



## Términos y condiciones

### Afiliación en línea MEDIASIS COSTA RICA

Los presentes términos y condiciones de servicio regulan el acceso o uso que el usuario haga de la aplicación, páginas web, contenido, productos y servicios puesto a disposición por **MEDIASIS S.A.** El servicio que se presta es única y exclusivamente para usuarios residentes en la República Costa Rica quienes se encontrarán sujetos a estos Términos y Condiciones, junto con todas las demás políticas y guías que rigen el servicio de MEDI ASIS.

Para utilizar el sistema de afiliación en línea, los usuarios deberán conocer y aceptar los siguientes términos y condiciones, los cuales regularán, el uso del sistema o cualquier gestión que se efectúe por este medio. Por lo tanto, el uso del sistema en línea dará por entendido la aceptación previa de los usuarios de las condiciones establecidas por MEDIASIS COSTA RICA S.A de ahora en adelante denominada como "MEDIASIS" para la utilización del presente sistema. AL USAR EL SITIO WEB, USTED ACEPTA Y ESTÉ DE ACUERDO CON ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES EN LO QUE SE REFIERE A SU USO DE LA PLATAFORMA DE MEDIASIS. Si usted no está de acuerdo con estos Términos y Condiciones, no puede tener acceso al mismo ni usar la plataforma de ninguna otra manera y tendrá derecho a retirarse de la misma mediante comunicación escrita.

MEDIASIS facilita la intermediación entre médicos, veterinarias, spas y otros centros de salud y personas que requieren de Servicio aplicable mediante el uso de una plataforma tecnológica de MEDIASIS

MEDIASIS se reserva el derecho de cambiar los presentes términos y condiciones en cualquier momento y sin responsabilidad alguna, teniéndose como aceptados por el Afiliado. Por lo anterior, se recomienda al Usuario leer de manera diaria y periódica estos términos y condiciones detenidamente previo a acceder o usar el call center o la plataforma en el website de MEDIASIS. Como consecuencia de lo anterior, mediante el acceso y uso por parte del Usuario de nuestro call center y nuestra plataforma en nuestro website, acepta expresamente vincularse jurídicamente a los presentes términos y condiciones.

#### Sobre el Registro

El registro a MEDIASIS es gratuito, salvo en lo relativo al costo de la conexión a través de la red de telecomunicaciones suministrada por el proveedor de acceso contratado por el Afiliado.

Para tener el acceso a los contenidos de los servicios que ofrece MEDIASIS será necesario el registro del Afiliado y completar todos los campos del formulario de



inscripción que eventualmente se les solicitará vía telefónica (acceso por medio del call center) y eventualmente por medio del acceso a la plataforma en la página web de MEDIASIS. Quien se registre deberá verificar que la información que pone a disposición de MEDIASIS sea exacta, precisa y verdadera y se compromete a brindar un consentimiento informado para autorizar que sus datos sean utilizados por MEDIASIS con los fines del desarrollo de su negocio.

A los efectos de adquirir la condición de Afiliado de MEDIASIS, el Afiliado deberá completar el formulario de registro, aceptar la Política de Privacidad, y los presentes Términos y Condiciones, así como firmar el Contrato por Servicios y el consentimiento informado para el manejo de sus datos personales.

Una vez efectuado el Registro, MEDIASIS otorgará al Afiliado un usuario y un código de registro para acceder en adelante al call center y eventualmente a la plataforma del website de MEDIASIS para poder agendar sus citas y tener acceso a su expediente. La cuenta es personal, única e intransferible, y está prohibido que un mismo Afiliado registre más de una cuenta y en caso de ser detectadas varias cuentas se procederá a su cancelación.

Los Datos Personales introducidos por el Afiliado deberán ser exactos, actuales y veraces en todo momento, siendo que MEDIASIS se reserva el derecho de solicitar algún comprobante y/o dato adicional a efectos de corroborar los Datos Personales, y de suspender temporal y/o definitivamente a aquel AFILIADO cuyos datos no hayan podido ser confirmados. El Afiliado garantiza y responde, en cualquier caso, de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de sus datos personales.

## **Generalidades**

MEDIASIS es una empresa intermediaria para conseguir servicios médicos para todos sus Afiliados, quienes, de forma voluntaria, adquieren los servicios y beneficios que MEDIASIS ofrece. Los afiliados deberán suscribir la SOLICITUD DE AFILIACIÓN, la cual no es un producto de seguros, ni se encuentra regulado por la Superintendencia General de Seguros (SIUGESE). Los derechos del consumidor están protegidos por la Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor No. 7472 y sus Reglamentos. Los beneficios de los servicios de precios diferenciados en favor del cliente son exclusivos para el Afiliado y de acuerdo a las condiciones pactadas en la Solicitud de Afiliación, podrán disfrutar de ellos 24 horas después de adquirido.

