

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA DIGITAL AURORA E-CLINICS**

### **CAPÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES**

#### **1.1. Objeto**

Los presentes Términos y Condiciones de Uso (en adelante, los "**Términos y Condiciones**") regulan el acceso, navegación, registro y utilización de la plataforma digital **Aurora e-clinics**, operada por **PROMOTORA MEXICANA DE SALUBRIDAD, S. DE R.L. DE C.V.** (en adelante, "**Aurora e-clinics**"), así como la relación jurídica que se establece entre Aurora e-clinics y las personas que utilizan los servicios ofrecidos a través de dicha plataforma.

Los presentes Términos y Condiciones constituyen un acuerdo de naturaleza contractual entre Aurora e-clinics y el usuario, por lo que resultan obligatorios para todas las personas que accedan o utilicen la plataforma, independientemente del dispositivo o medio tecnológico empleado.

#### **1.2. Identificación del Prestador de Servicios**

La plataforma es operada por:

**PROMOTORA MEXICANA DE SALUBRIDAD, S. DE R.L. DE C.V.**

Nombre comercial: **Aurora e-clinics**

Domicilio: Av. Ejército Nacional No. 425 Piso 4, Interior 402-R Colonia Granada Alcaldía Miguel Hidalgo C.P. 11520 Ciudad de México, México.

Aurora e-clinics es una plataforma digital orientada a facilitar el acceso a servicios de salud mediante herramientas tecnológicas, integrando diferentes clínicas digitales especializadas y permitiendo la interacción entre usuarios y profesionales de la salud conforme a las condiciones previstas en este documento.

#### **1.3. Ámbito de aplicación**

Los presentes Términos y Condiciones serán aplicables a toda persona que:

- a) Acceda a la plataforma.
  - b) Cree una cuenta de usuario.
  - c) Solicite cualquiera de los servicios disponibles.
  - d) Utilice funcionalidades digitales ofrecidas por Aurora e-clinics.
  - e) Interactúe con los profesionales de la salud a través de la plataforma.
- Su aceptación constituye requisito indispensable para utilizar cualquiera de los servicios ofrecidos.

#### **1.4. Aceptación de los Términos y Condiciones**

El acceso, registro o utilización de la plataforma implica que el usuario manifiesta haber leído, comprendido y aceptado los presentes Términos y Condiciones.

La aceptación podrá realizarse mediante mecanismos electrónicos que permitan dejar constancia de la manifestación de voluntad del usuario, incluyendo casillas de aceptación, autenticación dentro de la plataforma u otros medios tecnológicos implementados por Aurora e-clinics.

En caso de que el usuario no esté de acuerdo con estos Términos y Condiciones, deberá abstenerse de utilizar la plataforma y los servicios ofrecidos por Aurora e-clinics.

#### **1.5. Capacidad legal**

Únicamente podrán registrarse y utilizar la plataforma aquellas personas que cuenten con capacidad jurídica suficiente para celebrar actos jurídicos conforme a la legislación aplicable. Cuando los servicios sean utilizados por menores de edad o personas sujetas a representación legal, el registro, la aceptación de estos Términos y Condiciones y, en su caso,

los consentimientos correspondientes deberán realizarse por quien ejerza la patria potestad, tutela, guarda, custodia o representación legal, según corresponda.

El representante legal será responsable de la veracidad de la información proporcionada y de las decisiones adoptadas en nombre del usuario representado.

#### **1.6. Naturaleza de la plataforma**

Aurora e-clinics es una plataforma digital que facilita el acceso a servicios de salud mediante tecnologías de la información y comunicación, así como la coordinación de servicios relacionados con la atención médica, el seguimiento de usuarios y otras funcionalidades compatibles con su objeto social.

La utilización de la plataforma no genera, por sí misma, una relación laboral, societaria, de representación, mandato o asociación entre Aurora e-clinics y los usuarios.

Asimismo, la utilización de la plataforma no implica que todos los servicios sean prestados directamente por Aurora e-clinics, ya que determinados servicios podrán ser proporcionados por profesionales de la salud independientes, laboratorios, establecimientos autorizados u otros terceros debidamente habilitados, conforme a la naturaleza del servicio solicitado.

#### **1.7. Clínicas digitales**

Aurora e-clinics integra actualmente las siguientes clínicas digitales especializadas:

**Aurora Mind**, enfocada en servicios de salud mental y bienestar emocional.

**Aurora Longevity**, orientada a medicina preventiva, bienestar integral y estrategias para promover una longevidad saludable.

**Aurora Elle**, especializada en servicios relacionados con la salud de la mujer.

**Aurora Man**, especializada en servicios relacionados con la salud del hombre.

**Aurora Diagnostics**, orientada a la coordinación y gestión de estudios diagnósticos y servicios auxiliares para el diagnóstico a través de laboratorios y proveedores autorizados.

La incorporación de nuevas clínicas digitales, especialidades, funcionalidades o servicios no requerirá la celebración de un nuevo contrato con el usuario, salvo que la naturaleza del servicio haga necesaria la aceptación de condiciones particulares o consentimientos específicos.

#### **1.8. Documentos que forman parte integrante de la relación contractual**

Los presentes Términos y Condiciones deberán interpretarse de manera armónica con los demás documentos institucionales de Aurora e-clinics.

Sin reproducir su contenido, forman parte del marco normativo aplicable, según corresponda:

- El Aviso de Privacidad Integral.
- El Aviso de Privacidad Simplificado.
- La Política de Consentimiento Informado Electrónico.
- Las políticas operativas y demás documentos que Aurora e-clinics publique para regular funcionalidades específicas de la plataforma.

Cada uno de dichos documentos regula una materia distinta y complementaria, por lo que deberán interpretarse de manera sistemática y sin que exista duplicidad entre sus disposiciones.

#### **1.9. Modificaciones a la plataforma**

Aurora e-clinics podrá incorporar nuevas funcionalidades, herramientas, servicios, clínicas digitales o mejoras tecnológicas con el propósito de fortalecer la experiencia del usuario y ampliar la oferta de servicios.

Salvo disposición expresa en contrario, dichas incorporaciones quedarán sujetas a los presentes Términos y Condiciones y a la demás documentación aplicable.

#### **1.10. Idioma de interpretación**

Los presentes Términos y Condiciones se emiten en idioma español.

En caso de que Aurora e-clinics publique versiones en otros idiomas, la versión en español prevalecerá para efectos de interpretación y aplicación jurídica, salvo disposición legal en contrario.

## **CAPÍTULO II. DEFINICIONES**

### **2.1. Objeto del capítulo**

Las definiciones contenidas en este capítulo tendrán por finalidad facilitar la interpretación y aplicación de los presentes Términos y Condiciones. Cuando un término se encuentre definido de manera específica en otro documento institucional de Aurora e-clinics, deberá interpretarse de forma armónica con dicho documento.

### **2.2. Aurora e-clinics**

Plataforma digital operada por **PROMOTORA MEXICANA DE SALUBRIDAD, S. DE R.L. DE C.V.**, mediante la cual se facilita el acceso a servicios digitales de salud, herramientas tecnológicas, coordinación de servicios relacionados con la atención sanitaria y demás funcionalidades disponibles conforme a estos Términos y Condiciones.

### **2.3. Plataforma**

Conjunto de aplicaciones, sitios web, sistemas, interfaces tecnológicas, herramientas digitales y demás componentes tecnológicos administrados por Aurora e-clinics que permiten a los usuarios acceder a los servicios ofrecidos.

### **2.4. Usuario**

Persona física que accede, navega, se registra o utiliza cualquiera de los servicios, funcionalidades o herramientas disponibles dentro de la plataforma Aurora e-clinics.

Cuando la naturaleza del servicio lo permita, un usuario podrá actuar en representación de otra persona conforme a la legislación aplicable.

### **2.5. Cuenta de Usuario**

Registro electrónico individual creado dentro de la plataforma mediante el cual el usuario puede acceder a los servicios disponibles, administrar su información, consultar su Expediente Electrónico, gestionar citas, pagos y demás funcionalidades habilitadas.

### **2.6. Profesional de la salud**

Persona legalmente facultada para prestar servicios relacionados con la salud dentro del ámbito de su profesión, conforme a la legislación mexicana aplicable y a los requisitos establecidos por Aurora e-clinics para formar parte de la plataforma.

### **2.7. Clínicas digitales**

Unidades funcionales especializadas que integran la plataforma Aurora e-clinics para organizar y ofrecer servicios de salud conforme a diferentes áreas de atención.

Actualmente la plataforma comprende:

- a) Aurora Mind.
- b) Aurora Longevity.
- c) Aurora Elle.
- d) Aurora Man.
- e) Aurora Diagnostics.

La incorporación de nuevas clínicas digitales no modificará por sí misma la vigencia de los presentes Términos y Condiciones.

### **2.8. Servicios**

Conjunto de prestaciones, herramientas, funcionalidades, consultas, programas, estudios coordinados, contenidos digitales y demás actividades que Aurora e-clinics pone a disposición de los usuarios a través de cualquiera de sus clínicas digitales.

### **2.9. Consulta digital**

Interacción realizada mediante tecnologías de la información y comunicación entre un usuario y un profesional de la salud, utilizando las herramientas tecnológicas autorizadas por Aurora e-clinics.

#### **2.10. Expediente Electrónico**

Registro digital administrado por Aurora e-clinics que integra la información administrativa, clínica y de seguimiento generada durante la prestación de los servicios, con la finalidad de favorecer la continuidad de la atención y la adecuada administración de la información relacionada con el usuario.

La administración del Expediente Electrónico se sujetará además a las políticas institucionales y al Aviso de Privacidad Integral.

#### **2.11. Consentimiento Informado**

Manifestación de voluntad emitida por el usuario, de manera libre, específica e informada, mediante la cual acepta la prestación de un servicio determinado, conforme a la Política de Consentimiento Informado Electrónico

#### **2.12. Medios electrónicos**

Conjunto de aplicaciones, plataformas, sistemas informáticos, servicios de mensajería, correo electrónico, videoconferencia, autenticación digital y demás tecnologías utilizadas para la prestación de los servicios ofrecidos por Aurora e-clinics.

#### **2.13. Información del usuario**

Toda aquella información proporcionada por el usuario durante su registro, utilización de la plataforma o recepción de los servicios, incluyendo datos administrativos, de contacto, financieros, clínicos y cualquier otra información necesaria para la adecuada prestación de los servicios.

El tratamiento de dicha información se regirá por el Aviso de Privacidad Integral vigente.

#### **2.14. Terceros autorizados**

Personas físicas o morales que participan en la operación de determinados servicios de Aurora e-clinics, incluyendo proveedores tecnológicos, procesadores de pago, laboratorios, establecimientos de apoyo al diagnóstico y demás prestadores que intervengan conforme a la naturaleza del servicio solicitado por el usuario.

#### **2.15. Fuerza mayor o caso fortuito**

Acontecimiento extraordinario, imprevisible o inevitable ajeno al control razonable de Aurora e-clinics que impida total o parcialmente el cumplimiento temporal de alguna obligación derivada de estos Términos y Condiciones, incluyendo desastres naturales, fallas generalizadas de telecomunicaciones, interrupciones del suministro eléctrico, actos de autoridad, conflictos sociales, emergencias sanitarias u otros eventos de naturaleza similar.

#### **2.16. Interpretación**

Los términos definidos en el presente capítulo podrán utilizarse en singular o plural, así como en cualquier género gramatical, sin que ello altere el significado jurídico que les corresponde conforme a estos Términos y Condiciones.

### **CAPÍTULO III. LA PLATAFORMA AURORA E-CLINICS**

#### **3.1. Naturaleza de la plataforma**

Aurora e-clinics es una plataforma digital de salud operada por **PROMOTORA MEXICANA DE SALUBRIDAD, S. DE R.L. DE C.V.**, desarrollada para facilitar el acceso a servicios relacionados con la prevención, orientación, atención, seguimiento y coordinación de servicios de salud mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación.

