



TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

RESERVO.CL SOFTWARE RESERVO.COM

1.- CONDICIONES DE USO.-

El registro, uso y ejecución de la página web www.reservo.cl, y su plataforma de servicios, en adelante indistintamente "Reservo.cl" o el "sitio", se encontrarán sujetas a los siguientes Términos y Condiciones, en adelante los "Términos y Condiciones", que le resultarán aplicables a toda persona natural o jurídica que contrate los servicios de la página web, sea través de la plataforma web o mediante un software como servicio, los que serán extensibles además al cualquier persona que navegue por el sitio, en adelante e indistintamente el "usuario", "miembro" o "suscriptor" "cuenta" y "no miembro", según se define más adelante. En cumplimiento de la Ley 19.496 -Ley de Protección a los Consumidores-, la Ley 19.628 -Ley de Protección a la Vida Privada-, la Ley 20.528 -Sobre Deberes y Derechos de los Pacientes-, así como de las Resoluciones Exentas del Sernac, N° 33 del 18-01-2022 y N° 931 del 03-12-2021, Reservo.cl podrá revisar periódicamente los Términos y Condiciones, pudiendo modificarlos, previa aceptación del usuario, produciendo sus efectos desde el momento en que éstos sean aceptados por el usuario. En virtud de lo anterior, para todos los efectos legales, el uso de Reservo.cl, así como sus software y servicios, significa la aceptación de los Términos y Condiciones que aquí se estipulan. Por lo tanto, el servicio se regirá por las leyes de Chile mencionadas y demás del ordenamiento jurídico chileno que resulten aplicables. El Usuario, persona natural mayor de edad, ya sea por sí, en calidad de persona natural, o en representación legal de una empresa, declara que los datos que proporciona son veraces y se encuentran debidamente actualizados, y en consecuencia, se hace responsable de los mismos en el uso del sitio y/o de los servicios que ofrece Reservo.cl, y en consecuencia, exime a ésta de cualquier error o problema que pudiese presentarse en relación a la inexactitud de los mismos.

2.- DEFINICIONES.-

I. RERSERVO.CL: Plataforma web de una Empresa chilena, debidamente constituida, dedicada a la prestación de servicios telemáticos, especializada en la construcción y desarrollo de software, y que cumple con todas las exigencias legales necesarias para llevar a cabo las actividades y servicios que presta, a través de www.reservo.cl. II. USUARIO, CUENTA, MIEMBRO: Toda persona natural o jurídica, identificable con un nombre, rol único tributario o número de documento nacional de identidad, y domicilio, que navega o utiliza los servicios prestados a través del sitio web Reservo.cl, completando el formulario de contratación, según el tipo de servicios disponibles, a través de www.reservo.cl, y que es además la encargada y responsable de efectuar el pago de los servicios contratados. III. TÉRMINOS Y CONDICIONES: Son las condiciones generales de contratación, que resultan aplicables a todos los Usuarios de Reservo.cl, cuyas estipulaciones, son las que se encuentran en este documento. IV. SERVICIOS: Consiste en la oferta de alternativas que tiene el Usuario disponible para hacer uso mediante la página Reservo.cl, cuyas condiciones se encuentran debidamente detalladas en cada caso, según las preferencias del Usuario. V. RECURSOS Y APLICACIONES: Características técnicas y de programación informática que permiten gestionar los distintos Servicios que el Usuario contrate. VI. LOGIN Y CONTRASEÑA: Sistemas de seguridad informática que permiten identificar, autenticar y verificar al Usuario, para el acceso a los Servicios contratados de forma segura, fiable. Permiten, además, el acceso al software vía web y la solicitud de ayudas e información sobre el servicio contratado. VII. FUERZA MAYOR: Es el imprevisto que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, los actos de autoridad, la declaración de estado de calamidad o catástrofe, un incendio, inundaciones, y en general cualquier hecho de la naturaleza que sea imprevisible, o hechos del hombre imprevisibles, tales como, infecciones maliciosas de software a nivel de ISP - Internet Service Provider-, caídas generalizadas del sistema debido a una falla en los servidores en que se encuentran alojados los servicios de Reservo.cl, así como caídas en los sistemas o conexiones de Internet de sus proveedores, vulnerabilidades no parchadas de los sistemas operativos en que corren sus servicios por falta de actualizaciones no proveídas oportunamente por los fabricantes de los sistemas operativos, vulnerabilidades de servidores de sistemas, así como sus componentes, por falta de actualizaciones oportunas por parte de los proveedores, actos maliciosos de terceras partes, tales como, phishing, ransomware, vishing, etc., y que no sean imputables a la debida diligencia de los encargados de los sistemas de Reservo.cl y sus proveedores. VIII. MAL USO DEL SOFTWARE: Consiste en cualquier conducta ejecutada por un Usuario, que sea contraria a los Términos y Condiciones, y que pueda causar daños a Reservo.cl, a otros Usuarios o a terceros. IX. LAS PARTES: Es la referencia conjunta a Reservo.cl y el Usuario. X. REPRESENTANTE LEGAL: La persona natural que representa a la empresa, de acuerdo a los estatutos vigentes de la misma, y que se encuentra acreditado con tal calidad ante el Servicio de Impuestos Internos, y que administra y gestiona el usuario y contraseña de acceso a los servicios, y que es el único y exclusivo responsable del uso correcto del software y los datos personales compartidos con Reservo.cl.

