



ANEXO N°1 TÉRMINOS Y CONDICIONES PLATAFORMA DIGITAL MARKET

Al utilizar Dentalink® o Medilink® usted declara que conoce y acepta los siguientes términos y condiciones ("Términos del Servicio"). La violación de cualquier parte de los Términos del Servicio resultará en la cancelación de su cuenta.

1. Componentes del servicio contratado:

Tanto Dentalink como Medilink corresponden a plataformas online para la administración de consultas y clínicas dentales/médicas, que además posee soporte remoto, disponible de 9 a 18 hrs hora local Chile.

1.1 Para Dentalink: el soporte es en canal telefónico, email y Skype exclusivamente para planes Pro y Titanium y en formato exclusivamente email para el plan Basic. Los planes Pro y Titanium incluyen capacitación básica gratuita para el personal, con un máximo de 6 hrs totales entre todas las sesiones, y repartidas en un máximo de 3 sesiones. Estas sesiones pueden ser en oficinas autorizadas de HealthAtom o por medio de Skype (online).

Estas sesiones pueden ser exigidas exclusivamente durante el primer mes de servicio. Si el cliente necesita más tiempo de capacitación, o necesita capacitaciones extras fuera del primer mes de uso, puede solicitar horas adicionales bajo las mismas condiciones anteriores, por un valor de 60 USD (1,5 UF) por capacitación (2 horas). En caso de que el cliente desee capacitaciones en un lugar distinto, estas deberán ser evaluadas por el ejecutivo, evaluando el costo de transporte y tiempo dedicado en el mismo. El costo de esta alternativa es de 100 USD (2,5 UF) por 2 horas de capacitación consumida por el ejecutivo, además se debe considerar el costo de transporte asociado, donde se considera también el tiempo de transporte desde las instalaciones principales de HealthAtom como base para el cálculo. Estas capacitaciones son de exclusiva responsabilidad de HealthAtom. ENTEL no tiene ninguna injerencia en estos servicios ni en los cobros asociados. La relación será directamente entre HealthAtom y el cliente.

1.2 Para Medilink: el soporte es en cualquiera de los canales disponibles (teléfono, email o skype). Las capacitaciones son gratuitas mientras sean en la oficina o por Skype. Las horas destinadas para capacitación son las siguientes:

- Capacitación Configuración - Administrador: 2 sesiones, 90 minutos cada una.
- Capacitación Operación - Key Users/administrador: 3 sesiones, 90 minutos cada una.



Estas sesiones pueden ser exigidas exclusivamente durante los primeros dos meses de servicio. Si el cliente quiere ejecutar el paquete en terreno, tiene un valor de 15 UF. Cada hora adicional de capacitación en nuestra oficina tiene un valor de 2 UF. Cada hora adicional de capacitación en terreno tiene un valor de 3 UF. Además, se debe considerar el costo de transporte asociado, donde se considera también el tiempo de transporte desde las instalaciones principales de HealthAtom como base para el cálculo. Estas capacitaciones son de exclusiva responsabilidad de HealthAtom. ENTEL no tiene ninguna injerencia en estos servicios ni en los cobros asociados. La relación será directamente entre HealthAtom y el cliente.

Tanto en Dentalink como Medilink, es responsabilidad del cliente contactar y coordinar con nuestro equipo las sesiones de ayuda. Mientras estén en proceso de implementación (caso de Dentalink durante el primer mes de servicio, y Medilink los dos primeros meses de servicio), puede solicitar la carga de la base de datos de sus pacientes y arancel de precios, siempre y cuando estos se entreguen en el formato estipulados por el ejecutivo, y en una instancia única, donde exista sólo un archivo plano de los pacientes y otro archivo plano único del arancel de precios. Estas cargas de datos son únicas, y cualquier carga adicional de datos externos debe ser evaluada en términos de consumo de horas de ejecutivo, con un valor de 60 USD (1,5 UF) la hora. Además, se señala de manera explícita, que los datos de pacientes a cargar deben pertenecer a la clínica solicitante, y no puede tratarse de una Base de Datos adquirida. Para resguardar la veracidad de esta información, será requisito excluyente que ésta cuente con el número de identificación nacional de cada paciente.

Para Dentalink y Medilink, el espacio inicial para almacenamiento de imágenes es de 10 Gb.

Todos los usuarios o licencias, que sean gratuitas, no podrán reclamar una disminución en el pago mensual al momento de desistir de su uso.