La plataforma integra herramientas digitales que permiten a los usuarios interactuar con profesionales de la salud, gestionar servicios, consultar información relacionada con su

atención y acceder a las funcionalidades disponibles dentro de las clínicas digitales que la conforman.

### **3.2. Objeto de la plataforma**

Aurora e-clinics tiene por objeto facilitar el acceso a servicios digitales de salud mediante una infraestructura tecnológica que permita, entre otras actividades:

- a) El registro y administración de cuentas de usuario.
- b) La programación y gestión de consultas digitales.
- c) La interacción entre usuarios y profesionales de la salud.
- d) La coordinación de servicios auxiliares para el diagnóstico cuando corresponda.
- e) La administración del Expediente Electrónico.
- f) La gestión de pagos derivados de los servicios contratados.
- g) El acceso a contenidos, programas, herramientas y recursos relacionados con la promoción, prevención y seguimiento en materia de salud.

La disponibilidad de cada servicio dependerá de la clínica digital correspondiente, de la ubicación del usuario, de la disponibilidad de los profesionales de la salud, de criterios operativos y de cualquier otra condición aplicable.

### **3.3. Clínicas digitales**

Aurora e-clinics organiza sus servicios mediante clínicas digitales especializadas, las cuales constituyen unidades funcionales de atención dentro de la plataforma.

Al momento de la emisión de los presentes Términos y Condiciones, Aurora e-clinics integra las siguientes clínicas digitales:

#### **I. Aurora Mind**

Especializada en servicios orientados a la salud mental, bienestar emocional y acompañamiento psicológico o psiquiátrico, según corresponda.

#### **II. Aurora Longevity**

Especializada en programas relacionados con medicina preventiva, envejecimiento saludable, bienestar integral y estrategias para favorecer una mejor calidad de vida a largo plazo.

#### **III. Aurora Elle**

Especializada en servicios relacionados con la salud integral de la mujer.

#### **IV. Aurora Man**

Especializada en servicios relacionados con la salud integral del hombre.

#### **V. Aurora Diagnostics**

Especializada en la coordinación y gestión de estudios diagnósticos y servicios auxiliares para el diagnóstico mediante laboratorios, gabinetes o establecimientos autorizados.

Aurora e-clinics podrá incorporar nuevas clínicas digitales, especialidades, programas o servicios cuando lo considere conveniente para el desarrollo de sus actividades, sin que ello implique la celebración de un nuevo contrato con los usuarios, salvo que por la naturaleza del servicio resulte necesaria la aceptación de condiciones particulares.

### **3.4. Disponibilidad de los servicios**

Aurora e-clinics procurará mantener disponibles los servicios ofrecidos a través de la plataforma; sin embargo, la disponibilidad podrá variar en función de diversos factores, incluyendo:

- a) Disponibilidad de profesionales de la salud.
- b) Horarios de atención.
- c) Cobertura geográfica.
- d) Mantenimiento de los sistemas tecnológicos.
- e) Actualizaciones de la plataforma.

f) Disponibilidad de terceros autorizados.

g) Circunstancias operativas o técnicas que razonablemente afecten la prestación de los servicios.

La disponibilidad de un servicio en un momento determinado no constituye una garantía de disponibilidad permanente.

### **3.5. Coordinación con terceros**

Para la adecuada prestación de determinados servicios, Aurora e-clinics podrá coordinar actividades con terceros autorizados, incluyendo laboratorios, establecimientos de apoyo al diagnóstico, procesadores de pago, proveedores tecnológicos y otros prestadores de servicios cuya intervención resulte necesaria.

La participación de dichos terceros se realizará conforme a la legislación aplicable, a los acuerdos celebrados con Aurora e-clinics y a la naturaleza del servicio solicitado por el usuario.

### **3.6. Alcance de los servicios digitales**

Los servicios disponibles a través de Aurora e-clinics se prestarán utilizando tecnologías de la información y comunicación, por lo que su alcance estará determinado por las características propias de dicha modalidad.

En consecuencia, determinados servicios podrán requerir valoraciones presenciales, estudios complementarios, exploraciones físicas u otras intervenciones que no puedan realizarse mediante medios digitales.

Cuando el profesional de la salud considere que la atención digital resulta insuficiente para una adecuada valoración, podrá recomendar al usuario acudir a consulta presencial, solicitar estudios adicionales o canalizarlo al nivel de atención correspondiente.

### **3.7. Servicios que no forman parte de la plataforma**

Salvo que expresamente se indique lo contrario, Aurora e-clinics no ofrece a través de la plataforma:

- a) Servicios de atención médica de urgencia.
- b) Servicios de ambulancia.
- c) Hospitalización.
- d) Cirugías.
- e) Atención inmediata de emergencias médicas.
- f) Cualquier otro servicio que, por su naturaleza, requiera atención presencial inmediata.

En caso de que el usuario presente una emergencia médica, deberá acudir de inmediato al servicio de urgencias más cercano o comunicarse con los servicios públicos de atención de emergencias correspondientes.

### **3.8. Evolución de la plataforma**

Aurora e-clinics podrá incorporar nuevas funcionalidades, herramientas tecnológicas, programas, contenidos, especialidades o mecanismos de atención con la finalidad de mejorar la experiencia de los usuarios y ampliar los servicios disponibles.

La incorporación de dichas funcionalidades no modificará por sí misma la esencia de la relación contractual regulada por los presentes Términos y Condiciones.

### **3.9. Integración con otros documentos institucionales**

Los servicios ofrecidos mediante Aurora e-clinics podrán estar sujetos, además de estos Términos y Condiciones, a políticas, procedimientos, consentimientos informados o condiciones particulares aplicables a determinados servicios o clínicas digitales.

En caso de existir condiciones específicas para un servicio determinado, dichas condiciones complementarán los presentes Términos y Condiciones exclusivamente respecto del servicio correspondiente, sin sustituirlos ni dejar sin efectos sus demás disposiciones.

### **3.10. Buena fe en el uso de la plataforma**

Aurora e-clinics y los usuarios se comprometen a actuar conforme a los principios de buena fe, colaboración y respeto mutuo durante la utilización de la plataforma, procurando que los servicios se desarrollen de manera segura, eficiente y conforme a la legislación aplicable.

## **CAPÍTULO IV. REGISTRO Y CUENTA DEL USUARIO**

### **4.1. Registro en la plataforma**

Para acceder a determinadas funcionalidades o servicios de Aurora e-clinics, el usuario deberá crear una cuenta mediante el procedimiento de registro habilitado dentro de la plataforma.

El registro implicará la aceptación de los presentes Términos y Condiciones, así como de aquellos documentos cuya aceptación resulte necesaria conforme a la naturaleza del servicio solicitado.

### **4.2. Requisitos para el registro**

El usuario deberá proporcionar la información solicitada durante el proceso de registro, la cual deberá ser completa, veraz, exacta y mantenerse razonablemente actualizada.

Aurora e-clinics podrá establecer mecanismos de validación cuando resulte necesario para verificar la identidad del usuario o la consistencia de la información proporcionada.

### **4.3. Veracidad de la información**

El usuario será responsable de la información que proporcione durante el registro y durante el uso de la plataforma.

En caso de que Aurora e-clinics detecte información manifiestamente falsa, incompleta, inconsistente o que pueda comprometer la seguridad de la plataforma o la adecuada prestación de los servicios, podrá solicitar aclaraciones, requerir documentación adicional, restringir determinadas funcionalidades o suspender temporalmente la cuenta conforme a lo previsto en estos Términos y Condiciones.

### **4.4. Actualización de la información**

El usuario deberá mantener actualizada la información asociada a su cuenta cuando existan cambios relevantes que puedan afectar la prestación de los servicios, la correcta identificación del usuario o el cumplimiento de obligaciones legales.

Aurora e-clinics podrá solicitar periódicamente la confirmación o actualización de determinados datos cuando ello resulte razonablemente necesario.

### **4.5. Credenciales de acceso**

Cada cuenta será identificada mediante las credenciales que Aurora e-clinics determine para el acceso a la plataforma.

El usuario será responsable de conservar la confidencialidad de dichas credenciales y de adoptar las medidas razonables para evitar su uso no autorizado.

Las credenciales son personales e intransferibles y no podrán ser compartidas con terceros.

### **4.6. Seguridad de la cuenta**

El usuario deberá notificar a Aurora e-clinics, tan pronto como tenga conocimiento, cualquier uso no autorizado, pérdida, robo o posible compromiso de sus credenciales de acceso.

Aurora e-clinics podrá implementar mecanismos adicionales de autenticación, verificación de identidad o confirmación de acceso cuando lo considere necesario para proteger la seguridad de la plataforma, de los usuarios o de la información administrada.

### **4.7. Validación de identidad**

Cuando la naturaleza del servicio, una obligación legal o razones de seguridad lo justifiquen, Aurora e-clinics podrá solicitar al usuario información o documentación adicional para corroborar su identidad antes de permitir el acceso a determinadas funcionalidades o servicios.

La falta de atención a dichos requerimientos podrá limitar temporalmente el acceso a los servicios correspondientes hasta que concluya el proceso de validación.

#### **4.8. Uso personal de la cuenta**

La cuenta de usuario es de carácter personal.

El usuario no podrá:

- a) Compartir sus credenciales con terceros.
- b) Permitir que otra persona utilice su cuenta.
- c) Crear cuentas utilizando la identidad de otra persona.
- d) Utilizar mecanismos destinados a ocultar o falsear su identidad.
- e) Utilizar la cuenta para fines distintos de aquellos previstos por Aurora e-clinics.

#### **4.9. Representación de terceros**

Cuando la legislación aplicable lo permita, una persona podrá registrar o administrar una cuenta en representación de otra, siempre que cuente con las facultades legales correspondientes.

Quien actúe en representación de otra persona declara, bajo su responsabilidad, contar con dichas facultades y será responsable de la información proporcionada durante el proceso de registro.

Aurora e-clinics podrá solicitar la documentación que estime razonablemente necesaria para acreditar la representación legal cuando la naturaleza del servicio así lo requiera.

#### **4.10. Cuentas duplicadas**

Aurora e-clinics podrá restringir, fusionar o cancelar cuentas duplicadas cuando existan elementos razonables para considerar que pertenecen al mismo usuario o que su creación responde a un uso indebido de la plataforma.

Cuando resulte posible, Aurora e-clinics procurará informar previamente al usuario antes de realizar dichas acciones.

#### **4.11. Restricción temporal de acceso**

Aurora e-clinics podrá restringir temporalmente el acceso a una cuenta cuando existan indicios razonables de:

- a) Uso no autorizado.
- b) Riesgos para la seguridad de la plataforma.
- c) Incumplimiento de estos Términos y Condiciones.
- d) Actividades que puedan afectar los derechos de otros usuarios o de terceros.

La restricción tendrá la duración estrictamente necesaria para revisar la situación y adoptar la medida correspondiente.

#### **4.12. Cancelación voluntaria de la cuenta**

El usuario podrá solicitar la cancelación de su cuenta conforme al procedimiento que Aurora e-clinics establezca para tal efecto.

La cancelación de la cuenta no extinguirá las obligaciones pendientes derivadas de servicios previamente contratados, pagos adeudados, procedimientos en curso o cualquier otra obligación que, por su naturaleza, deba subsistir.

Asimismo, la cancelación de la cuenta no implicará la supresión inmediata de la información cuya conservación resulte necesaria para cumplir obligaciones legales, contractuales o regulatorias, lo cual se realizará conforme al Aviso de Privacidad Integral y a las políticas institucionales aplicables.

#### **4.13. Facultades de Aurora e-clinics**

Aurora e-clinics podrá negar el registro o cancelar una solicitud de creación de cuenta cuando existan elementos objetivos que permitan considerar que:

- a) La información proporcionada es falsa o inconsistente.

- b) El registro pudiera implicar un riesgo para la seguridad de la plataforma.
- c) Existan obligaciones legales que impidan la prestación del servicio.
- d) Se detecte un intento de eludir restricciones previamente impuestas.