XI. NO MIEMBRO: La persona natural o jurídica, que utiliza ciertos componentes o servicios de Reservio.cl, pero que no ha completado el registro a su nombre, de persona natural o empresa, y no obstante lo anterior, igualmente le aplican los presentes términos y condiciones, toda vez que tanto el uso completo como parcial de los servicios de Reservio.cl, comprende la aceptación de los mismos.

3.- DE LOS SERVICIOS.-

Reservio.cl prestará diversos servicios a través de su página web, mediante la modalidad de software como servicio, los que serán ofrecidos y estarán disponibles para los Usuarios a través de la página web Reservio.cl, y que podrán ser ejecutados a través de la página web del Usuario, con una cuenta propia y asignadas a un correo electrónico del Usuario, servicios que se prestarán con arreglo a los presentes Términos y Condiciones. El Usuario, podrá conocer cada una de las características de los Servicios, a través del sitio web www.reservio.cl, en donde se encuentran debidamente detallados cada uno de ellos. Asimismo, el Usuario, tendrá la potestad de realizar modificaciones, ampliaciones o cambios de planes, los que se registrarán conforme a las especificaciones de cada servicio, disponibles en la página web, y en los presentes Términos y Condiciones. Los Términos y Condiciones, serán aplicables a todos los servicios que actualmente ofrece Reservio.cl, y a todos aquellos que en el futuro pueda ofertar en su sitio web, en todo aquello que no resulte contrario a la naturaleza de los mismos. Los servicios, la operación de Reservio.cl, y todo otro beneficio que reciba el Usuario en su calidad de tal, quedarán circunscritos y referidos exclusivamente a éste, sin perjuicio de que, por la naturaleza de los servicios o la implementación de los mismos, el Usuario entregue la clave de acceso y genere varios perfiles dentro de la plataforma con el fin de requerir asesoría técnica en terreno, la cual es la única excepción. En consecuencia, Reservio.cl, sólo será responsable y entenderá como único Usuario, para efectos de comunicaciones y aplicación de los Términos y Condiciones al Usuario, o a quien sus derechos represente válidamente, sin tener ninguna responsabilidad u obligación respecto de las personas naturales que hagan uso de los perfiles que el Usuario hubiere generado en Reservio.cl, quienes –en su calidad de terceros–, no obligan a Reservio.cl, sin perjuicio de encontrarse sometidos a los presente Términos y Condiciones en todo lo relativo a las condiciones de uso y ejecución de los Servicios. Asimismo, se enfatiza que el usuario es el responsable exclusivo del uso de su cuenta y sus credenciales.