Existe la posibilidad que un cliente pueda solicitar ampliar la capacidad, independiente del plan, a un espacio de 5 Gb, por un monto de 25 USD/mes (0,5 UF/mes) adicionales al valor del plan, y por cada 5Gb extra por sobre esos 5 Gb, el costo también es de 25 USD/mes (0,5 UF/mes) adicionales al monto del plan.

2. Modificaciones en el servicio:

Dentalink® y Medilink® poseen la facultad de modificar la tarifa mensual cobrada por el servicio una vez al año, por términos de reajuste. Esta tarifa no puede subir más de un 10% anual, y su objetivo es simplemente compensar los efectos inflacionarios. En caso de que Dentalink® y/o Medilink® deseen modificar la tarifa, se le notificará al menos con un mes de anticipación, para que usted pueda recuperar su información y salir del servicio si no se encuentra de acuerdo.

3. Funcionalidades futuras:



El usuario acepta que sus compras no están sujetas a la entrega de cualquier funcionalidad o características futuras, a menos que Dentalink® y Medilink® así lo comuniquen.

4. Tarifas y Pago:

Las tarifas se basan en servicios y contenidos adquiridos y no el uso real. Las obligaciones de pago son “no cancelables” y las tarifas pagadas no son reembolsables (a excepción de lo descrito en el punto 8. Políticas de Satisfacción Garantizada). La facturación o pago se realiza por período anticipado (ya sea mensual, semestral o anual), por lo cual, al emitir la notificación de cobro del período no se realizará devolución de dinero si se disminuyen profesionales o usuarios con posterioridad a la emisión de este documento.

El cliente se obliga a pagar mensualmente y por la ejecución del presente contrato:

Plan	Cantidad	Precio unitario	Cantidad usuarios adicionales	Precio por usuario adicional	Espacio adicional	Precio por cada 5gb adicionales
Plan Esencial		\$37.322 + IVA		\$7.210 + IVA	Gb	0,5UF
Plan Pro		\$73.514 + IVA		\$7.210 + IVA	Gb	0,5UF
Plan Titanium		\$179.828 + IVA		\$11.988 + IVA	Gb	0,5UF
Plan Corporativo		+ IVA		+ IVA	Gb	0,5UF

5. Cancelación y término del servicio:

Usted es el único responsable de la adecuada cancelación de su cuenta. Su cuenta y todos sus contenidos serán eliminados 4 semanas tras la cancelación del servicio. Luego de este periodo Dentalink®/Medilink® borrarán toda la información sin almacenar nada de ella, y sin alternativa de recuperarla. Tanto Dentalink® como Medilink® se reservan el derecho de modificar, suspender o cancelar su cuenta si se descubren comportamientos inapropiados dentro de la plataforma, como intenciones maliciosas, piratería, u otra actividad relacionada. Derecho de Autor y Propiedad: La información perteneciente a su base de datos es confidencial y de su propiedad, y HealthAtom nunca publicará ni hará uso de ella mencionando y comentando puntualmente alguno de estos registros. Tanto Dentalink® como Medilink® y sus proveedores poseen los derechos de propiedad intelectual de cualquiera y todos los componentes protegibles del Servicio, incluyendo, pero no limitado a, el nombre del servicio, obras de arte y elementos de la interfaz de uso contenidos en el servicio, muchas de las funcionalidades particulares, y su documentación relacionada. Usted no puede copiar, modificar, adaptar, reproducir, distribuir, realizar ingeniería inversa,



descompilar o desensamblar cualquier aspecto del servicio del cual Dentalink®/Medilink® o sus proveedores sean propietarios. Dentalink®/Medilink® no reclama derechos de propiedad intelectual sobre el contenido que usted suba o proporcione al Servicio, siendo usted el único responsable por la información y contenido ingresado al sistema. Aquellos clientes que no presenten deudas y deseen terminar con el servicio, podrán solicitar los datos almacenados en la plataforma, en los cuales se incluye la información relacionada con los pacientes (tales como: fichas clínicas, planes de tratamiento, pagos, entre otros). El formato en el cual se entregarán dichos datos serán archivos excel y/o html.