Estas medidas deberán adoptarse de manera razonable, proporcional y conforme a la legislación aplicable.

#### **4.14. Conservación de registros**

Aurora e-clinics podrá conservar los registros asociados a la creación, modificación, acceso y cancelación de las cuentas de usuario durante el tiempo que resulte necesario para cumplir obligaciones legales, contractuales, regulatorias o para la defensa de sus derechos, conforme al Aviso de Privacidad Integral y a las políticas de gestión documental aplicables.

### **CAPÍTULO V. CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

#### **5.1. Acceso a los servicios**

Aurora e-clinics pone a disposición de los usuarios una plataforma digital mediante la cual podrán acceder a los servicios ofrecidos por las clínicas digitales disponibles, de conformidad con las condiciones previstas en los presentes Términos y Condiciones y demás documentos aplicables.

El acceso a un servicio determinado podrá encontrarse sujeto al cumplimiento de requisitos específicos, disponibilidad operativa, criterios profesionales, capacidad instalada o cualquier otra condición necesaria para su adecuada prestación.

#### **5.2. Naturaleza de los servicios**

Los servicios disponibles a través de Aurora e-clinics tienen por finalidad facilitar el acceso a servicios relacionados con la salud mediante herramientas tecnológicas que permitan la interacción entre los usuarios y los profesionales de la salud, así como la coordinación de otros servicios vinculados con la atención sanitaria.

La naturaleza, alcance y características de cada servicio podrán variar según la clínica digital correspondiente y las necesidades particulares del usuario.

#### **5.3. Disponibilidad de los servicios**

Aurora e-clinics realizará esfuerzos razonables para mantener la disponibilidad de sus servicios; sin embargo, ésta podrá verse afectada por causas técnicas, operativas, regulatorias, de mantenimiento, por la disponibilidad de los profesionales de la salud o por cualquier otra circunstancia ajena al control razonable de la plataforma.

La indisponibilidad temporal de un servicio no constituirá, por sí misma, un incumplimiento contractual cuando obedezca a causas justificadas o necesarias para garantizar la seguridad, continuidad o calidad de la operación.

#### **5.4. Asignación de profesionales de la salud**

La asignación de un profesional de la salud se realizará conforme a criterios de disponibilidad, especialidad, naturaleza del servicio solicitado y demás parámetros operativos definidos por Aurora e-clinics.

Salvo que expresamente se indique lo contrario, el usuario reconoce que la disponibilidad de un profesional específico no constituye una condición esencial del servicio ni genera un derecho adquirido para futuras atenciones.

#### **5.5. Reprogramación y cancelación de servicios**

Cuando por causas justificadas resulte necesario modificar la fecha, hora o modalidad de un servicio, Aurora e-clinics procurará notificar al usuario con la mayor anticipación posible y ofrecer alternativas razonables para su reprogramación.

Asimismo, el usuario podrá solicitar la reprogramación o cancelación de un servicio conforme a las políticas operativas vigentes y a las condiciones particulares que resulten aplicables.

#### **5.6. Información proporcionada por el usuario**

La prestación de los servicios se realizará con base en la información proporcionada por el usuario durante su registro, así como en aquella que comunique durante la utilización de la plataforma.

El usuario reconoce que la precisión y suficiencia de dicha información resulta indispensable para la adecuada prestación de los servicios.

En caso de que el usuario omita información relevante, proporcione datos inexactos o comunique información falsa, Aurora e-clinics y los profesionales de la salud podrán verse imposibilitados para prestar el servicio en las condiciones originalmente previstas.

#### **5.7. Participación activa del usuario**

El usuario se compromete a participar de manera responsable durante la prestación de los servicios, atendiendo las indicaciones relacionadas con el uso de la plataforma, proporcionando la información que razonablemente le sea solicitada y colaborando para el adecuado desarrollo de la atención.

Cuando la naturaleza del servicio así lo requiera, el usuario deberá encontrarse en un entorno que permita una comunicación adecuada con el profesional de la salud y contar con los medios tecnológicos necesarios para la realización del servicio.

#### **5.8. Continuidad de la atención**

Aurora e-clinics promoverá la continuidad de la atención mediante el uso de herramientas tecnológicas, la administración del Expediente Electrónico y la coordinación de los servicios disponibles dentro de la plataforma.

No obstante, la continuidad de la atención podrá depender de factores ajenos a Aurora e-clinics, incluyendo la disponibilidad del usuario, el cumplimiento de las indicaciones emitidas por el profesional de la salud, la necesidad de atención presencial o la intervención de terceros autorizados.

#### **5.9. Servicios sujetos a condiciones particulares**

Determinados servicios podrán encontrarse sujetos a requisitos adicionales, consentimientos específicos, criterios clínicos, lineamientos operativos o condiciones particulares que serán informados al usuario antes de su contratación o utilización.

En caso de conflicto entre una condición particular y los presentes Términos y Condiciones, prevalecerá la condición particular exclusivamente respecto del servicio al que resulte aplicable.

#### **5.10. Mejora continua**

Aurora e-clinics podrá revisar, actualizar, modificar, ampliar o sustituir los servicios ofrecidos mediante la plataforma con el propósito de mejorar la experiencia de los usuarios, incorporar avances tecnológicos, fortalecer la calidad de la atención o dar cumplimiento a nuevas disposiciones legales o regulatorias.

Siempre que dichas modificaciones afecten de manera sustancial los derechos u obligaciones derivados de estos Términos y Condiciones, Aurora e-clinics informará oportunamente a los usuarios por los medios de comunicación que tenga habilitados.

### **CAPÍTULO VI. USO ADECUADO DE LA PLATAFORMA**

#### **6.1. Principio general de uso**

El usuario deberá utilizar la plataforma Aurora e-clinics de manera responsable, diligente, lícita y conforme a los presentes Términos y Condiciones, absteniéndose de realizar cualquier conducta que pueda afectar la seguridad, disponibilidad, funcionamiento o integridad de la plataforma, de sus servicios o de los derechos de otros usuarios, profesionales de la salud o terceros.

#### **6.2. Uso conforme a la finalidad de la plataforma**

La plataforma deberá utilizarse exclusivamente para acceder y gestionar los servicios ofrecidos por Aurora e-clinics y para las finalidades expresamente previstas en estos Términos y Condiciones.

El usuario se compromete a no utilizar la plataforma para fines distintos de aquellos para los cuales fue desarrollada.

### **6.3. Conductas prohibidas**

Sin perjuicio de otras restricciones previstas en la legislación aplicable o en los presentes Términos y Condiciones, el usuario se abstendrá de:

- I. Proporcionar información falsa, alterada o engañosa.
- II. Suplantar la identidad de otra persona o utilizar documentación que no le corresponda.
- III. Compartir sus credenciales de acceso con terceros.
- IV. Acceder o intentar acceder a cuentas distintas de la propia sin autorización.
- V. Utilizar mecanismos automatizados para extraer, recopilar o procesar información contenida en la plataforma sin autorización previa y por escrito de Aurora e-clinics.
- VI. Introducir virus, código malicioso, programas informáticos o cualquier otro elemento que pueda alterar el funcionamiento de la plataforma.
- VII. Intentar vulnerar los mecanismos de autenticación, seguridad o control de acceso implementados por Aurora e-clinics.
- VIII. Realizar actividades que generen una carga desproporcionada o afecten la disponibilidad de la infraestructura tecnológica.
- IX. Utilizar la plataforma para fines ilícitos, fraudulentos o contrarios a la legislación aplicable.
- X. Publicar, transmitir o compartir contenidos que resulten ofensivos, discriminatorios, difamatorios, violentos, amenazantes o que vulneren derechos de terceros.
- XI. Realizar ingeniería inversa, descompilar, desensamblar, modificar o intentar obtener el código fuente de la plataforma, salvo que ello se encuentre expresamente permitido por la legislación aplicable.
- XII. Utilizar la plataforma de manera que pueda afectar la prestación de los servicios a otros usuarios.

### **6.4. Uso de los servicios de comunicación**

Cuando la plataforma incorpore herramientas de mensajería, videoconferencia, intercambio de documentos u otros medios de comunicación, el usuario deberá utilizarlas exclusivamente para fines relacionados con la prestación de los servicios disponibles.

Aurora e-clinics podrá establecer lineamientos específicos para el uso de dichas herramientas cuando resulte necesario para garantizar la seguridad, continuidad o calidad de los servicios.

### **6.5. Uso de dispositivos y conexiones**

El usuario será responsable de contar con los dispositivos, programas, conexión a internet y demás recursos tecnológicos necesarios para utilizar la plataforma.

Aurora e-clinics no será responsable por fallas derivadas de equipos, redes, servicios de telecomunicaciones o configuraciones que se encuentren fuera de su control razonable.

### **6.6. Protección de las credenciales**

El usuario deberá adoptar medidas razonables para proteger sus credenciales de acceso y evitar que terceros no autorizados utilicen su cuenta.

Toda actividad realizada mediante las credenciales del usuario se presumirá efectuada por éste, salvo prueba en contrario o cuando existan elementos objetivos que acrediten un uso no autorizado oportunamente reportado a Aurora e-clinics.

### **6.7. Comunicaciones con profesionales de la salud**

Durante la utilización de los servicios, el usuario deberá mantener una conducta respetuosa hacia los profesionales de la salud y hacia cualquier integrante del personal de Aurora e-clinics.

No se tolerarán conductas de acoso, amenazas, agresiones, expresiones discriminatorias o cualquier otra actuación que comprometa el desarrollo adecuado de la atención.

Aurora e-clinics podrá adoptar las medidas previstas en estos Términos y Condiciones cuando se presenten este tipo de conductas.

#### **6.8. Información y contenidos proporcionados por el usuario**

El usuario conservará la responsabilidad sobre la información, documentos, imágenes u otros contenidos que incorpore a la plataforma.

Al proporcionar dicha información, el usuario declara que cuenta con los derechos o autorizaciones necesarios para su utilización y que su incorporación no vulnera derechos de terceros.

Aurora e-clinics no adquiere derechos de propiedad sobre dichos contenidos; sin embargo, podrá tratarlos en la medida necesaria para prestar los servicios contratados y cumplir con las obligaciones legales aplicables, conforme al Aviso de Privacidad Integral.

#### **6.9. Consecuencias del uso indebido**

Cuando Aurora e-clinics identifique indicios razonables de incumplimiento a los presentes Términos y Condiciones, podrá adoptar medidas proporcionales para proteger la seguridad de la plataforma y de sus usuarios.

Dichas medidas podrán incluir, según la gravedad del caso:

- a) Requerimientos de aclaración.
- b) Restricción temporal de determinadas funcionalidades.
- c) Suspensión temporal de la cuenta.
- d) Cancelación de la cuenta en casos de incumplimiento grave o reiterado.
- e) Notificación a las autoridades competentes cuando exista obligación legal o se adviertan hechos que pudieran constituir una conducta ilícita.

Las medidas adoptadas deberán observar criterios de razonabilidad, proporcionalidad y respeto a los derechos del usuario.

#### **6.10. Colaboración para la seguridad de la plataforma**

El usuario se compromete a informar a Aurora e-clinics, a través de los medios habilitados para tal efecto, cualquier vulnerabilidad, falla de seguridad, uso indebido, intento de fraude o actividad sospechosa de la que tenga conocimiento y que pueda afectar la operación de la plataforma o la seguridad de otros usuarios.

La comunicación de buena fe de este tipo de situaciones no generará responsabilidad para el usuario, siempre que no haya participado en los hechos reportados y actúe de manera lícita y colaborativa.

### **CAPÍTULO VII. OBLIGACIONES DEL USUARIO**

#### **7.1. Principio general de colaboración**

El usuario se obliga a utilizar la plataforma de manera responsable y a colaborar con Aurora e-clinics y con los profesionales de la salud para favorecer la adecuada prestación de los servicios contratados.

