesional;
- j) verificar que el uso de iGalenus sea compatible con sus obligaciones sanitarias, profesionales, regulatorias y contractuales.

Galenus podrá implementar funcionalidades de trazabilidad, bitácoras, autenticación, control de accesos, respaldo, disponibilidad, integridad, confidencialidad, interoperabilidad, exportación y seguridad, conforme al alcance contratado, disponibilidad técnica y normativa aplicable; sin embargo, dichas funcionalidades no trasladan a Galenus la responsabilidad médica, sanitaria o profesional por el contenido del expediente clínico ni por la atención prestada al paciente.

El Cliente reconoce que cualquier funcionalidad relacionada con expediente clínico electrónico, registros electrónicos en salud, intercambio de información, interoperabilidad, firma, certificación, trazabilidad, conservación o exportación deberá utilizarse conforme al alcance técnico efectivamente habilitado por Galenus y a la normativa aplicable. Galenus no garantiza que el uso de iGalenus, por sí solo, sustituya las obligaciones legales, sanitarias, institucionales o profesionales que correspondan al Cliente.

DÉCIMA QUINTA. PORTAL DEL PACIENTE Y COMPARTICIÓN DE INFORMACIÓN

Cuando iGalenus habilite funcionalidades de portal del paciente, acceso del paciente, compartición de información, autorización de interconsulta, consulta de estudios, recetas, resultados, citas, antecedentes, síntomas, hábitos, documentos o cualquier otro elemento de información clínica, el Cliente deberá asegurarse de que dicho uso cuente con fundamento legal, aviso de privacidad y consentimiento correspondiente.

El Cliente reconoce que los pacientes son titulares de sus datos personales y datos personales sensibles. Sin embargo, ello no implica que Galenus asuma responsabilidad médica o sanitaria sobre el expediente clínico ni que se convierta en prestador de servicios médicos.

Cuando el paciente autorice compartir información con un médico, institución o Usuario Autorizado dentro de iGalenus, dicha autorización deberá entenderse limitada al alcance funcional, temporal y material habilitado, sin que ello implique autorización para uso distinto, divulgación no autorizada, explotación comercial o transferencia indebida de datos.

Galenus podrá habilitar mecanismos técnicos para que el paciente consulte, comparta, revoque, descargue o gestione determinada información dentro de iGalenus, sujeto a disponibilidad técnica, configuración del Cliente, normativa aplicable, seguridad de la información y políticas vigentes.

El Cliente será responsable de informar al paciente, mediante su propio aviso de privacidad y documentación clínica, sobre el uso de iGalenus, los tratamientos de datos que realice, las finalidades clínicas, administrativas o legales aplicables, y los medios para ejercer sus derechos.

DÉCIMA SEXTA. TELEMEDICINA, RECETAS Y CONSENTIMIENTOS INFORMADOS

iGalenus podrá incluir o integrarse con funcionalidades relacionadas con telemedicina, videollamada, comunicación con pacientes, recetas, documentos clínicos, consentimientos, autorizaciones, recordatorios o cualquier otra funcionalidad relacionada con la atención a distancia, siempre conforme al alcance contratado y a la disponibilidad técnica.

El Cliente reconoce que la prestación de servicios médicos a distancia, la emisión de recetas, la obtención de consentimientos informados, la validación de identidad del paciente, la explicación de riesgos, beneficios y alternativas, la valoración clínica, la decisión de atender a distancia o presencialmente y el seguimiento médico son responsabilidad exclusiva del Cliente y de los profesionales de la salud correspondientes.

Galenus no garantiza que el uso de formatos, plantillas, flujos electrónicos, checkboxes, firmas electrónicas simples, códigos de verificación, acuses digitales, grabaciones, videollamadas, documentos electrónicos o cualquier otra herramienta sea suficiente para cumplir por sí mismo con todos los requisitos legales, sanitarios, éticos, probatorios o institucionales aplicables a cada acto médico.

Cuando la normativa aplicable exija carta de consentimiento informado, firma autógrafa, firma electrónica avanzada, comparecencia, identificación, testigos, explicación médica, formato específico, expediente clínico o cualquier requisito particular, el Cliente será responsable de cumplirlo conforme al caso concreto, incluyendo lo previsto en la NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico, o cualquier otra que la sustituya, cuando resulte aplicable.