El plazo de contratación del presente PLAN es semestral y entra en vigencia a partir de la firma del contrato y se prorrogará de forma automática mediante el pago del Afiliado de las cuotas respectivas y la anuencia de MEDIASIS en continuar con la prestación del servicio. El pago de la cuota es de periodicidad SEMESTRAL O



ANUAL SEGÚN LO REQUIERA EL Afiliado, la omisión de su pago inhabilitará automáticamente los beneficios otorgados hasta que el Afiliado se ponga al día. Quedará a criterio de MEDIASIS la continuación del servicio sin que medie una nueva afiliación. El Afiliado podrá dar por terminado este Servicio en cualquier momento dando aviso con al menos dos meses de anticipación correspondientes, de acuerdo al plan adquirido en dólares, posterior a dicha desafiliación el Afiliado podrá inscribirse nuevamente como Afiliado.

Para desafiliarse anticipadamente deberá comunicarse por escrito y entregarse en la sucursal de MEDIASIS ubicada en el segundo piso del edificio GYF en Atenas-Alajuela contiguo a la sucursal de Acueductos y Alcantarillados AYA en el centro del cantón. Los servicios del PLAN serán prestados a través de los centros médicos y Profesionales de la Salud afiliados a la RED DE PROVEEDORES que MEDIASIS pondrá a disposición de sus afiliados. MEDIASIS pondrá a disposición del Afiliado la información correspondiente a esta Red a través de la página web [www.mediasis.cr](http://www.mediasis.cr). Dichos proveedores reúnen las condiciones exigidas para atender pacientes y están legalmente registrados y autorizados para prestar el libre ejercicio de su profesión o los servicios que le son propios por las autoridades correspondientes, además cuentan con las respectivas pólizas de responsabilidad civil y profesional, por lo que son directamente responsables por su propia gestión y servicios prestados. Los Afiliados eximen de toda responsabilidad civil, médico, y legal a MEDIASIS al ser esta una plataforma de direccionamiento de los Afiliados a los centros médicos que brinden los servicios y se constituye MEDIASIS por ende en un simple intermediario y facilitador de contactos médicos que a su vez ofrecen descuentos en sus servicios.

### **Alcance en los Servicios**

Este programa consiste en un servicio de PLAN DE SERVICIOS EN SALUD, mediante el cual se realiza un pago semestral o anual que otorga el derecho de utilizar los servicios que el Plan brinda, en ningún momento el monto pagado se debe de tomar como un crédito o un ahorro a ser utilizado en los servicios pactados, sino más bien como el pago de una membrecía que da derecho a disfrutar de los beneficios del Plan. Los servicios aquí establecidos, no tienen límite de uso, está disponible siempre que el Afiliado haga uso de él. MEDIASIS ofrecerá ser intermediario para conseguir citas médicas de consulta externa o en urgencias por medio de Médicos Generales, Médicos Especialistas y Odontólogos. También podrá dar oportunidad de conseguir citas en spas de estética, veterinarias y otros. El Afiliado contara con el beneficio de pagar de manera directa a esos proveedores y recibir el precio diferenciado en su favor sin limitación ni intervención por parte de MEDIASIS.

MEDIASIS da libertad al Afiliado de elegir al profesional que realizará la atención de la cita médica, y odontológica, así como la elección de las farmacias, laboratorios, spa, gimnasios, y clínicas Veterinarias de su conveniencia. Para la obtención de dichas citas el AFILIADO se deben comunicar al Call Center de



Servicio al Cliente de MEDIASIS al teléfono 800-MEDIASIS o el número que este establezca en la su página web [www.mediasis.cr](http://www.mediasis.cr) y estar al día con el pago. Posteriormente será obligatorio que cada afiliado ingrese al sitio web de MEADIASIS para verificar sus datos y aceptar estos términos y condiciones, así como el otorgamiento del consentimiento informado y aceptación de la política de privacidad y contrato de servicios.

La citas se establecerá de acuerdo a la disponibilidad con los Médicos, Profesionales de la Salud, Odontólogos y Profesionales del Spa de la RED.

Estudios de Gabinete: MEDIASIS ofrecerá todos los estudios de Gabinete como parte de lo que ofrece a sus Afiliados.