El cumplimiento de las obligaciones previstas en este capítulo constituye un elemento esencial para el correcto funcionamiento de la plataforma y para la calidad de los servicios ofrecidos.

#### **7.2. Veracidad de la información**

El usuario deberá proporcionar información veraz, completa, exacta y, en la medida de lo posible, actualizada durante el registro, la contratación de servicios y cualquier interacción con la plataforma.

Asimismo, se compromete a informar oportunamente cualquier modificación relevante que pueda influir en la prestación de los servicios.

### **7.3. Uso personal de la cuenta**

El usuario reconoce que su cuenta es personal e intransferible.

En consecuencia, será responsable de custodiar sus credenciales de acceso y de evitar que terceros utilicen su cuenta sin autorización.

El usuario deberá informar a Aurora e-clinics, tan pronto como tenga conocimiento, sobre cualquier acceso no autorizado o uso indebido de su cuenta.

### **7.4. Uso adecuado de los servicios**

El usuario utilizará los servicios disponibles únicamente para fines lícitos y conforme a la finalidad para la cual fueron diseñados.

Asimismo, se abstendrá de realizar cualquier conducta que pueda afectar la operación de la plataforma, interferir con los servicios ofrecidos o vulnerar los derechos de otros usuarios, profesionales de la salud o terceros.

### **7.5. Colaboración durante la atención**

Cuando solicite un servicio mediante cualquiera de las clínicas digitales, el usuario se compromete a colaborar activamente durante el proceso de atención.

Lo anterior incluye, entre otras acciones razonables:

- a) Atender las indicaciones relacionadas con el uso de la plataforma.
- b) Proporcionar la información que resulte necesaria para la adecuada prestación del servicio.
- c) Informar oportunamente sobre circunstancias que puedan modificar el desarrollo de la atención.
- d) Conectarse puntualmente a las consultas digitales programadas, salvo causa justificada.

### **7.6. Cumplimiento de las indicaciones operativas**

El usuario deberá atender las instrucciones relacionadas con el acceso, programación, reprogramación, cancelación y utilización de los servicios disponibles cuando dichas instrucciones resulten necesarias para la adecuada operación de la plataforma.

### **7.7. Uso respetuoso de la plataforma**

El usuario deberá mantener en todo momento una conducta respetuosa hacia los profesionales de la salud, otros usuarios, proveedores y personal de Aurora e-clinics.

No se permitirán actos de violencia, amenazas, hostigamiento, discriminación, lenguaje ofensivo o cualquier otra conducta que afecte el desarrollo normal de los servicios.

### **7.8. Obligaciones económicas**

Cuando el servicio contratado genere un costo, el usuario deberá cubrir el importe correspondiente conforme a las condiciones informadas antes de la contratación y utilizando los medios de pago habilitados por Aurora e-clinics.

En caso de solicitar la emisión de un comprobante fiscal, el usuario deberá proporcionar la información fiscal necesaria y verificar que ésta sea correcta.

### **7.9. Protección de dispositivos**

El usuario será responsable de adoptar medidas razonables para proteger los dispositivos desde los cuales acceda a la plataforma, procurando mantener actualizados los sistemas operativos, programas de seguridad y demás herramientas necesarias para reducir riesgos de acceso no autorizado.

### **7.10. Reporte de incidentes**

Cuando el usuario detecte fallas relevantes, accesos no autorizados, errores de funcionamiento, vulnerabilidades o cualquier situación que pueda comprometer la seguridad de la plataforma o afectar la prestación de los servicios, procurará informar dicha circunstancia a Aurora e-clinics a través de los canales habilitados para tal efecto.

#### **7.11. Respeto a los derechos de terceros**

El usuario se obliga a respetar los derechos de propiedad intelectual, privacidad, confidencialidad y demás derechos que correspondan a Aurora e-clinics, a los profesionales de la salud, a otros usuarios y a cualquier tercero relacionado con la prestación de los servicios.

#### **7.12. Consecuencias del incumplimiento**

El incumplimiento de las obligaciones previstas en los presentes Términos y Condiciones podrá dar lugar a la adopción de las medidas previstas en este documento, incluyendo la restricción de determinadas funcionalidades, la suspensión temporal de la cuenta o su cancelación definitiva, según la gravedad de la conducta y observando en todo momento criterios de razonabilidad, proporcionalidad y respeto a la legislación aplicable.

La adopción de dichas medidas se entenderá sin perjuicio de las acciones legales que, en su caso, correspondan conforme a la legislación vigente.

### **CAPÍTULO VIII. OBLIGACIONES DE AURORA E-CLINICS**

#### **8.1. Principio general de actuación**

Aurora e-clinics se compromete a operar la plataforma de conformidad con la legislación aplicable y con los principios de legalidad, buena fe, diligencia, confidencialidad, calidad e innovación responsable, procurando que los servicios se presten mediante procesos seguros, eficientes y acordes con su naturaleza.

Las obligaciones previstas en el presente capítulo deberán interpretarse como obligaciones de medios y no de resultado, salvo que una disposición legal establezca expresamente lo contrario.

#### **8.2. Operación de la plataforma**

Aurora e-clinics administrará la plataforma y procurará mantener su funcionamiento mediante la implementación de medidas técnicas, operativas y organizacionales razonables que favorezcan la continuidad de los servicios.

Lo anterior no implica una obligación de disponibilidad ininterrumpida, ya que la operación podrá verse afectada por actividades de mantenimiento, actualizaciones, fallas de infraestructura, caso fortuito, fuerza mayor o cualquier otra circunstancia ajena al control razonable de Aurora e-clinics.

#### **8.3. Prestación de los servicios**

Aurora e-clinics pondrá a disposición de los usuarios los servicios que se encuentren publicados en la plataforma, conforme a la disponibilidad operativa, a los recursos tecnológicos, a la participación de profesionales de la salud y a las condiciones particulares aplicables a cada servicio.

La naturaleza, alcance y disponibilidad de los servicios podrán modificarse de conformidad con estos Términos y Condiciones.

#### **8.4. Selección y participación de profesionales de la salud**

Aurora e-clinics implementará procedimientos razonables para integrar a la plataforma profesionales de la salud que acrediten el cumplimiento de los requisitos legales y profesionales que resulten aplicables para el ejercicio de su actividad.

Sin perjuicio de lo anterior, cada profesional de la salud será responsable de los actos que realice dentro del ámbito de su ejercicio profesional y de conformidad con la legislación aplicable.

#### **8.5. Atención al usuario**

Aurora e-clinics mantendrá canales de comunicación para atender consultas relacionadas con el funcionamiento de la plataforma, la gestión de cuentas, la programación de servicios y demás aspectos administrativos.

La atención brindada a través de dichos canales no sustituirá la valoración profesional que corresponda ni la atención médica que deba ser proporcionada por un profesional de la salud.

#### **8.6. Seguridad de la plataforma**

Aurora e-clinics adoptará medidas administrativas, técnicas y organizacionales razonables para proteger la seguridad de la plataforma, reducir riesgos de acceso no autorizado, preservar la integridad de la información y fortalecer la continuidad operativa.

La implementación de dichas medidas no implica una garantía absoluta frente a eventos derivados de factores externos, ataques informáticos sofisticados o circunstancias que excedan el control razonable de Aurora e-clinics.

#### **8.7. Protección de la información**

El tratamiento de la información proporcionada por los usuarios se realizará conforme al Aviso de Privacidad Integral y a la legislación aplicable en materia de protección de datos personales.

Las obligaciones relacionadas con el tratamiento de datos personales se regirán exclusivamente por dichos instrumentos, sin perjuicio de las referencias contenidas en los presentes Términos y Condiciones.

#### **8.8. Conservación de registros**

Aurora e-clinics administrará y conservará los registros derivados de la operación de la plataforma, incluyendo aquellos relacionados con el Expediente Electrónico, durante los plazos que resulten aplicables conforme a la legislación vigente y a sus políticas institucionales de gestión documental.

#### **8.9. Mejora continua**

Aurora e-clinics podrá revisar, actualizar y mejorar de manera continua la plataforma, sus procesos, herramientas tecnológicas y servicios, con el propósito de fortalecer la calidad de la atención, optimizar la experiencia del usuario y atender cambios regulatorios, tecnológicos u operativos.

Cuando dichas modificaciones tengan un impacto relevante sobre la utilización de la plataforma o sobre los derechos y obligaciones derivados de estos Términos y Condiciones, Aurora e-clinics procurará informar oportunamente a los usuarios por los medios que tenga habilitados para tal efecto.

#### **8.10. Cumplimiento normativo**

Aurora e-clinics desarrollará sus actividades procurando observar la legislación aplicable en materia civil, mercantil, sanitaria, protección de datos personales, comercio electrónico, protección al consumidor y demás disposiciones que resulten aplicables a la naturaleza de sus operaciones.

Asimismo, implementará políticas y procedimientos internos orientados al fortalecimiento de su sistema de cumplimiento normativo.

#### **8.11. Colaboración con autoridades**

Cuando exista un requerimiento emitido por autoridad competente o una obligación legal que así lo exija, Aurora e-clinics podrá colaborar con las autoridades correspondientes dentro del ámbito de sus atribuciones y conforme a la legislación aplicable, procurando salvaguardar en

todo momento los derechos de los usuarios y la confidencialidad de la información en los términos permitidos por la ley.

#### **8.12. Alcance de las obligaciones**

Las obligaciones asumidas por Aurora e-clinics en virtud de los presentes Términos y Condiciones deberán interpretarse conforme a la naturaleza de los servicios prestados mediante una plataforma digital de salud.

En consecuencia, ninguna disposición de este documento podrá interpretarse como una garantía absoluta de disponibilidad permanente, obtención de resultados clínicos específicos, continuidad ininterrumpida del servicio o ausencia total de riesgos inherentes al uso de tecnologías de la información y comunicación.

### **CAPÍTULO IX. PARTICIPACIÓN DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD**

#### **9.1. Participación en la plataforma**

Aurora e-clinics facilita, mediante su infraestructura tecnológica, la interacción entre los usuarios y los profesionales de la salud que participan en las clínicas digitales disponibles dentro de la plataforma.

La participación de dichos profesionales tiene por finalidad proporcionar los servicios que correspondan conforme a su formación, experiencia, habilitación profesional y al alcance del servicio solicitado por el usuario.

#### **9.2. Prestación de los servicios profesionales**

Los servicios que requieran la intervención de un profesional de la salud serán proporcionados por personas legalmente facultadas para el ejercicio de su profesión, conforme a la legislación mexicana aplicable y dentro del ámbito de las competencias que correspondan a cada profesión.

Aurora e-clinics implementará mecanismos razonables para verificar, al momento de su incorporación a la plataforma, que dichos profesionales acrediten la documentación y requisitos que resulten aplicables para el ejercicio de su actividad.

#### **9.3. Independencia del criterio profesional**

Las decisiones relacionadas con la valoración, orientación, diagnóstico, tratamiento, seguimiento, emisión de recetas, solicitudes de estudios, referencias o cualquier otra determinación de naturaleza clínica corresponderán al profesional de la salud que atienda al usuario, conforme a su juicio profesional, la información disponible y la normativa aplicable.

Aurora e-clinics no intervendrá en el criterio clínico adoptado por los profesionales de la salud durante la prestación de los servicios.

#### **9.4. Información proporcionada por el usuario**

Las valoraciones y recomendaciones emitidas durante la prestación de los servicios se realizarán con base en la información proporcionada por el usuario, así como en aquella que razonablemente pueda obtenerse mediante las herramientas disponibles en la plataforma.

En consecuencia, la calidad y alcance de la atención podrán verse limitados cuando la información proporcionada resulte incompleta, inexacta, desactualizada o insuficiente para una adecuada valoración.

#### **9.5. Alcance de la atención digital**

El usuario reconoce que los servicios prestados mediante tecnologías de la información y comunicación presentan características distintas a las de una consulta presencial.