4.- ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA).-

La sigla SLA se refiere a Service Level Agreement, que en español significa Acuerdo de Nivel de Servicio. Es un término utilizado para describir un contrato formal entre un proveedor de servicios y su cliente, donde se detallan los estándares de servicio esperados, las métricas por las cuales se mide el servicio, y las penalizaciones o compensaciones en caso de que no se cumplan estos estándares. Reservio.cl realizará las acciones que sean necesarias para mantener el 99% del tiempo el servicio operativo. Con todo, Reservio no estará obligado a mantener el nivel del SLA cuando someta los servicios a mantenimiento informático o revisión de procesos de gestión de datos, operaciones que podrá realizar al menos 2 veces dentro de un mes fuera de horario laboral (después de las 21:00 horas horario chileno continental), las que en todo caso no podrán ser superiores a 3 horas continuas por vez. El SLA referido, corresponderá a aquel que se encuentre relacionado con la operación de Reservio.cl, y en caso alguno dice relación con aquellos prestados por servidores externos donde Reservio.cl tenga alojado sus sistemas de operación y respecto de los cuales no tenga el control. Reservio.cl, declara que los SLA contemplan condiciones normales de operación, según estándares comunes y consistentes en el tiempo. En consecuencia, cualquier alteración en los sistemas informáticos de los servidores, o de las disponibilidad de red, o eventos de cualquier otra naturaleza que pueda afectar la estabilidad del software, eximirá a Reservio.cl de cumplir el estándar del SLA referido, ya que estos fenómenos se producen por caso fortuito o fuerza mayor. Reservio.cl, no será responsable por problemas de conexión, transmisión de datos y demás aspectos que digan relación con el acceso a internet que tenga disponible el Usuario, y en consecuencia todos los problemas que deriven de ello en el uso de Reservio.cl por parte del Usuario, serán de su exclusiva responsabilidad. Es deber del usuario contar con un sistema informático apto para acceder a Internet, así como un acceso a Internet estándar que permita el uso normal de los sitios web con nombres de dominio chileno (.cl), asociados a servidores chilenos y extranjeros. Reservio.cl, por efectos de compatibilidad de software y seguridad de ejecución, garantiza que la operación óptima del sitio y el software, se alcanza mediante el explorador de internet Google Chrome, (debidamente actualizado a la última versión, explicitándose que es deber del usuario mantener su navegador actualizado a la última versión, y libre de add-ons y/o extensiones y/o scripts no incluidos en la versión por defecto de Chrome, para garantizar su óptimo y normal funcionamiento) plataforma en la que se han efectuado todas las pruebas y controles de operación de los servicios de Reservio.cl. En consecuencia, se recomienda al Usuario utilizar dicho navegador web a fin de alcanzar el óptimo de operación de los Servicios.

5.- PRECIO.-

El Usuario deberá pagar a Reservo.cl, los valores establecidos en cada una de las condiciones específicas de los Servicios, según la descripción y detalle que se encuentre asociado a los mismos en el sitio con la respectiva determinación de los precios, según lo que hubiere contratado el Usuario, más el Impuesto sobre el Valor Agregado correspondiente, que no se incluye en los valores estipulados en el sitio. Las renovaciones de todos los Servicios, implicarán un incremento en el precio de los Servicios, el que será determinado conforme al Índice de Precios al Consumidor, o al índice de medición que reemplace, acumulado en el año inmediatamente anterior a aquel en que se efectúa el reajuste del precio. Reservo.cl se reserva el derecho de efectuar cambios en los precios de los servicios prestados. Dichas modificaciones, nunca podrán afectar Servicios que ya hubieren sido contratados con anterioridad a la modificación, y siempre serán comunicados al Usuario con un mínimo de 30 días anteriores al término del plazo de los Servicios que ya hubieren sido contratados por el Usuario. En este caso, el Usuario podrá –a su arbitrio-, no renovar los servicios contratados, sin que ello genere indemnización alguna para las partes.