Servicios Odontológicos: MEDIASIS ofrecerá Servicios Odontológicos y sus derivados como parte de los beneficios.

Atención Médica en Servicio de Urgencias 24 horas, el Afiliado recibirá atención las 24 horas en centros médicos establecidos, para conocer de ellos el Afiliado deberá llamar al call center o bien ingresar a la página web [www.mediasis.cr](http://www.mediasis.cr) y consultar el centro médico que brinde ese servicio.

### **Servicio para los afiliados. Pasos a seguir**

En caso de que un AFILIADO requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

- a) Este se comunicará con el Call Center de Servicio al Cliente MEDIASIS, al número de teléfono 800-MEDIASIS.
- b) Procederá a suministrarle al funcionario de MEDIASIS, todos los datos necesarios para identificarlo como Afiliado, así como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder verificar que el plan este activo y coordinar el servicio solicitado, tales como un número telefónico en el cual localizarlo y la descripción del tipo de servicio que precise.
- c) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, MEDISASIS le prestará los servicios solicitados. En caso de que el servicio sea en horario nocturno y el Call center no esté activo, el podrá presentarse directamente al proveedor correspondiente con su carné digital, el cual tendrá la información del Afiliado, número de identificación y fecha de caducidad. En algunos casos el proveedor podrá cobrar y poner al día al AFILIADO para poder aplicar el beneficio.

### **Obligaciones de los afiliados**

El Afiliado se obliga a proveer y actualizar toda la información pertinente y requerida por el PLAN. El AFILIADO DEBERÁ ESTAR AL DÍA CON EL PAGO DEL SERVICIO A MEDIASIS. Este deberá pagar la cuota semestral o anual, dentro de las fechas de corte establecidas en la SOLICITUD DE AFILIACIÓN, para lo cual se hará el cargo automático en la tarjeta que haya proporcionado o a través de los medios



que se le faciliten. Ante la eventualidad que el AFILIADO se atrase en el pago MEDIASIS generará un correo electrónico que se le enviará al AFILIADO recordándole que tiene un atraso en el pago de la cuota semestral o anual. MEDIASIS podrá incrementar la cuota producto de impuestos futuros que establezca la Legislación Costarricense.

### **Limitaciones en los servicios**

MEDIASIS no prestará los servicios y se le exime de cualquier responsabilidad por la omisión en la prestación de los servicios cuando se den las siguientes situaciones:

a) Cuando el AFILIADO al efectuar la llamada no se identifique, o no proporcione la información veraz y oportuna requerida para atender su solicitud debidamente.

b) Cuando el AFILIADO acuda con médicos que no sean miembros de la red de MEDIASIS, o bien, aunque sean médicos miembros de la red, la cita no haya sido coordinada por el Call Center de Servicio al Cliente de MEDIASIS, exceptuando el servicio de URGENCIAS, visitas a farmacias, laboratorios clínicos, clínicas veterinarias y gimnasios.

c) Cuando el proveedor no tenga a disposición la infraestructura para poder prestar los servicios.

d) Cuando el AFILIADO haya contratado los servicios médicos por su cuenta sin el consentimiento de MEDIASIS.

e) Cuando la situación implique un incidente que supere la capacidad humana y/o material de los proveedores afiliados a la Red.

f) Cuando el Afiliado no se encuentre al día en sus pagos.

g) El servicio es personal e intransmisible por lo que no se le prestará servicio a ninguna persona o individuo que no sea el Afiliado.

h) Cuando por fuerza mayor, caso fortuito, le sea imposible a MEDIASIS o sus proveedores prestar los servicios.

### **Aceptación del afiliado**

Para suscribirse a MEDIASIS es necesario que el Afiliado conozca y acepte anticipadamente las condiciones y limitaciones. MEDIASIS no intervendrá, ni tendrá responsabilidad alguna por los inconvenientes o problemas que se presenten entre sus proveedores y cualquier Afiliado, en relación o disputa a un servicio. Estos conflictos deben ser resueltos por las partes. El pago de la mensualidad anticipada que se fije en la SOLICITUD DE AFILIACION implica la aceptación incondicional por parte del Afiliado de los presentes términos y condiciones y que lo ha revisado y aceptado. Dicha cuota semestral o anual anticipada podrá cambiar en el momento que lo disponga MEDIASIS, para futuras afiliaciones, después de haber notificado al Afiliado de la nueva, a efecto de que este pueda decidir aceptar o



no la prórroga de su plan bajo la nueva cuota. De no aceptar podrá darse por terminado el servicio sin penalidad alguna.