Galenus podrá poner a disposición del Cliente plantillas, formatos, textos base o flujos documentales, los cuales tendrán carácter orientativo, editable y de apoyo. El Cliente será responsable de revisarlos, adaptarlos, completarlos, validarlos y utilizarlos conforme al acto médico específico, características del paciente, riesgos del procedimiento, normativa aplicable, criterios institucionales y juicio profesional.

DÉCIMA SÉPTIMA. INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y HERRAMIENTAS DE APOYO

iGalenus podrá incorporar funcionalidades de inteligencia artificial, automatización, análisis, clasificación, generación de texto, resúmenes, alertas, sugerencias, catálogos, chatbots, asistencia documental, soporte administrativo o cualquier otra herramienta tecnológica.

Dichas funcionalidades tendrán carácter exclusivamente auxiliar, informativo, administrativo, operativo o de apoyo, y no sustituyen el juicio clínico, diagnóstico, criterio profesional, prescripción, tratamiento, indicación médica, consentimiento informado, relación médico-paciente ni responsabilidad del profesional de la salud.

El Cliente y sus Usuarios Autorizados serán responsables de revisar, validar, aceptar, corregir, descartar o complementar cualquier resultado, alerta, sugerencia, resumen, texto, clasificación, recomendación, interacción, contenido o salida generada por herramientas de inteligencia artificial.

El Cliente se obliga a no utilizar las funcionalidades de inteligencia artificial como único fundamento para diagnosticar, prescribir, tratar, intervenir, referir, dar de alta, negar atención, clasificar urgencias, modificar tratamientos, emitir pronósticos o tomar decisiones clínicas sin intervención, revisión y validación de un profesional de la salud.

Galenus podrá utilizar información agregada, estadística, anonimizada o válidamente disociada que no permita identificar directa o indirectamente a una persona, exclusivamente para fines de mejora del servicio, seguridad, monitoreo, calidad, investigación tecnológica, desarrollo, validación, entrenamiento, pruebas o mejora de modelos, siempre conforme a la normativa aplicable, los avisos de privacidad, las autorizaciones correspondientes y las medidas de seguridad razonables.

Cualquier uso de datos personales identificables o datos personales sensibles para finalidades distintas a la prestación ordinaria de los Servicios requerirá base legal, información previa y, cuando corresponda, consentimiento específico de la persona titular, o en su caso, de su representante legal.

DÉCIMA OCTAVA. DATOS PERSONALES Y DATOS PERSONALES SENSIBLES

El tratamiento de datos personales y datos personales sensibles se sujetará a la legislación aplicable en materia de protección de datos personales en posesión de particulares, a los Avisos de Privacidad correspondientes y a las condiciones previstas en estos Términos.

Las partes reconocen que Galenus podrá tener distintos roles en materia de protección de datos personales, dependiendo del flujo, finalidad y grado de decisión sobre los datos:

- a) Galenus actuará como encargado cuando trate datos personales por cuenta, instrucción y en beneficio del Cliente, incluyendo la información clínica y los datos personales sensibles de salud de los pacientes cargados, generados o administrados por el Cliente dentro de iGalenus, así como los datos de identificación, contacto, autenticación, credenciales, acceso y trazabilidad técnica de los pacientes que utilicen el Portal del Paciente, los cuales se recaban por y para el Cliente que habilita dicho portal;

- b) Galenus actuará como responsable respecto de los datos personales que recabe y trate para finalidades propias, directas y determinadas, incluyendo creación de cuenta, administración de clientes, facturación, cobranza, soporte, seguridad, comunicaciones, prevención de fraude, cumplimiento contractual, análisis operativo interno, mejora del servicio y gestión comercial;
- c) cuando Galenus y el Cliente determinen conjuntamente finalidades o medios esenciales de un tratamiento específico, dicha situación deberá documentarse mediante el aviso de privacidad, contrato, anexo o instrumento correspondiente.

En ningún caso Galenus actuará como responsable respecto del contenido clínico, del expediente clínico ni de los datos personales sensibles de salud de los pacientes. Respecto de dichos datos, así como de los datos de acceso de los pacientes al Portal del Paciente, Galenus actuará exclusivamente como encargado del tratamiento, por cuenta e instrucciones del Cliente, quien conserva el carácter de responsable frente a la persona titular.