6.- FORMAS DE PAGO.-

El pago deberá efectuarse siempre en forma anticipada a la prestación de los servicios de que se trate, por lo que Reservo.cl, se reserva el derecho de no proporcionar el Servicio que hubiere sido contratado hasta el momento en que reciba el pago del mismo. El pago deberá efectuarse siempre en el domicilio de Reservo.cl, y en consecuencia serán de cargo del Usuario, los costos que pudiere generar el pago en un lugar distinto del antes señalado. Lo anterior, es sin perjuicio de los canales de pago electrónicos de que disponga Reservo.cl para recaudar los pagos. Reservo.cl emitirá la factura correspondiente a los Servicios que hubieren sido contratados, dentro de los 10 días siguientes a aquel en que se hubiere efectuado el pago por parte del Cliente, con un detalle de cada uno de los ítems que las componen. Los servicios, deberán pagarse por adelantado para garantizar la continuidad del acceso a la plataforma. El Usuario deberá abonar el importe correspondiente al Servicio contratado mediante las formas de pago que en su momento se establezcan como disponibles. Con todo, Reservo.cl, podrá ofrecer diversos métodos de pago, que podrá modificar entre distintos usuarios, pudiendo incluso ofrecer un solo método de pago. El pago de los servicios por regla general se realiza mediante pagos mensuales, no obstante, para determinados servicios, el pago puede ser anual. Si hubiera servicios adicionales, éstos serán facturados aparte del precio del servicio escogido, y se pagará mensualmente en el mismo acto del pago de los servicios generales. El no pago de los servicios adicionales por parte del Usuario, dará derecho a Reservo.cl a la suspensión de los servicios principales contratados, hasta la resolución de la deuda, independientemente de que la morosidad no sea imputable al Usuario.

El pago de los servicios será abonado siempre por anticipado, a través de uno de los siguientes métodos: a) Transferencia electrónica bancaria a la cuenta que se le indique en el contrato respectivo; b) Cargo en la Tarjeta de Crédito; c) Pago por sistema PayPal; d) Sistema de Pago Automático (si el usuario elige esta forma de pago, declara conocer el funcionamiento del pago automático, tanto en general, como en particular con su banco o institución financiera desde la cual lo realice). Los pagos realizados mediante PayPal tienen un recargo desde un 2% a un 4% por concepto de comisión que serán asumidos íntegramente por el Usuario. Asimismo, cualquier otro gasto adicional, asociado al método de pago utilizado por el Usuario, será de cargo de este último. En el evento que el Usuario prefiera la transferencia electrónica, será de su responsabilidad informar oportunamente a Reservo.cl, de la circunstancia de la transferencia, mediante correo electrónico o cualquier otro medio fehaciente, sin que Reservo.cl sea responsable por la falta de actualización sobre el pago y sus consecuencias.

7.- SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE SERVICIOS.-

Reservo.cl se reserva el derecho de, en cualquier momento durante la prestación de los servicios, suspender temporal o cancelar definitivamente los servicios prestados, ante cualquier incidencia en materia de fuerza mayor o mal uso del software que pudiere acarrear el pago fuera de plazo o parcial de los Servicios, independientemente de la modalidad de pago aplicable (anual, mensual, trimestral o semestral), hasta la solución íntegra de la deuda, independientemente de que la causa no sea imputable al Usuario. Con todo, Reservo.cl comunicará con diez (10) días corridos, anteriores a la suspensión de los servicios prestados, esta circunstancia al Usuario a fin de que o bien solucione el pago o en su defecto tome las medidas de resguardo necesarias ante la suspensión del servicio (respaldo, copias de seguridad, etc.). Reservo.cl queda liberado de cualquier responsabilidad que pueda derivarse de la suspensión o cancelación de los servicios, como consecuencia del no pago de los mismos, incluso si lo hiciese sin el aviso previo antes referido. En los casos de cancelación de un Servicio, cualquiera sea la causa, serán eliminados todos los datos asociados al mismo. Si el Usuario vuelve a contratar dicho servicio, se deberá efectuar un proceso de recuperación y actualización de la totalidad de los datos. Con todo, la recuperación de alguno de los datos anteriores, en el caso que ésta sea posible, se deberá solicitar al departamento técnico de Reservo.cl, previo pago del precio de 2 UF, por los servicios de recuperación.