El Afiliado en este acto autoriza expresamente que MEDIASIS pueda utilizar su información para hacerle llegar mediante mensajes de voz, mensajes de texto o correos electrónicos de información sobre los servicios, nuevos servicios que se vayan a brindar, promociones que puedan ser de su interés, entre otros. Ante la eventualidad del fallecimiento del AFILIADO, nadie más podrá continuar utilizando los servicios hasta que finalice el plazo que se canceló. El afiliado libera de total responsabilidad a MEDIASIS de cualquier abordaje médico que sea considerado mala praxis, similar o cualquier otro.

El cliente deberá siempre identificarse de primer momento ante el comercio para dar a conocer su afiliación y recibir el beneficio, en caso de no recibirlo el cliente tendrá que probar la falta de aplicación del este ante MEDIASIS para que nuestra empresa interceda con el comercio y el beneficio sea aplicado. El cliente deberá de manera inmediata presentar su factura, la cual debe reflejar que efectivamente no se le aplicó el beneficio, y trasladar la inconformidad a MEDIASIS mediante las siguientes vías: Correo electrónico [info@mediasis.cr](mailto:info@mediasis.cr) o bien apersonarse a las oficinas de MEDIASIS para que uno de los representantes intervenga y coordine con el comercio para que el beneficio sea otorgado.

### **Abordaje de inconformidades**

En caso de que surgiera algún conflicto entre las partes, como primera opción se estipula que las partes podrán buscar una solución mediante las negociaciones directas a través del proceso de conciliación. MEDIASIS no interviene en la solución de conflictos entre centro médico y cliente en caso de mala praxis, o casos similares. Mediasis a lo interno abrirá una investigación para abordar el caso y determinar la continuidad del comercio como proveedor de servicios.

### **Condiciones de Pago y Facturación**

Las tarifas aplicables al Servicio las fijará MEDIASIS. El Afiliado acepta que sea MEDIASIS quien fije estas tarifas. Estas tarifas serán cobradas directamente por los aliados de MEDIASIS (alianzas con bancos y farmacias, por ejemplo) o por MEDIASIS por medio de su call center y plataforma directamente. Las tarifas cobradas por el Servicio no serán reembolsables.

En ese mismo sentido, MEDIASIS se reserva el derecho de incrementar, los precios de los servicios y el Afiliado reconoce y acepta la anterior condición e igualmente tampoco realizará ningún tipo de reclamación frente a MEDIASIS.

El cobro final de la consulta lo hará cada proveedor sea cada médico, clínica, farmacia, laboratorios spas y demás proveedores, siendo que su cobro es directo y MEDIASIS no tendrá relación ni responsabilidad alguna por esos cobros.



El titular de la tarjeta de crédito es el responsable por los datos consignados al momento de la solicitud y/o reserva de las citas seleccionado y es el único obligado al pago frente al emisor de la misma. Cualquier desconocimiento deberá ser efectuado frente del Banco emisor de la tarjeta de crédito de conformidad con la normativa aplicable.

MEDIASIS se reserva el derecho de tomar las medidas judiciales y extrajudiciales que estime pertinentes para obtener el pago del monto debido. MEDIASIS se reserva el derecho de modificar, cambiar, agregar, o eliminar las Tarifas Vigentes, en cualquier momento, lo cual será notificado al Afiliado.

El Afiliado entiende que el uso de los Servicios puede derivar en cargos por los servicios o bienes que reciba de un tercer proveedor o cualesquiera otros incluyendo cargos por alta demanda e impuesto de ventas.

### **Derechos de Propiedad Intelectual e Industrial**

El Afiliado reconoce y acepta que todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre los contenidos y/o cualesquiera otros elementos insertados en la plataforma y website de MEDIASIS (incluyendo, sin limitación, marcas, logotipos, nombres comerciales, textos, imágenes, gráficos, diseños, sonidos, bases de datos, software, diagramas de flujo, presentación, audio y vídeo), pertenecen a MEDIASIS.

MEDIASIS autoriza al Afiliado única y exclusivamente a utilizar, visualizar, imprimir, descargar y almacenar los contenidos y/o los elementos insertados en el website exclusivamente para su uso personal, privado y no lucrativo, absteniéndose de realizar sobre los mismos cualquier acto de descompilación, ingeniería inversa, modificación, divulgación o suministro. Cualquier otro uso o explotación de cualesquiera contenidos y/u otros elementos insertados en la Aplicación distinto de los aquí expresamente previstos estará sujeto a la autorización previa de MEDIASIS.