El tratamiento de datos personales sensibles de pacientes para finalidades distintas a la prestación ordinaria de los Servicios requerirá información previa y, cuando corresponda, consentimiento expreso de la persona titular o de su representante legal.

El Cliente será responsable de contar con avisos de privacidad, consentimientos, autorizaciones, bases legales y documentación suficiente para cargar, tratar, consultar, transferir, compartir o administrar datos personales y datos personales sensibles de pacientes dentro de iGalenus.

Galenus implementará medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas razonables, acordes con la naturaleza de los datos tratados, el riesgo involucrado y las funcionalidades contratadas.

DÉCIMA NOVENA. CONSENTIMIENTO PARA DATOS PERSONALES SENSIBLES

El Cliente reconoce que los datos de salud y demás información clínica constituyen datos personales sensibles, por lo que su tratamiento requiere especial protección y, cuando corresponda, consentimiento expreso de la persona titular.

El Cliente será responsable de obtener el consentimiento expreso del paciente para el tratamiento de sus datos personales sensibles conforme a las finalidades que correspondan a su relación médico-paciente, prestación de servicios de salud, integración del expediente clínico, administración de citas, comunicación, recetas, estudios, pagos, interconsulta, telemedicina, portal del paciente o cualquier otra finalidad aplicable.

Cuando Galenus habilite mecanismos técnicos para recabar consentimiento, autorización, revocación, acceso, compartición o gestión de información por parte del paciente, dichos mecanismos serán herramientas de apoyo tecnológico. El Cliente será responsable de validar que dichos mecanismos sean adecuados para las finalidades específicas de tratamiento y para sus obligaciones legales, sanitarias y documentales.

El consentimiento para tratamiento de datos personales sensibles es independiente del consentimiento informado médico o sanitario para procedimientos, estudios, cirugías, tratamientos o actos clínicos. La aceptación de un aviso de privacidad no sustituye la carta de consentimiento informado cuando esta sea legal o clínicamente necesaria.

VIGÉSIMA. SEGURIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y CREDENCIALES

Galenus y el Cliente se obligan a mantener confidencialidad respecto de la información confidencial a la que tengan acceso con motivo del uso de iGalenus.

El Cliente será responsable de proteger las credenciales de sus Usuarios Autorizados y de implementar controles internos razonables para evitar accesos indebidos, uso compartido de cuentas, suplantación, pérdida de contraseñas, consulta no autorizada de expedientes o divulgación de datos personales.

El Cliente deberá notificar inmediatamente a Galenus cualquier sospecha de incidente de seguridad, acceso no autorizado, pérdida de credenciales, vulneración de datos personales, error de configuración, uso indebido de cuenta o cualquier circunstancia que pueda comprometer la seguridad de iGalenus o de la información alojada en ella.

Galenus podrá suspender temporalmente cuentas, accesos, sesiones, usuarios o funcionalidades cuando detecte actividades sospechosas, riesgos de seguridad, intentos de intrusión, uso indebido, incumplimiento de estos Términos o cualquier circunstancia que razonablemente pueda afectar la integridad, disponibilidad o confidencialidad de iGalenus.

VIGÉSIMA PRIMERA. CONSERVACIÓN, RESPALDO, EXPORTACIÓN Y ELIMINACIÓN DE DATOS

Galenus podrá implementar mecanismos de respaldo, conservación, recuperación, exportación, trazabilidad, bitácoras, control de integridad y continuidad operativa conforme al alcance funcional de iGalenus, disponibilidad técnica y condiciones contratadas.

Durante la vigencia de la suscripción, el Cliente podrá consultar y exportar información conforme a las funcionalidades habilitadas, formatos disponibles, límites técnicos razonables, políticas de seguridad y condiciones contratadas.

En caso de terminación, cancelación o suspensión definitiva de la cuenta, Galenus mantendrá disponible un mecanismo razonable de consulta o exportación por un periodo de hasta 30 (treinta) días naturales, salvo obligación legal en contrario, requerimiento de autoridad competente, riesgo de seguridad, instrucción válida del titular, disputa sobre la información, obligación de conservación, bloqueo legal o causa justificada.