En determinados casos, el profesional de la salud podrá considerar que la atención digital resulta insuficiente para una adecuada valoración y recomendar la realización de una consulta

presencial, estudios complementarios, atención especializada o cualquier otra medida que estime clínicamente procedente.

#### **9.6. Continuidad de la atención**

Con la finalidad de favorecer la continuidad de la atención, los profesionales de la salud podrán consultar la información disponible en el Expediente Electrónico, siempre que ello resulte necesario para la prestación del servicio y se realice conforme a las autorizaciones, políticas internas y disposiciones legales aplicables.

#### **9.7. Disponibilidad de profesionales**

La disponibilidad de los profesionales de la salud podrá variar en función de factores tales como horarios de atención, agenda, especialidad, cobertura geográfica, demanda de los servicios o cualquier otra circunstancia operativa.

En consecuencia, Aurora e-clinics no garantiza la disponibilidad permanente de un profesional específico ni la asignación recurrente del mismo profesional para futuras atenciones, salvo que expresamente se ofrezca esa modalidad dentro de un servicio determinado.

#### **9.8. Conducta durante la atención**

Durante la prestación de los servicios, tanto los usuarios como los profesionales de la salud deberán mantener una comunicación respetuosa y un comportamiento compatible con la naturaleza de los servicios ofrecidos por la plataforma.

Aurora e-clinics podrá implementar protocolos para atender situaciones que afecten el desarrollo adecuado de la atención, incluyendo conductas ofensivas, amenazas, hostigamiento, discriminación o cualquier otra actuación que comprometa la seguridad o el respeto entre las personas participantes.

#### **9.9. Evaluación de la calidad del servicio**

Con el propósito de fortalecer la mejora continua de la plataforma, Aurora e-clinics podrá solicitar a los usuarios su opinión respecto de la experiencia de atención recibida.

La información obtenida mediante dichos mecanismos podrá utilizarse para evaluar la calidad de los servicios, implementar acciones de mejora y fortalecer los procesos internos de selección, seguimiento y desarrollo de los profesionales de la salud, conforme a la legislación aplicable y al Aviso de Privacidad Integral.

#### **9.10. Integración con otros documentos**

La participación de los profesionales de la salud dentro de Aurora e-clinics se complementará con las políticas internas, lineamientos operativos, códigos de conducta y demás documentos institucionales aplicables.

Asimismo, cuando la naturaleza del servicio lo requiera, la prestación de los servicios estará sujeta al Consentimiento Informado correspondiente y a las condiciones particulares de la clínica digital de que se trate.

### **CAPÍTULO X. EXPEDIENTE ELECTRÓNICO**

#### **10.1. Finalidad**

Aurora e-clinics administra un Expediente Electrónico como parte de su infraestructura tecnológica, cuya finalidad es facilitar la continuidad de la atención, la coordinación entre los servicios disponibles en las distintas clínicas digitales y la gestión ordenada de la información generada durante la utilización de la plataforma.

El Expediente Electrónico constituye un instrumento de apoyo para la prestación de los servicios y deberá utilizarse conforme a la legislación aplicable, a los presentes Términos y Condiciones y a las políticas internas de Aurora e-clinics.

#### **10.2. Integración de la información**

El Expediente Electrónico podrá integrar, entre otros elementos, la información proporcionada por el usuario, los registros derivados de las consultas digitales, notas de seguimiento,

documentos incorporados por el usuario, recetas electrónicas cuando procedan, órdenes o solicitudes de estudios, resultados compartidos por el usuario o por terceros autorizados y demás información relacionada con la prestación de los servicios.

La integración de dicha información estará limitada a aquella que resulte pertinente para la adecuada operación de la plataforma y la continuidad de la atención.

### **10.3. Actualización de los registros**

La información que forme parte del Expediente Electrónico podrá actualizarse conforme se desarrollen los servicios prestados mediante la plataforma.

El usuario reconoce que la actualización de los registros constituye un elemento relevante para favorecer la continuidad de la atención y la adecuada coordinación entre los servicios disponibles.

### **10.4. Consulta de la información**

El acceso a la información contenida en el Expediente Electrónico estará restringido al propio usuario y, cuando resulte necesario para la prestación de los servicios, a los profesionales de la salud y al personal autorizado de Aurora e-clinics, dentro del ámbito de sus funciones y conforme a los principios de necesidad, confidencialidad y mínima intervención.

Todo acceso deberá realizarse de conformidad con la legislación aplicable, el Aviso de Privacidad Integral y las políticas institucionales de seguridad de la información.

### **10.5. Exactitud de la información**

El usuario se compromete a proporcionar información veraz y completa para su incorporación al Expediente Electrónico.

Cuando detecte errores materiales o información desactualizada que haya sido proporcionada directamente por él, podrá solicitar su revisión mediante los canales habilitados por Aurora e-clinics, sin perjuicio de las limitaciones legales o regulatorias aplicables a la conservación de registros.

### **10.6. Conservación**

Aurora e-clinics conservará la información contenida en el Expediente Electrónico durante los plazos previstos por la legislación aplicable y por sus políticas institucionales de gestión documental.

La supresión, bloqueo o conservación de determinados registros se realizará considerando las obligaciones legales, regulatorias y de seguridad que resulten aplicables en cada caso.

### **10.7. Integridad de los registros**

Aurora e-clinics implementará medidas razonables para preservar la integridad, autenticidad y disponibilidad de la información contenida en el Expediente Electrónico, procurando reducir el riesgo de alteraciones no autorizadas, pérdida o destrucción de la información.

Lo anterior no implica una garantía absoluta frente a eventos derivados de caso fortuito, fuerza mayor, ataques informáticos altamente sofisticados o cualquier otra circunstancia ajena al control razonable de Aurora e-clinics.

### **10.8. Interoperabilidad**

Cuando resulte legalmente procedente y técnicamente viable, Aurora e-clinics podrá facilitar la interoperabilidad del Expediente Electrónico con sistemas de terceros autorizados, siempre que ello contribuya a la continuidad de la atención y se realice conforme a la legislación aplicable, al Aviso de Privacidad Integral y a las autorizaciones correspondientes.

La interoperabilidad estará sujeta a la disponibilidad tecnológica, a la compatibilidad de los sistemas involucrados y a los acuerdos que, en su caso, existan con los terceros participantes.

### **10.9. Uso institucional**

Aurora e-clinics podrá utilizar la información contenida en el Expediente Electrónico para fines administrativos, operativos, estadísticos, de auditoría, control de calidad, mejora continua, cumplimiento regulatorio y gestión de riesgos, siempre en apego a la legislación aplicable y garantizando, cuando corresponda, la aplicación de medidas de disociación, anonimización o cualquier otra técnica de protección de datos que resulte procedente.

El tratamiento de datos personales se regirá exclusivamente por el Aviso de Privacidad Integral.

#### **10.10. Alcance del Expediente Electrónico**

El Expediente Electrónico constituye una herramienta de gestión y continuidad de la atención dentro del ecosistema digital de Aurora e-clinics.

Su existencia no sustituye las obligaciones legales que, en su caso, correspondan a los profesionales de la salud o a los establecimientos que intervengan en la prestación de servicios de salud conforme a la normativa aplicable, ni modifica la naturaleza jurídica de los documentos que deban elaborarse en cumplimiento de las disposiciones sanitarias vigentes.

### **CAPÍTULO XI. PAGOS Y FACTURACIÓN**

#### **11.1. Servicios con costo**

Salvo que expresamente se indique lo contrario, los servicios disponibles a través de Aurora e-clinics podrán estar sujetos al pago de una contraprestación.

El costo de cada servicio será informado al usuario de manera previa a su contratación, a través de la plataforma o por los medios autorizados por Aurora e-clinics, y deberá ser aceptado antes de concluir el proceso de contratación correspondiente.

#### **11.2. Modalidades de contratación**

Aurora e-clinics podrá ofrecer sus servicios mediante distintas modalidades comerciales, incluyendo servicios individuales, paquetes, programas, membresías, suscripciones, convenios institucionales, beneficios corporativos o cualquier otro esquema que determine conforme a sus políticas comerciales.

Las condiciones particulares aplicables a cada modalidad serán informadas al usuario antes de su contratación y formarán parte de la relación contractual correspondiente.

#### **11.3. Medios de pago**

Los pagos podrán realizarse a través de los medios electrónicos, instituciones financieras, pasarelas de pago o mecanismos que Aurora e-clinics tenga habilitados en cada momento.

El usuario reconoce que determinados servicios de procesamiento de pagos son prestados por terceros especializados, por lo que su utilización también podrá quedar sujeta a los términos, condiciones y políticas establecidos por dichos proveedores.

Aurora e-clinics no almacenará información financiera del usuario más allá de aquella cuya conservación resulte necesaria conforme a la legislación aplicable, a los estándares de seguridad correspondientes o a la operación de los servicios contratados.

#### **11.4. Confirmación del pago**

La prestación de aquellos servicios sujetos a contraprestación podrá quedar condicionada a la validación del pago correspondiente.

Aurora e-clinics podrá verificar la autenticidad de las operaciones cuando existan elementos razonables que permitan advertir posibles errores, inconsistencias o riesgos de fraude.

#### **11.5. Facturación**

Cuando el usuario solicite la emisión de un comprobante fiscal digital por internet (CFDI), deberá proporcionar la información fiscal necesaria, completa y correcta dentro de los plazos establecidos por la legislación fiscal aplicable.

Aurora e-clinics emitirá los comprobantes fiscales que correspondan conforme a las disposiciones fiscales vigentes y con base en la información proporcionada por el usuario.

La responsabilidad respecto de la exactitud de los datos fiscales proporcionados corresponderá al usuario.

#### **11.6. Promociones y beneficios**

Aurora e-clinics podrá ofrecer descuentos, promociones, programas de fidelización, beneficios comerciales o condiciones preferenciales de manera temporal o permanente.

Salvo que expresamente se establezca lo contrario, dichos beneficios no serán acumulables entre sí y podrán estar sujetos a requisitos, vigencias, disponibilidad, restricciones o condiciones específicas que serán informadas previamente.

Aurora e-clinics podrá modificar o concluir dichas promociones conforme a sus políticas comerciales, respetando los derechos previamente adquiridos por los usuarios.

#### **11.7. Cancelaciones y reprogramaciones**

Cuando el usuario solicite la cancelación de una cita o servicio previamente contratado y pagado, Aurora e-clinics podrá ofrecer su reprogramación mediante la generación de un saldo a favor, sujeto a las condiciones establecidas en la Política de Cancelación y Reprogramación vigente al momento de la contratación.

Como regla general, la cancelación no dará lugar al reembolso o devolución del importe pagado al medio de pago utilizado por el usuario, sin perjuicio de los derechos que le correspondan conforme a la legislación aplicable. Los plazos, condiciones, vigencia y demás criterios relacionados con la cancelación, reprogramación y utilización del saldo a favor se establecerán en la Política de Cancelación y Reprogramación de Aurora e-clinics.

#### **11.8. Errores de cobro**

Si el usuario identifica un cargo que considere improcedente, podrá comunicarlo a Aurora e-clinics mediante los canales de atención habilitados para tal efecto, proporcionando la información necesaria para su revisión.

Aurora e-clinics analizará cada caso de manera objetiva y, de advertirse un error atribuible a su operación o a la de los proveedores de pago involucrados, realizará las gestiones razonables para su corrección.

#### **11.9. Impuestos**

Los precios publicados incluirán o desglosarán los impuestos que resulten aplicables conforme a la legislación vigente.

Las obligaciones fiscales que correspondan al usuario derivadas de la contratación de los servicios serán de su exclusiva responsabilidad.

#### **11.10. Actualización de precios**

Aurora e-clinics podrá actualizar los precios de sus servicios cuando existan razones comerciales, operativas, económicas o regulatorias que así lo justifiquen.

Las modificaciones de precios únicamente serán aplicables a contrataciones futuras y no afectarán aquellos servicios previamente contratados, salvo que el propio esquema comercial contemple actualizaciones periódicas aceptadas expresamente por el usuario.