6. Nivel de servicio (SLA):

Dentalink® y Medilink® como servicios ofrecen un nivel de servicio superior al 99%. Si a lo largo de un año completo llegase a proporcionar un nivel inferior al 99%, usted podrá solicitar la devolución proporcional del dinero de acuerdo a las horas en las que no tuvo servicio. Contacto y notificaciones: Al registrarse para utilizar Dentalink® /Medilink® está optando a recibir nuestras notificaciones por correo electrónico relacionado con el producto y sus proyectos. No compartiremos su correo electrónico con 3ras partes. Nuestro equipo podría contactarlo para notificarlo sobre información y servicios asociados a su cuenta. Condiciones Generales: Su uso del Servicio, incluyendo cualquier contenido, información o funcionalidad que contiene, se ofrece "tal cual" y "según disponibilidad" sin representación o garantía de ningún tipo, ya sea expresa o implícita, incluyendo, pero no limitado a, las garantías de comerciabilidad, adecuación para un propósito particular y no infracción. Usted asume total responsabilidad y riesgo por el uso de este Servicio. Usted se compromete a no revender, duplicar, reproducir o explotar cualquier parte del Servicio sin el expreso consentimiento por escrito de Dentalink®/Medilink®. Usted no puede usar el Servicio para almacenar, hospedar, o enviar correo electrónico no solicitado (spam). Usted no puede usar el servicio para transmitir cualquier tipo de virus, gusanos o contenido malicioso. Dentalink® y Medilink® se compromete a intentar encontrar solución ante eventual cierre del negocio, ya sea proporcionando un software cómo producto (instalable) o habilitando un acceso online similar, pero con ausencia de soporte. En este caso, usted tendrá la opción de seguir o cortar el servicio. En caso de continuar, otra entidad se hará responsable en ese momento, pudiendo cobrar hasta un 40% del valor mensual, sacando el soporte y manteniendo exclusivamente el funcionamiento online.

Dentalink®/Medilink® no ofrece ninguna garantía con respecto a:

- i. Su capacidad para utilizar el Servicio
- ii. Su satisfacción con el servicio
- iii. Que el servicio estará disponible en todo momento, sin interrupciones, y sin errores
- iv. La exactitud de cálculos matemáticos llevados a cabo por el Servicio
- v. Que los errores o los "bugs" en el servicio serán corregido en los plazos que usted desee



Dentalink® / Medilink®, sus afiliados y sus patrocinadores no son responsables de ningún daño directo, indirecto, incidental, consecuente, especial, ejemplar, punitivo, o de otro tipo que surja de o esté relacionado de alguna manera con el uso del Servicio. Su único recurso para la insatisfacción con el servicio es dejar de usar el Servicio. Si alguna cláusula de las Condiciones del servicio no es válida o inaplicable, la aplicabilidad de las disposiciones restantes no se verá deterioradas. El fracaso de Dentalink®/Medilink® de ejercer cualquier derecho previsto en este documento no se considerará una renuncia a cualquier derecho. Los Términos del Servicio establecen el acuerdo completo entre usted y Dentalink®/Medilink® como con su Servicio y reemplazan cualquier acuerdo anterior entre usted y Dentalink®/Medilink® (incluyendo, pero no limitado a, las versiones anteriores de los Términos del Servicio).

7. Política de satisfacción garantizada

La devolución del dinero se realizará siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

- i. Haya transcurrido el primer mes de uso de la plataforma (30 días)
- ii. La plataforma haya sido correctamente configurada
- iii. Se hayan realizado las capacitaciones correspondientes
- iv. Se indiquen las razones por las cuales el sistema no cumple con las expectativas

La finalidad de la política de satisfacción es obtener feedback de los clientes con el único fin de mejorar día a día la plataforma.

No aplica la devolución del dinero en aquellos casos en los que se contrata la plataforma durante un día por la mañana y se descontracta por la tarde, ya que eso implica que solo se realizó la suscripción con el fin de hurgar dentro del sistema, sin una intención real de aprender sobre su uso para juzgar si es útil o no.

Dentalink®/Medilink® no ofrece accesos Demos, ya que la experiencia ha demostrado que los usuarios subvaloran lo robusto y potente del servicio, situación evidente al no existir capacitación previa. Con el fin de evitar esta situación, es que HealthAtom se asegura de instruir y capacitar al usuario para que pueda utilizar el servicio, y si aun así no se encuentra satisfecho, se devuelve el dinero invertido de primer mes de uso.

8. Facturación electrónica

Dentro de los servicios ofrecidos, existe la opción de integrarse con algún software de facturación electrónica, que se contrata de manera independiente, a una empresa externa a HealthAtom. Para los clientes que cuenten con este servicio de facturación electrónica, es importante transmitir que:

1. Dentalink provee de integración con proveedores de factura electrónica para el caso de clientes Chile.



2. Dentalink es un intermediario tecnológico y no tiene responsabilidad sobre la emisión de documentos electrónicos ni cobros asociados, siendo el único responsable el proveedor que seleccione el cliente.

Cualquier pregunta relacionada con los Términos del Servicio deben ser dirigidas a postventa@dentalink.cl o contacto@softwaremedilink.cl