Transcurrido dicho periodo, Galenus podrá bloquear, conservar, anonimizar, disociar, eliminar o restringir la información conforme a la normativa aplicable, sus políticas de conservación y las obligaciones contractuales vigentes.

La conservación legal y sanitaria del expediente clínico corresponde al prestador de servicios de salud, sin perjuicio de las obligaciones tecnológicas que Galenus asuma respecto del almacenamiento, respaldo, disponibilidad, integridad, seguridad o exportación de la información alojada en iGalenus.

Galenus no estará obligado a conservar indefinidamente información de Clientes inactivos, suspendidos, cancelados o morosos, salvo que exista obligación legal o contractual expresa.

VIGÉSIMA SEGUNDA. SERVICIOS PROFESIONALES, IMPLEMENTACIÓN, MIGRACIÓN E INTEGRACIONES

Cualquier servicio de implementación, migración, configuración, parametrización, capacitación, integración con sistemas de terceros, ERP, Odoo, facturación, pagos, desarrollo específico, soporte especializado, personalización o consultoría tecnológica deberá contratarse mediante cotización, SOW, orden de servicio, anexo o contrato independiente.

Salvo pacto expreso, dichos Servicios Profesionales no estarán incluidos en la suscripción ordinaria de iGalenus.

El Cliente reconoce que los Servicios Profesionales pueden depender de información, accesos, validaciones, pruebas, documentación, usuarios clave, infraestructura, autorizaciones, sistemas de terceros, disponibilidad del personal del Cliente y decisiones oportunas del propio Cliente. Cualquier retraso, omisión, cambio de alcance, falta de información, falta de validación o dependencia del Cliente podrá modificar tiempos, costos, entregables o condiciones originalmente previstas.

Las integraciones con ERP, Odoo u otros sistemas de gestión empresarial no forman parte del uso ordinario de iGalenus, salvo que expresamente se contraten y documenten.

VIGÉSIMA TERCERA. TERCEROS PROVEEDORES, PASARELAS DE PAGO E INTEGRACIONES

iGalenus podrá integrarse con proveedores tecnológicos, servicios de nube, pasarelas de pago, herramientas de comunicación, videollamada, facturación, ERP, analítica, seguridad, correo electrónico, almacenamiento, mensajería, autenticación o cualquier otro tercero necesario para la operación de los Servicios.

El Cliente reconoce que dichos terceros pueden estar sujetos a sus propios términos, políticas, condiciones técnicas, disponibilidad, costos, restricciones, jurisdicciones, medidas de seguridad y reglas de tratamiento de datos.

Galenus no será responsable por fallas, indisponibilidad, cambios, errores, bloqueos, restricciones, suspensión, modificación de precios, pérdida de funcionalidad, interrupciones o incumplimientos imputables a terceros proveedores, salvo cuando sean directamente atribuibles a culpa grave o dolo de Galenus.

Cuando se trate de tratamiento de datos personales por subencargados o proveedores, Galenus procurará implementar medidas contractuales y técnicas razonables conforme a la normativa aplicable.

VIGÉSIMA CUARTA. SOPORTE, MANTENIMIENTO Y DISPONIBILIDAD

Galenus podrá proporcionar soporte técnico, mantenimiento, actualizaciones, correcciones, mejoras, monitoreo y atención de incidencias conforme al plan contratado, condiciones vigentes, canales habilitados, horarios de atención, niveles de servicio publicados o SLA aplicable.

Salvo que se pacte expresamente un SLA específico, Galenus no garantiza disponibilidad ininterrumpida, libre de errores, permanente, universal o compatible con todos los equipos, navegadores, redes, sistemas o configuraciones del Cliente.

Galenus podrá realizar mantenimientos programados o de emergencia. Cuando sea razonablemente posible, Galenus notificará al Cliente los mantenimientos programados que puedan afectar la disponibilidad de iGalenus.