### **CAPÍTULO XII. PROPIEDAD INTELECTUAL**

#### **12.1. Titularidad de los derechos**

Todos los derechos de propiedad intelectual e industrial relacionados con Aurora e-clinics, incluyendo la plataforma, su arquitectura tecnológica, código fuente, código objeto, interfaces, diseño gráfico, experiencia de usuario, bases de datos, funcionalidades, procesos, documentación, contenidos, imágenes, ilustraciones, fotografías, videos, textos, audios, manuales, logotipos, marcas, nombres comerciales, avisos comerciales, signos distintivos y cualquier otro elemento susceptible de protección jurídica, son propiedad de **PROMOTORA MEXICANA DE SALUBRIDAD, S. DE R.L. DE C.V.** o de los terceros que hayan autorizado legítimamente su utilización.

La utilización de la plataforma por parte del usuario no implica transmisión, cesión, licencia distinta a la expresamente prevista en estos Términos y Condiciones ni reconocimiento de derecho alguno sobre dichos activos.

#### **12.2. Licencia limitada de uso**

Aurora e-clinics concede al usuario una licencia de uso personal, limitada, revocable, no exclusiva, intransferible y no sublicenciable para acceder y utilizar la plataforma exclusivamente con el propósito de contratar y utilizar los servicios ofrecidos conforme a los presentes Términos y Condiciones.

La licencia concluirá cuando termine la relación contractual entre las partes o cuando Aurora e-clinics suspenda o cancele el acceso del usuario conforme a lo previsto en este documento.

#### **12.3. Restricciones de uso**

Salvo autorización previa y por escrito de Aurora e-clinics o del titular de los derechos correspondientes, el usuario se abstendrá de:

I. Copiar, reproducir, modificar, transformar, adaptar, traducir o distribuir total o parcialmente cualquier elemento de la plataforma.

II. Comercializar, licenciar, arrendar, ceder, vender o explotar económicamente los contenidos o funcionalidades de la plataforma.

III. Descompilar, desensamblar, realizar ingeniería inversa o intentar obtener el código fuente de la plataforma, salvo en los casos expresamente permitidos por la legislación aplicable.

IV. Eludir, neutralizar o vulnerar mecanismos tecnológicos de protección, autenticación o seguridad implementados por Aurora e-clinics.

V. Extraer, recopilar, indexar o reutilizar de manera sistemática la información contenida en la plataforma mediante herramientas automatizadas, robots, scrapers, crawlers o tecnologías similares sin autorización expresa.

VI. Utilizar la plataforma para desarrollar productos, servicios o soluciones tecnológicas que reproduzcan sustancialmente su funcionamiento o modelo operativo.

#### **12.4. Marcas y signos distintivos**

Las marcas, nombres comerciales, logotipos, avisos comerciales, nombres de dominio y demás signos distintivos utilizados por Aurora e-clinics son propiedad de sus respectivos titulares y se encuentran protegidos por la legislación aplicable.

Su utilización por parte del usuario requerirá autorización previa y por escrito del titular correspondiente.

#### **12.5. Contenidos de terceros**

La plataforma podrá incorporar contenidos, tecnologías, programas informáticos, bibliotecas, materiales o recursos cuyos derechos correspondan a terceros.

Dichos elementos continuarán siendo propiedad de sus respectivos titulares y su utilización se sujetará a las licencias, autorizaciones o condiciones que resulten aplicables.

#### **12.6. Información proporcionada por el usuario**

El usuario conservará la titularidad de los derechos que, conforme a la legislación aplicable, le correspondan sobre los documentos, imágenes, archivos u otros contenidos que incorpore a la plataforma.

Al proporcionar dicha información, el usuario otorga a Aurora e-clinics una autorización no exclusiva, gratuita, limitada y vigente durante el tiempo necesario para almacenar, procesar, reproducir técnicamente, transmitir y utilizar dichos contenidos únicamente en la medida indispensable para la operación de la plataforma, la prestación de los servicios contratados y el cumplimiento de obligaciones legales.

La presente autorización no implica la adquisición de derechos de propiedad sobre los contenidos del usuario.

#### **12.7. Desarrollos, mejoras y actualizaciones**

Toda mejora, actualización, modificación, nueva funcionalidad, desarrollo tecnológico, documentación, proceso o innovación incorporada a la plataforma por Aurora e-clinics durante la vigencia de estos Términos y Condiciones formará parte de los activos protegidos por los derechos de propiedad intelectual e industrial que correspondan a su titular.

#### **12.8. Notificación de infracciones**

Cuando un usuario considere que algún contenido disponible en la plataforma vulnera derechos de propiedad intelectual o industrial, podrá comunicar dicha circunstancia a Aurora e-clinics mediante los canales de contacto habilitados, proporcionando información suficiente que permita identificar el contenido presuntamente infractor y los derechos cuya afectación se alegue.

Aurora e-clinics analizará la solicitud y adoptará las medidas que resulten procedentes conforme a la legislación aplicable y a sus políticas internas.

#### **12.9. Reserva de derechos**

Todos los derechos que no hayan sido expresamente concedidos al usuario mediante los presentes Términos y Condiciones se entenderán reservados en favor de Aurora e-clinics o de los titulares que correspondan.

Ninguna disposición de este documento podrá interpretarse como una renuncia, cesión o limitación de los derechos de propiedad intelectual o industrial que correspondan a Aurora e-clinics.

#### **12.10. Protección jurídica**

Aurora e-clinics podrá ejercer las acciones administrativas, civiles o penales que resulten procedentes para proteger sus derechos de propiedad intelectual e industrial frente a cualquier uso no autorizado, reproducción ilícita, apropiación indebida o acto que vulnere la legislación aplicable.

El ejercicio de dichas acciones será independiente de las medidas contractuales previstas en estos Términos y Condiciones.

### **CAPÍTULO XIII. DISPONIBILIDAD, MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIONES**

#### **13.1. Disponibilidad de la plataforma**

Aurora e-clinics procurará mantener la disponibilidad de la plataforma para permitir el acceso a los servicios ofrecidos, implementando medidas técnicas, administrativas y operativas razonables orientadas a favorecer la continuidad de su funcionamiento.

El usuario reconoce que, por la naturaleza de los servicios digitales, la disponibilidad podrá verse afectada de manera temporal por circunstancias previstas en los presentes Términos y Condiciones o por factores ajenos al control razonable de Aurora e-clinics.

#### **13.2. Mantenimiento programado**

Aurora e-clinics podrá realizar actividades de mantenimiento preventivo, correctivo, evolutivo o de optimización de la plataforma cuando ello resulte necesario para preservar su seguridad, estabilidad, desempeño o funcionalidad.

Siempre que sea razonablemente posible, los mantenimientos programados que puedan afectar de manera significativa la disponibilidad de los servicios serán comunicados previamente a los usuarios mediante los medios de comunicación habilitados por la plataforma.

#### **13.3. Mantenimiento no programado**

Cuando se presenten incidentes técnicos, vulnerabilidades de seguridad, fallas de infraestructura, riesgos operativos o cualquier otra circunstancia que requiera una

intervención inmediata, Aurora e-clinics podrá realizar acciones de mantenimiento sin previo aviso, procurando restablecer el funcionamiento normal de la plataforma en el menor tiempo razonablemente posible.

#### **13.4. Actualizaciones tecnológicas**

Aurora e-clinics podrá desarrollar, implementar o incorporar actualizaciones, mejoras, nuevas funcionalidades, modificaciones de diseño, cambios de arquitectura tecnológica o cualquier otra evolución de la plataforma que contribuya a fortalecer la seguridad, eficiencia, accesibilidad, interoperabilidad, experiencia del usuario o cumplimiento normativo.

La incorporación de dichas actualizaciones no generará derecho alguno a conservar versiones anteriores de la plataforma, salvo disposición legal o compromiso expreso en contrario.

#### **13.5. Compatibilidad tecnológica**

El funcionamiento de determinadas funcionalidades podrá depender de la versión del sistema operativo, navegador, aplicación, dispositivo o infraestructura tecnológica utilizada por el usuario.

Aurora e-clinics procurará mantener niveles razonables de compatibilidad; sin embargo, no garantiza el funcionamiento uniforme de la plataforma en dispositivos, programas o configuraciones que no cumplan con los requisitos técnicos mínimos que, en su caso, sean informados al usuario.

#### **13.6. Suspensión temporal de servicios**

Aurora e-clinics podrá suspender temporalmente la totalidad o parte de los servicios cuando dicha medida resulte necesaria para:

- a) preservar la seguridad de la plataforma;
- b) prevenir riesgos para la información o la continuidad operativa;
- c) ejecutar actividades de mantenimiento;
- d) atender requerimientos emitidos por autoridad competente;
- e) mitigar incidentes tecnológicos o de ciberseguridad; o
- f) cumplir obligaciones legales o regulatorias.

En la medida de lo posible, Aurora e-clinics procurará que dichas suspensiones sean proporcionales y limitadas al tiempo estrictamente necesario.

#### **13.7. Dependencia de servicios de terceros**

El usuario reconoce que el funcionamiento de la plataforma puede depender, total o parcialmente, de servicios proporcionados por terceros, incluyendo proveedores de infraestructura tecnológica, servicios de almacenamiento en la nube, telecomunicaciones, pasarelas de pago, mensajería electrónica, autenticación digital, videoconferencia y demás tecnologías complementarias.

En consecuencia, Aurora e-clinics no será responsable por interrupciones, degradaciones del servicio o fallas originadas exclusivamente por dichos proveedores, sin perjuicio de que realice gestiones razonables para restablecer la operación de la plataforma.

#### **13.8. Incidentes de seguridad**

Cuando Aurora e-clinics detecte incidentes que puedan comprometer la disponibilidad, integridad o seguridad de la plataforma, podrá implementar de manera inmediata las medidas técnicas, administrativas y operativas que considere razonablemente necesarias para contener el incidente, reducir sus efectos y restablecer la operación.

Cuando la legislación aplicable así lo requiera, Aurora e-clinics realizará las notificaciones correspondientes a los usuarios o a las autoridades competentes.

#### **13.9. Evolución de la plataforma**

Aurora e-clinics podrá modificar la estructura, organización, diseño, funcionalidades, procesos o alcance de la plataforma con el propósito de incorporar avances tecnológicos, fortalecer la experiencia del usuario, optimizar la prestación de los servicios o atender cambios regulatorios.

Dichas modificaciones no constituirán un incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones, siempre que no eliminen de manera arbitraria derechos previamente adquiridos por los usuarios.

#### **13.10. Alcance de la disponibilidad**

Aurora e-clinics desarrollará esfuerzos razonables para mantener la continuidad de la plataforma; sin embargo, el usuario reconoce que ningún sistema tecnológico puede garantizar una disponibilidad absoluta, permanente o libre de errores.

En consecuencia, las obligaciones asumidas por Aurora e-clinics en materia de disponibilidad deberán interpretarse conforme a criterios de razonabilidad, proporcionalidad, estado de la técnica y naturaleza de los servicios digitales objeto de los presentes Términos y Condiciones.

### **CAPÍTULO XIV. EXCLUSIÓN Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

#### **14.1. Principio general**

Aurora e-clinics responderá por el cumplimiento de las obligaciones que le correspondan conforme a la legislación aplicable y a los presentes Términos y Condiciones.

Las limitaciones previstas en este capítulo deberán interpretarse de manera armónica con los derechos irrenunciables de los usuarios y no tendrán por objeto excluir la responsabilidad que, conforme a la ley, no pueda ser limitada o excluida.

#### **14.2. Naturaleza de los servicios digitales**

El usuario reconoce que los servicios ofrecidos mediante Aurora e-clinics se prestan a través de tecnologías de la información y comunicación, cuya operación puede verse influida por factores técnicos, operativos y de conectividad que no siempre dependen del control de la plataforma.