8.- COPIAS Y RESPALDO.-

Reservo.cl realiza copias de seguridad temporales de los contenidos de los servicios prestados, sin embargo, no se responsabiliza de la pérdida o borrado accidental de los datos. De la misma manera, no garantiza la reposición total de los mismos, debido a que, entre la última copia y el borrado, los datos han podido cambiar. El servicio de alojamiento contratado no incorpora el precio de reposición de los contenidos salvados a través de las copias de seguridad realizadas por Reservo.cl.

9.- REGISTRO DE COMUNICACIONES.-

El Usuario acepta que las comunicaciones de cualquier naturaleza que mantenga con Reservo.cl pueden ser registradas o grabadas en soporte digital, o cualquier otro, con la única finalidad de mejorar la calidad de los Servicios y la seguridad en la prestación de los mismos, los que quedarán bajo estricta reserva, bajo las condiciones y tratamiento de Información Confidencial que se trata más adelante, dando estricto cumplimiento a las Leyes de Protección de datos personales y Protección al Consumidor, Ley 19.628 y Ley 19.496, respectivamente.

10.- DEVOLUCIONES.-

Reservo.cl, sólo se hace responsable de la prestación de los servicios a través del sitio, en las condiciones descritas en cada uno de ellos, de acuerdo a los tiempos de respuesta y demás características técnicas señaladas en estos Términos y Condiciones y en las condiciones particulares de cada servicio. Reservo.cl, no efectuará devoluciones, reembolsos o restituciones, por valor alguno en que hubiere incurrido un Usuario para contratar un determinado Servicio y que posteriormente por cualquier razón dejase de utilizar, ni tampoco efectuará devoluciones, reembolsos o restituciones, por pagos adicionales que el Usuario pudiere efectuar a terceros por servicios o contraprestaciones que no se encuentren expresamente establecidas en estos Términos y Condiciones o en las condiciones particulares de cada servicio y que no hubieren sido prestados directamente a través del sitio. En el supuesto de que el Usuario cancele anticipadamente el servicio contratado 30 días después de la primera contratación, no tendrá derecho a la devolución por el importe abonado. Solamente tendrá derecho a un crédito por el importe del servicio no utilizado. En el supuesto de que realice alguna ampliación o cambio respecto al servicio contratado de mayor cuantía, en cuyo caso se descontará del precio del nuevo servicio.

En ningún caso se reintegrarán los desembolsos en concepto de cuotas de alta, gastos de consultorías del servicio técnico, ni por cualquier otro servicio que, por su propia naturaleza, ya se hubiere ejecutado.

11.- INICIO, DURACIÓN, RENOVACIONES, CAMBIO DE PLANES.-

Los servicios que presta Reservo.cl, se comenzarán a ejecutar, una vez que éste reciba el pago del servicio seleccionado por parte del Usuario, en el plazo de 24 horas contados desde la recepción de la comunicación que confirme el pago de los servicios contratados. Los servicios podrán ser contratados en diversos plazos, sea anual, mensual u otro plazo, según el plan de servicio que hubiere elegido el Usuario en el sitio. Los servicios se renovarán tácitamente por idénticos períodos a los que hubieren sido solicitados y contratados por el Usuario, salvo que éste manifieste, por escrito, con una antelación de 30 días, su voluntad de no prorrogarlo, sujetándose a las reglas de pago y devolución ya descritas. En tal caso, el Usuario deberá pagar y autoriza a Reservo.cl para efectuar el cobro de la mensualidad correspondiente a aquel período de 30 días del aviso del término de los servicios. El Usuario podrá solicitar a Reservo.cl la contratación de nuevos servicios o cambios de los que tiene contratados, los que en todo caso quedarán siempre sometidos a estos Términos y Condiciones, siendo facturados de acuerdo con los precios estipulados para el servicio solicitado. Las ampliaciones o cambios de servicios deberán realizarse a través del servicio de atención comercial. Los cambios que efectúe el Usuario, a planes inferiores de los contratados, no darán derecho a la devolución de las cantidades abonadas por el servicio superior ya contratado, pues se entenderá para todos los efectos que constituyen un abono al pago del nuevo plan. Los cambios a planes superiores en características, recursos y aplicaciones generarán un crédito en favor del Usuario, por la suma pagada y no consumida del servicio anterior, suma que se descontará del precio del nuevo servicio. Asimismo el Usuario, podrá solicitar la cancelación de un Servicio, la que se hará efectiva dentro de las 24 horas siguientes a la solicitud efectuada por el Usuario a través de un correo electrónico dirigido a contacto@reservo.cl, indicando la voluntad de cancelar los servicios. En este caso, el Usuario será el único responsable de realizar las copias de los contenidos alojados en los servidores de Reservo.cl, y acto seguido, Reservo.cl, en cumplimiento de las leyes chilenas sobre protección de datos personales y protección del consumidor, leyes 19.628 y 19.496 respectivamente, procederá a la destrucción total de los datos del Usuario, por lo que es obligación de éste respaldar y migrar sus datos antes de dar de baja su cuenta. La migración de datos, por cambio de proveedor, no obliga a Reservo.cl a realizar gratuitamente la migración de datos al nuevo proveedor, siendo ésta de responsabilidad y costo del Usuario. Toda renovación, cambio de plan y cancelación solamente podrá ser realizada por el Usuario, o persona con facultades suficientes para representarla.