No se considerarán incumplimientos de disponibilidad las fallas, interrupciones o degradaciones derivadas de:

- a) caso fortuito o fuerza mayor;
- b) fallas de internet, redes, energía, equipos o sistemas del Cliente;
- c) actos u omisiones del Cliente o sus Usuarios Autorizados;
- d) proveedores externos;
- e) mantenimiento programado;
- f) emergencias de seguridad;
- g) ataques informáticos;
- h) suspensión por falta de pago;
- i) uso indebido de iGalenus;
- j) instrucciones del Cliente;
- k) requerimientos de autoridad;
- l) causas fuera del control razonable de Galenus.

VIGÉSIMA QUINTA. PROPIEDAD INTELECTUAL

iGalenus, software, código fuente, código objeto, interfaces, diseños, arquitectura, bases de datos estructurales, documentación, manuales, algoritmos, marcas, nombres comerciales, logotipos, signos distintivos, modelos, desarrollos, mejoras, actualizaciones, know-how, procesos, metodologías, contenidos técnicos y demás elementos tecnológicos de iGalenus son propiedad exclusiva de Galenus o de sus licenciantes.

Estos Términos no transfieren al Cliente ningún derecho de propiedad intelectual sobre iGalenus. Galenus otorga al Cliente únicamente un derecho limitado, temporal, revocable, no exclusivo, no sublicenciable e intransferible de acceso y uso de iGalenus conforme al plan contratado.

El Cliente no podrá copiar, modificar, adaptar, traducir, distribuir, vender, arrendar, sublicenciar, descompilar, desensamblar, realizar ingeniería inversa, reproducir o explotar iGalenus sin autorización previa y por escrito de Galenus.

Los Datos del Cliente seguirán siendo del Cliente o de los titulares correspondientes, según su naturaleza jurídica, sin que Galenus adquiera propiedad sobre ellos por el simple hecho de alojarlos, procesarlos o permitir su gestión dentro de iGalenus.

VIGÉSIMA SEXTA. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

El Cliente será responsable de:

- a) su actividad profesional, sanitaria, administrativa, fiscal y comercial;
- b) la atención médica que preste a sus pacientes;

- c) la integración, contenido y conservación del expediente clínico;
- d) el uso de iGalenus por sus Usuarios Autorizados;
- e) la licitud, veracidad y suficiencia de los Datos del Cliente;
- f) la obtención de consentimientos informados médicos;
- g) la obtención de consentimientos para datos personales sensibles;
- h) la emisión de recetas, indicaciones, diagnósticos y tratamientos;
- i) la configuración de roles y permisos;
- j) la atención de solicitudes de pacientes y autoridades;
- k) el cumplimiento de obligaciones de protección de datos;
- l) la conservación de documentación clínica;
- m) la validación de cualquier resultado generado por herramientas tecnológicas o de inteligencia artificial;
- n) el pago oportuno de los Servicios;
- o) cualquier incumplimiento legal, profesional, ético, sanitario, fiscal, laboral o contractual que le sea atribuible.

VIGÉSIMA SÉPTIMA. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD DE GALENUS

En la máxima medida permitida por la legislación aplicable, Galenus no será responsable por:

- a) actos médicos, diagnósticos, tratamientos, procedimientos, cirugías, estudios, recetas, indicaciones o decisiones clínicas;
- b) errores u omisiones en la información capturada por el Cliente o sus Usuarios Autorizados;
- c) falta de consentimiento informado médico;
- d) falta de consentimiento para tratamiento de datos personales atribuible al Cliente;
- e) uso indebido de iGalenus;
- f) accesos no autorizados derivados de negligencia del Cliente;
- g) pérdida de información causada por el Cliente o terceros;
- h) fallas de sistemas, redes, equipos o proveedores externos no controlados por Galenus;
- i) interpretación clínica de información, alertas, resúmenes o sugerencias generadas por iGalenus;
- j) incumplimientos sanitarios, profesionales o regulatorios del Cliente;
- k) daños indirectos, consecuenciales, lucro cesante, pérdida de oportunidad, daño reputacional, pérdida de ingresos, pérdida de pacientes o reclamaciones derivadas de actos médicos;
- l) cualquier hecho que no sea directamente atribuible a Galenus.

La responsabilidad total acumulada de Galenus frente al Cliente por cualquier reclamación relacionada con estos Términos no excederá el monto efectivamente pagado por el Cliente a Galenus durante los 12 (doce) meses anteriores al evento que dio origen a la reclamación, salvo en casos de dolo, culpa grave, responsabilidad que no pueda limitarse por ley o pacto expreso en contrario.