En consecuencia, la utilización de la plataforma supone la aceptación de los riesgos razonablemente inherentes a la prestación de servicios digitales.

#### **14.3. Información proporcionada por el usuario**

Aurora e-clinics y los profesionales de la salud desarrollarán sus actividades con base en la información disponible durante la prestación de los servicios.

Cuando el usuario proporcione información falsa, incompleta, inexacta, desactualizada u omita datos relevantes, ello podrá afectar el alcance, calidad o resultados del servicio, sin que dicha circunstancia sea imputable a Aurora e-clinics cuando haya actuado con la diligencia razonablemente exigible.

#### **14.4. Disponibilidad tecnológica**

Aurora e-clinics no será responsable por interrupciones, demoras, fallas o degradaciones del servicio que deriven exclusivamente de:

- a) interrupciones en los servicios de internet del usuario;
- b) fallas en equipos, dispositivos o programas utilizados por el usuario;
- c) servicios prestados por proveedores externos de telecomunicaciones, energía eléctrica o infraestructura tecnológica;
- d) mantenimientos programados o emergentes realizados conforme a los presentes Términos y Condiciones; o
- e) cualquier otra circunstancia ajena al control razonable de Aurora e-clinics.

Lo anterior no exime a Aurora e-clinics de adoptar medidas razonables para prevenir, mitigar o atender este tipo de situaciones cuando ello resulte posible.

#### **14.5. Actuación de terceros**

Cuando para la prestación de un servicio intervengan terceros independientes, incluyendo laboratorios, establecimientos de salud, servicios de diagnóstico, proveedores tecnológicos, instituciones financieras, empresas de mensajería u otros prestadores especializados, cada uno será responsable de los actos, servicios u obligaciones que legalmente le correspondan. Aurora e-clinics procurará seleccionar y coordinar a dichos terceros conforme a criterios razonables de calidad y cumplimiento; sin embargo, no asumirá obligaciones que correspondan directamente a éstos por disposición legal o contractual.

#### **14.6. Recomendaciones y seguimiento**

Las recomendaciones emitidas durante la prestación de los servicios deberán interpretarse conforme al contexto clínico y a la información disponible al momento de la atención.

El usuario reconoce la importancia de seguir las indicaciones emitidas por el profesional de la salud y de informar oportunamente cualquier cambio relevante en su condición, así como de acudir a valoración presencial cuando ésta sea recomendada.

#### **14.7. Situaciones de urgencia**

Aurora e-clinics no sustituye los servicios de atención médica de urgencia.

Cuando el usuario presente signos o síntomas que, razonablemente, puedan representar una urgencia o emergencia médica, deberá acudir inmediatamente al servicio de urgencias más cercano o solicitar la asistencia de los servicios públicos de emergencia competentes.

La utilización de la plataforma en dichas circunstancias será bajo la responsabilidad del usuario, sin perjuicio de las obligaciones legales que correspondan a Aurora e-clinics.

#### **14.8. Caso fortuito y fuerza mayor**

Aurora e-clinics no incurrirá en responsabilidad por el incumplimiento o retraso en el cumplimiento de sus obligaciones cuando ello sea consecuencia de acontecimientos de caso fortuito o fuerza mayor, incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa, desastres naturales, conflictos laborales, actos de autoridad, pandemias, fallas generalizadas en servicios públicos, ataques cibernéticos de gran escala, conflictos armados o cualquier otro acontecimiento imprevisible o inevitable que exceda su control razonable.

En estos supuestos, Aurora e-clinics adoptará las medidas razonablemente disponibles para restablecer la operación de la plataforma en el menor tiempo posible.

#### **14.9. Alcance de la responsabilidad**

Salvo disposición legal en contrario, la responsabilidad de Aurora e-clinics se limitará a los daños directos que sean consecuencia inmediata y comprobable de un incumplimiento imputable a sus obligaciones contractuales o legales.

En ningún caso esta disposición podrá interpretarse como una renuncia del usuario a los derechos que expresamente le reconozca la legislación aplicable.

#### **14.10. Interpretación de las limitaciones**

Las limitaciones previstas en el presente capítulo deberán interpretarse conforme a los principios de buena fe, equilibrio contractual, razonabilidad y proporcionalidad.

Si alguna de las disposiciones contenidas en este capítulo llegara a declararse nula, inválida o inaplicable por autoridad competente, dicha circunstancia no afectará la validez del resto de los presentes Términos y Condiciones, los cuales continuarán produciendo todos sus efectos en la medida permitida por la legislación aplicable.

### **CAPÍTULO XV. SUSPENSIÓN O TERMINACIÓN DE LA CUENTA**

#### **15.1. Facultad de suspensión o terminación**

Aurora e-clinics podrá restringir, suspender temporalmente o dar por terminada la cuenta de un usuario cuando existan causas objetivas que justifiquen dicha medida, de conformidad con los presentes Términos y Condiciones, la legislación aplicable y los principios de razonabilidad y proporcionalidad.

La adopción de cualquiera de estas medidas tendrá como finalidad proteger la seguridad de la plataforma, la continuidad de los servicios, los derechos de los usuarios y el cumplimiento de las obligaciones legales aplicables.

### **15.2. Restricción temporal de funcionalidades**

Cuando la naturaleza de la situación lo permita, Aurora e-clinics podrá optar por restringir temporalmente determinadas funcionalidades de la cuenta antes de proceder a su suspensión o terminación.

Dicha restricción podrá aplicarse, entre otros supuestos, cuando resulte necesario verificar información, atender incidentes de seguridad, prevenir posibles fraudes o realizar investigaciones internas relacionadas con el uso de la plataforma.

### **15.3. Causas de suspensión**

Aurora e-clinics podrá suspender temporalmente una cuenta cuando exista alguno de los siguientes supuestos:

- I. Existan indicios razonables de uso no autorizado de la cuenta.
- II. Se detecten inconsistencias relevantes en la información proporcionada por el usuario que requieran verificación.
- III. Se identifiquen conductas que puedan comprometer la seguridad de la plataforma o de otros usuarios.
- IV. El usuario incumpla de manera reiterada las obligaciones previstas en los presentes Términos y Condiciones.
- V. Exista un requerimiento emitido por autoridad competente que justifique la adopción de dicha medida.
- VI. Resulten necesarias acciones de verificación derivadas de posibles actividades fraudulentas o ilícitas.

La suspensión tendrá una duración razonablemente limitada al tiempo necesario para atender la causa que la motivó.

### **15.4. Causas de terminación**

Aurora e-clinics podrá dar por terminada la cuenta cuando se actualice cualquiera de las siguientes circunstancias:

- a) Incumplimiento grave o reiterado de los presentes Términos y Condiciones.
- b) Utilización de la plataforma para actividades ilícitas.
- c) Suplantación de identidad o uso de documentación falsificada.
- d) Acceso no autorizado a sistemas, cuentas o información de terceros.
- e) Conductas que pongan en riesgo la seguridad, integridad o disponibilidad de la plataforma.
- f) Utilización de la plataforma con fines fraudulentos o contrarios a la legislación aplicable.
- g) Cualquier otra causa que haga imposible o jurídicamente inviable la continuación de la relación contractual.

### **15.5. Cancelación solicitada por el usuario**

El usuario podrá solicitar en cualquier momento la cancelación de su cuenta mediante los procedimientos habilitados por Aurora e-clinics.

La cancelación de la cuenta no extinguirá las obligaciones previamente contraídas, ni implicará la eliminación inmediata de la información cuya conservación resulte obligatoria conforme a la legislación aplicable o necesaria para la atención de procedimientos administrativos, fiscales, regulatorios o judiciales.

### **15.6. Conservación de información**

Una vez suspendida o terminada la cuenta, Aurora e-clinics podrá conservar la información y los registros relacionados con la operación de la plataforma durante los plazos previstos por la legislación aplicable y por sus políticas institucionales de gestión documental.

La conservación de dicha información tendrá como finalidad cumplir obligaciones legales, atender requerimientos de autoridad competente, resolver controversias, ejercer derechos o dar continuidad a procesos administrativos que se encuentren en curso.

#### **15.7. Restablecimiento de la cuenta**

Cuando la suspensión haya obedecido a causas susceptibles de ser subsanadas, el usuario podrá solicitar la reactivación de su cuenta.

Aurora e-clinics analizará la solicitud considerando las circunstancias que motivaron la suspensión y, en su caso, podrá requerir información adicional antes de autorizar el restablecimiento del acceso.

La reactivación procederá únicamente cuando hayan desaparecido las causas que dieron origen a la suspensión y no exista impedimento legal, técnico o de seguridad para ello.

#### **15.8. Efectos de la terminación**

La terminación de la cuenta producirá la conclusión del derecho del usuario para acceder a la plataforma mediante dicha cuenta, sin perjuicio de:

- a) Las obligaciones de pago pendientes.
- b) La conservación de la información conforme a la legislación aplicable.
- c) La vigencia de las cláusulas cuya naturaleza deba subsistir después de la terminación de la relación contractual, incluyendo aquellas relativas a propiedad intelectual, confidencialidad, protección de datos, limitación de responsabilidad y solución de controversias.

#### **15.9. Medidas de protección institucional**

Aurora e-clinics podrá implementar medidas adicionales para proteger la seguridad de la plataforma cuando existan riesgos relevantes para su operación, la información de los usuarios o la continuidad de los servicios.

La adopción de dichas medidas deberá ser razonable, proporcional al riesgo identificado y compatible con la legislación aplicable.

#### **15.10. Buena fe contractual**

Las facultades previstas en el presente capítulo serán ejercidas por Aurora e-clinics conforme a los principios de buena fe, equidad, razonabilidad y proporcionalidad.

En consecuencia, las decisiones relacionadas con la suspensión o terminación de una cuenta deberán atender las circunstancias particulares de cada caso y procurar, siempre que resulte compatible con la seguridad de la plataforma y con las obligaciones legales aplicables, la continuidad de la relación contractual.

### **CAPÍTULO XVI. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

#### **16.1. Facultad de actualización**

Aurora e-clinics podrá revisar, modificar, actualizar o complementar los presentes Términos y Condiciones cuando ello resulte necesario para:

- a) dar cumplimiento a reformas legales o regulatorias;
- b) incorporar nuevos servicios, funcionalidades o modelos de operación;
- c) fortalecer la seguridad de la plataforma;
- d) atender cambios tecnológicos;
- e) mejorar la experiencia de los usuarios; o
- f) responder a necesidades operativas, comerciales o institucionales.

Las modificaciones deberán realizarse respetando la legislación aplicable y los principios de buena fe, transparencia y equilibrio contractual.

#### **16.2. Comunicación de las modificaciones**

Aurora e-clinics informará a los usuarios sobre las modificaciones relevantes a los presentes Términos y Condiciones mediante la propia plataforma, correo electrónico, notificaciones electrónicas o cualquier otro medio de comunicación habilitado que resulte razonablemente adecuado.

La forma de comunicación podrá variar dependiendo de la naturaleza, alcance e impacto de las modificaciones realizadas.

#### **16.3. Modificaciones no sustanciales**

Las modificaciones de carácter operativo, administrativo, técnico, editorial o de forma que no alteren de manera sustancial los derechos u obligaciones de los usuarios podrán entrar en vigor en la fecha que determine Aurora e-clinics y serán comunicadas por los medios que considere razonablemente adecuados.

#### **16.4. Modificaciones sustanciales**

Cuando las modificaciones impliquen cambios relevantes en los derechos, obligaciones o condiciones esenciales de utilización de la plataforma, Aurora e-clinics procurará comunicarlas con una anticipación razonable antes de su entrada en vigor.

Cuando la legislación aplicable así lo exija, la continuidad en el uso de la plataforma o la contratación de nuevos servicios quedará sujeta a la aceptación de la versión actualizada de los presentes Términos y Condiciones mediante los mecanismos electrónicos que Aurora e-clinics implemente para tal efecto.