12.- GARANTÍA DE SATISFACCIÓN.-

El Usuario dispondrá de un plazo de treinta (30) días corridos a partir de la fecha de activación del servicio para resolver el presente contrato sin incurrir en ninguna penalización, excepto las cuotas que ya hubiere pagado de alta, gastos de consultorías del servicio técnico, registro de dominios y cualquier otro servicio que, por su naturaleza, ya se hubiere efectuado. No se aplicará este plazo de garantía a las renovaciones del contrato.

13.- MODIFICACIONES.-

Reservo.cl se reserva el derecho a modificar de cualquier forma las características y condiciones de sus servicios, siempre con el objetivo de mejorarlos y de que ello suponga un beneficio para los usuarios. Para tal efecto, Reservo.cl comunicará al Usuario, cualquier modificación o cambio de sus servicios, reservándose el Usuario la facultad de rescindir el contrato, en un plazo de 5 días desde la comunicación de las modificaciones efectuadas, si no estuviera de acuerdo con los cambios que se van a efectuar. Transcurrido dicho plazo, sin ejercer la facultad, se entenderá que el Usuario acepta los cambios efectuados a los servicios. En el supuesto de que el Usuario decida rescindir el contrato, debería cumplir con las obligaciones asumidas con anterioridad a la resolución, especialmente la de pagar los servicios que se hubieren devengado o estuvieren pendientes de pago. Reservo.cl declara que la mera publicación en el sitio de las modificaciones que afecten a los servicios contratados o una notificación a través de un correo electrónico implica la notificación de los mismos al Usuario, quien, para todos los efectos legales, se entenderá válidamente notificado de las modificaciones de los servicios, sin perjuicio de otros medios de notificación. Por lo tanto, es obligación del usuario mantener sus datos debidamente actualizados, en especial, su correo electrónico y, en caso de cambiarlo, debe informar de este cambio a Reservo.cl, ya que de lo contrario, las notificaciones realizadas al primitivo email, serán válidas. Reservo.cl se reserva el derecho de instalar en sus servidores las versiones más actualizadas de los softwares y plataformas disponibles, con el único objetivo de garantizar la prestación y seguridad de los servicios, sin que las actualizaciones de los mismos puedan constituir un cambio o modificación unilateral de los servicios que se prestan, ya que esto se realiza precisamente para cumplir con lo establecido en la Res. Exenta N° 931 03-12-2021 del SERNAC, página 49, deber de seguridad informática. En virtud de lo anterior, Reservo.cl se reserva el derecho de bloquear o eliminar, temporal o permanentemente, sin necesidad de previo aviso, uno o varios parámetros de configuración en el software si se advirtiera de un riesgo o vulnerabilidad del Servicio que pusiera en riesgo la integridad de los datos o del mismo Servicio.