VIGÉSIMA OCTAVA. SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN

Galenus podrá suspender o terminar el acceso del Cliente a iGalenus cuando:

- a) exista falta de pago;
- b) el Cliente incumpla estos Términos;

- c) se detecte uso ilícito, fraudulento o abusivo;
- d) se comprometa la seguridad de iGalenus;
- e) exista acceso no autorizado a datos;
- f) se infrinjan derechos de terceros;
- g) el Cliente proporcione información falsa;
- h) el Cliente utilice iGalenus para fines distintos a los autorizados;
- i) exista requerimiento de autoridad competente;
- j) el Cliente realice actos que puedan generar responsabilidad para Galenus;
- k) exista cualquier causa justificada conforme a estos Términos o la ley.

La terminación no afectará derechos u obligaciones devengados con anterioridad, incluyendo pagos pendientes, confidencialidad, propiedad intelectual, protección de datos, limitación de responsabilidad, conservación de información, indemnización o cualquier obligación que por su naturaleza deba subsistir.

VIGÉSIMA NOVENA. INDEMNIZACIÓN

El Cliente se obliga a sacar en paz y a salvo a Galenus, sus accionistas, consejeros, directivos, empleados, representantes, proveedores y aliados, frente a cualquier reclamación, queja, denuncia, procedimiento, sanción, daño, perjuicio, gasto, costo u honorario derivado de:

- a) actos u omisiones del Cliente o sus Usuarios Autorizados;
- b) prestación de servicios médicos;
- c) incumplimiento sanitario, profesional o regulatorio;
- d) uso indebido de datos personales;
- e) falta de consentimiento del paciente;
- f) información falsa, inexacta o incompleta;
- g) violación de derechos de pacientes o terceros;
- h) uso no autorizado de iGalenus;
- i) incumplimiento de estos Términos;
- j) cualquier conducta imputable al Cliente.

TRIGÉSIMA. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS

Galenus podrá modificar estos Términos en cualquier momento para reflejar cambios legales, técnicos, operativos, comerciales, de seguridad, funcionalidad, cumplimiento normativo o mejora del servicio.

Cuando las modificaciones sean sustanciales, Galenus procurará notificarlas mediante iGalenus, correo electrónico, sitio web o cualquier otro medio razonable.

El uso continuado de iGalenus después de la entrada en vigor de las modificaciones constituirá aceptación de los Términos modificados. Si el Cliente no está de acuerdo con las modificaciones, deberá cancelar su suscripción y dejar de utilizar iGalenus.

Galenus conservará, cuando sea razonablemente posible, registros de las versiones vigentes de estos Términos.

TRIGÉSIMA PRIMERA. COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES

Las comunicaciones entre Galenus y el Cliente podrán realizarse mediante correo electrónico, iGalenus, panel de administración, notificaciones dentro del sistema, mensajes automatizados, sitio web, teléfono, WhatsApp empresarial, mesa de ayuda o cualquier otro medio habilitado.

El Cliente acepta que las comunicaciones electrónicas serán válidas para efectos contractuales, operativos y de notificación, salvo que la ley exija una formalidad distinta.

El Cliente será responsable de mantener actualizados sus datos de contacto y revisar periódicamente las comunicaciones enviadas por Galenus.

TRIGÉSIMA SEGUNDA. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Estos Términos se regirán e interpretarán conforme a las leyes federales aplicables de los Estados Unidos Mexicanos.

Para cualquier controversia derivada de estos Términos, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales competentes de la ciudad de Santiago de Querétaro, Querétaro, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de domicilio presente o futuro, salvo que por disposición legal imperativa resulte aplicable una jurisdicción distinta.

TRIGÉSIMA TERCERA. CONTACTO

Para cualquier duda, aclaración, solicitud, reporte o comunicación relacionada con estos Términos, el Cliente podrá contactar a Galenus en:

Correo electrónico: [*]

Mesa de ayuda: [*]

Sitio web: <https://igalenus.com/>

INTELIGENCIA.GALENUS, S.A.P.I. DE C.V.