#### **16.5. Derechos previamente adquiridos**

Las modificaciones a los presentes Términos y Condiciones no afectarán, de manera retroactiva, los derechos y obligaciones derivados de servicios previamente contratados, salvo cuando la modificación resulte obligatoria por disposición legal o sea expresamente aceptada por el usuario.

#### **16.6. Versiones de los Términos y Condiciones**

Aurora e-clinics podrá mantener un registro de las distintas versiones de los presentes Términos y Condiciones con el propósito de garantizar su trazabilidad, facilitar la atención de controversias y acreditar las condiciones contractuales vigentes en un momento determinado. Cuando resulte procedente, las versiones anteriores podrán conservarse durante los plazos establecidos por las políticas institucionales de gestión documental o por la legislación aplicable.

#### **16.7. Fecha de entrada en vigor**

Cada versión de los presentes Términos y Condiciones señalará expresamente su fecha de entrada en vigor.

A partir de dicha fecha, la nueva versión sustituirá a la anterior, salvo respecto de aquellos derechos y obligaciones que, conforme a estos Términos y Condiciones o a la legislación aplicable, deban continuar rigiéndose por la versión vigente al momento de su nacimiento.

#### **16.8. Continuidad en el uso de la plataforma**

Una vez que las modificaciones entren en vigor, el uso continuo de la plataforma por parte del usuario se interpretará como aceptación de la versión vigente de los presentes Términos y Condiciones, salvo en aquellos casos en que la legislación aplicable requiera una manifestación expresa de voluntad.

Cuando el usuario no esté de acuerdo con las modificaciones realizadas, podrá solicitar la cancelación de su cuenta conforme al procedimiento previsto en estos Términos y Condiciones, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones previamente adquiridas.

#### **16.9. Integración con otros documentos**

Las modificaciones a los presentes Términos y Condiciones podrán implicar la actualización coordinada de otros documentos que integran el marco normativo de Aurora e-clinics,

incluyendo el Aviso de Privacidad Integral, el Aviso de Privacidad Simplificado, la Política de Consentimiento Informado Electrónico y demás políticas institucionales que resulten aplicables.

Cada uno de dichos documentos conservará su autonomía jurídica y se modificará conforme a las disposiciones que le resulten aplicables.

#### **16.10. Interpretación de las modificaciones**

Las actualizaciones realizadas por Aurora e-clinics deberán interpretarse procurando mantener la continuidad de la relación contractual, la protección de los derechos de los usuarios y la adecuada evolución de la plataforma conforme a los avances tecnológicos, regulatorios y operativos.

En caso de duda sobre el alcance de una modificación, prevalecerá la interpretación que resulte más consistente con el objeto de los presentes Términos y Condiciones, la legislación aplicable y los principios de buena fe y equilibrio contractual.

### **CAPÍTULO XVII. LEGISLACIÓN APLICABLE, JURISDICCIÓN Y SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

#### **17.1. Legislación aplicable**

Los presentes Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes federales de los Estados Unidos Mexicanos y demás disposiciones jurídicas que resulten aplicables, atendiendo a la naturaleza de los servicios prestados mediante Aurora e-clinics.

Lo anterior comprende, entre otras, la legislación en materia civil, mercantil, sanitaria, protección de datos personales, comercio electrónico, protección al consumidor, propiedad intelectual y cualquier otra que resulte aplicable conforme al caso concreto.

#### **17.2. Atención de consultas e inconformidades**

Los usuarios podrán presentar consultas, aclaraciones, comentarios, sugerencias o inconformidades relacionadas con la utilización de la plataforma o con los servicios administrativos prestados por Aurora e-clinics a través de los canales de atención que ésta tenga habilitados.

Aurora e-clinics procurará atender dichas comunicaciones dentro de un plazo razonable, considerando la naturaleza y complejidad de cada caso.

#### **17.3. Solución amistosa**

Antes de iniciar cualquier procedimiento jurisdiccional, las partes procurarán resolver de buena fe las diferencias que pudieran surgir con motivo de la interpretación o ejecución de los presentes Términos y Condiciones, privilegiando el diálogo y los mecanismos de atención institucional implementados por Aurora e-clinics.

Lo anterior no limita el derecho del usuario para ejercer las acciones que la legislación aplicable le reconozca.

#### **17.4. Autoridades competentes**

Cuando una controversia corresponda al ámbito de competencia de una autoridad administrativa, Aurora e-clinics y el usuario podrán acudir ante la autoridad que resulte legalmente competente conforme a la naturaleza del asunto.

Las partes se comprometen a colaborar con dichas autoridades proporcionando la información que legalmente les sea requerida.

#### **17.5. Jurisdicción**

Las controversias que no puedan resolverse mediante los mecanismos previstos en este capítulo serán sometidas a los tribunales competentes de los Estados Unidos Mexicanos, conforme a las reglas de competencia establecidas en la legislación aplicable.

Ninguna disposición de los presentes Términos y Condiciones deberá interpretarse como una renuncia anticipada del usuario a los derechos o acciones que le reconozca la legislación mexicana.

#### **17.6. Conservación de derechos**

La presentación de una consulta, reclamación o procedimiento relacionado con los presentes Términos y Condiciones no suspenderá, por sí misma, el cumplimiento de aquellas obligaciones que por su naturaleza deban continuar ejecutándose, salvo resolución de autoridad competente o acuerdo expreso entre las partes.

#### **17.7. Medios de prueba**

Las partes reconocen que los registros electrónicos, bitácoras de operación, constancias de autenticación, acuses electrónicos, sellos de tiempo, registros de actividad, comunicaciones digitales y demás evidencias generadas por la operación de la plataforma podrán utilizarse como medios de prueba, en los términos permitidos por la legislación aplicable.

Aurora e-clinics implementará medidas razonables para preservar la integridad y autenticidad de dichos registros.

#### **17.8. Conservación de evidencia**

Aurora e-clinics podrá conservar la información y documentación relacionada con una controversia mientras resulte necesario para la atención de procedimientos administrativos, judiciales, arbitrales o de cualquier otra naturaleza, así como para el cumplimiento de obligaciones legales.

La conservación de dicha información se realizará conforme a la legislación aplicable y al Aviso de Privacidad Integral.

#### **17.9. Independencia de las cláusulas**

Si alguna disposición contenida en los presentes Términos y Condiciones fuese declarada nula, inválida o inaplicable por autoridad competente, dicha circunstancia no afectará la validez de las demás disposiciones, las cuales continuarán produciendo todos sus efectos en la medida permitida por la legislación aplicable.

Las partes procurarán sustituir la disposición afectada por otra que produzca efectos jurídicos equivalentes y que respete, en la mayor medida posible, la finalidad originalmente perseguida.

#### **17.10. Interpretación contractual**

Los presentes Términos y Condiciones deberán interpretarse de manera sistemática y armónica con el resto de los documentos que integran el marco normativo de Aurora e-clinics. En caso de duda, prevalecerá la interpretación que resulte compatible con la legislación aplicable, los principios de buena fe, equilibrio contractual, protección de los derechos de los usuarios y la finalidad de los servicios prestados mediante la plataforma.

### **CAPÍTULO XVIII. DISPOSICIONES FINALES**

#### **18.1. Integridad del contrato**

Los presentes Términos y Condiciones constituyen el acuerdo general que regula la relación contractual entre Aurora e-clinics y el usuario respecto del acceso y utilización de la plataforma.

Su contenido deberá interpretarse conjuntamente con aquellos documentos que, por su naturaleza, formen parte del marco normativo de Aurora e-clinics y resulten aplicables al servicio correspondiente.

#### **18.2. Orden de prelación**

En caso de existir diferencias entre los presentes Términos y Condiciones y algún documento específico aplicable a un servicio determinado, prevalecerá el documento especial exclusivamente respecto de la materia que regule.

Con carácter enunciativo, el orden de prelación será el siguiente:

- I. La legislación aplicable.
- II. Los Consentimientos Informados específicos, cuando correspondan.
- III. Las condiciones particulares del servicio contratado.
- IV. Los presentes Términos y Condiciones.
- V. Las políticas institucionales y lineamientos operativos de Aurora e-clinics, en aquello que no contravenga los documentos anteriores.

### **18.3. No renuncia de derechos**

La falta de ejercicio o el retraso por parte de Aurora e-clinics en el ejercicio de cualquier derecho previsto en los presentes Términos y Condiciones no constituirá una renuncia al mismo ni impedirá su ejercicio posterior.

De igual forma, el ejercicio parcial de cualquier derecho no limitará el ejercicio de otros derechos o acciones que correspondan conforme a la legislación aplicable.

### **18.4. Cesión**

Aurora e-clinics podrá ceder, transmitir o reorganizar los derechos y obligaciones derivados de los presentes Términos y Condiciones cuando ello ocurra con motivo de procesos de reorganización corporativa, fusión, escisión, adquisición de activos, sustitución de operador de la plataforma o cualquier otra operación societaria permitida por la legislación aplicable.

Cuando dicha cesión implique una afectación sustancial a los derechos del usuario, Aurora e-clinics realizará las comunicaciones que resulten legalmente procedentes.

El usuario no podrá ceder los derechos u obligaciones derivados de estos Términos y Condiciones sin el consentimiento previo y por escrito de Aurora e-clinics.

### **18.5. Comunicaciones oficiales**

Las comunicaciones relacionadas con la operación de la plataforma, la prestación de los servicios o la administración de la relación contractual podrán realizarse por medios electrónicos, incluyendo correo electrónico, notificaciones dentro de la plataforma, mensajes enviados mediante aplicaciones oficiales, sitio web institucional o cualquier otro medio previamente autorizado por el usuario o permitido por la legislación aplicable.

El usuario será responsable de mantener actualizados sus datos de contacto para recibir dichas comunicaciones.

### **18.6. Idioma**

Los presentes Términos y Condiciones se redactan en idioma español.

Cuando Aurora e-clinics ponga a disposición versiones traducidas para fines informativos o de accesibilidad, la versión en idioma español prevalecerá para todos los efectos legales, salvo disposición expresa en contrario o cuando la legislación aplicable establezca una regla distinta.

### **18.7. Vigencia**

Los presentes Términos y Condiciones permanecerán vigentes desde la fecha de su aceptación electrónica por parte del usuario y continuarán produciendo efectos mientras subsista la relación jurídica derivada del uso de la plataforma o mientras existan derechos u obligaciones pendientes de cumplimiento.

Las disposiciones que, por su naturaleza, deban continuar produciendo efectos con posterioridad a la terminación de la relación contractual conservarán su vigencia durante el tiempo que resulte legalmente procedente.

### **18.8. Encabezados**

Los títulos, numeración y encabezados utilizados en los presentes Términos y Condiciones tienen únicamente fines de organización y referencia.

En ningún caso modificarán, limitarán o ampliarán el alcance jurídico de las disposiciones contenidas en cada capítulo o cláusula.

#### **18.9. Supervivencia de cláusulas**

La terminación de la relación contractual no afectará la vigencia de aquellas disposiciones que, por su naturaleza o finalidad, deban subsistir, incluyendo las relativas a propiedad intelectual, protección de datos personales, confidencialidad, conservación de registros, limitación de responsabilidad, solución de controversias, cumplimiento de obligaciones legales y cualquier otra que razonablemente requiera mantenerse vigente.

#### **18.10. Aceptación electrónica**

El usuario manifiesta su consentimiento para quedar obligado por los presentes Términos y Condiciones mediante la aceptación realizada a través de los mecanismos electrónicos implementados por Aurora e-clinics.

Dicha aceptación producirá los efectos jurídicos previstos por la legislación mexicana para la formación del consentimiento mediante medios electrónicos y tendrá la misma validez que una manifestación de voluntad realizada por escrito, siempre que pueda acreditarse mediante los registros electrónicos correspondientes.

La aceptación de los presentes Términos y Condiciones implica que el usuario declara haber leído, comprendido y aceptado su contenido, así como los demás documentos que integran el marco normativo de Aurora e-clinics y que resulten aplicables a los servicios contratados.