14.- OBLIGACIONES.-

Serán Obligaciones de Reservio.cl, las siguientes: 1. Prestar los servicios contratados cumpliendo las condiciones y especificaciones técnicas que se estipulen en el contrato y en los presentes Términos y Condiciones. 2. Cuidar del mantenimiento de las instalaciones necesarias para el funcionamiento de la red, para ello dispone de un equipo técnico e informático adecuado. 3. Los servicios adicionales, se especificarán de forma diferenciada en propuestas separadas y requerirán la mutua aceptación de Reservio.cl y el Usuario. 4. Entregar al Usuario la información técnica necesaria para el desarrollo del hospedaje del sitio web contratada. 5. Atender a las solicitudes de los Usuarios. Para esto, Reservio.cl únicamente responderá a quién para efectos legales ostente tal condición, es decir, registrados como tal en Reservio.cl y que se encuentren al día en el pago de los servicios. En consecuencia, Reservio.cl sólo podrá facilitar información y/o efectuar traspasos de información a los Usuarios que sean titulares de la misma, o posean la debida representación de la misma, esto es, en el caso de las empresas legalmente constituidas, tengan la calidad de Representantes Legales, o bien tengan un Poder Especial que las faculte especialmente para actuar como administradores, con amplias facultades, incluyendo expresamente, la facultad de acceder a los datos personales de la cuenta. Serán Obligaciones del Usuario, las siguientes: 1. Cumplir con todas las obligaciones de modalidad y pago del Servicio contratado; 2. Utilizar el Servicio contratado de buena fe, sin vulnerar las leyes vigentes en cualquier materia o infringir derechos de terceras personas, inclusive en sus actividades profesionales; 3. Mantener adecuadamente los dispositivos informáticos necesarios para garantizar un uso eficiente del servicio prestado, además de actualizados, liberando a Reservio.cl de cualquier responsabilidad respecto al rendimiento de los equipos informáticos del Usuario. 4. Hacer buen uso de las conexiones, comprometiéndose a evitar cualquier tipo de acción que pueda dañar los sistemas, equipos o servicios accesibles directa o indirectamente por Reservio.cl; 5. Cumplir con las obligaciones asociadas a cada Servicio contratado por el sitio; 6. Responder del contenido de su sitio web y correo electrónico, en donde haga uso del Servicio de Reservio.cl, así como de la información transmitida y almacenada, y de los hiperenlaces que contenga. El Usuario será el único responsable de las reclamaciones de terceros respecto a su sitio web y correo electrónico, dejando indemne de cualquier responsabilidad o acción legal que se pueda dirigir en contra de Reservio.cl, con ocasión de la publicación y el uso de su cuenta en Reservio.cl, toda vez que, de acuerdo a la Ley del Consumidor, 19.496, el Usuario es el Proveedor respecto de sus Consumidores (clientes). 7. El Usuario será el único responsable del cumplimiento de las obligaciones legales resultantes de la utilización de su página web, cuenta y correo electrónico, tales como las leyes de Propiedad Intelectual e Industrial, protección de datos personales, servicios de la información y comercio electrónico, derechos del consumidor, protección de menores, orden público, usos de Internet y cualesquiera que deba cumplir, en virtud de lo señalado en el número anterior. 8. El Usuario indemnizará a Reservio.cl por los gastos en que éste tuviera que incurrir como consecuencia de cualquier acción o cobro, de cualquier naturaleza, cuya responsabilidad fuera atribuible al Usuario, incluidos los honorarios y gastos de los abogados, incluso si no existiese sentencia ejecutoriada. 9. El Usuario no podrá acceder, modificar, o visualizar la configuración, estructura y ficheros de los servidores de Reservio.cl, prohibición que se hace

extensible a terceros dependientes del Usuario, sin previa autorización por Reservo.cl. Cualquier incidencia que se produjera en los servidores y sistemas de seguridad de Reservo.cl como consecuencia de una actuación negligente o dolosa del Usuario, acarreará para éste la responsabilidad civil y penal que le pudiera caber en los hechos y en los eventuales daños. 10. Utilizar, conservar y proteger debidamente el nombre de usuario y contraseña de acceso al software que tenga asignado el Usuario, siendo de su exclusiva responsabilidad. El uso y comunicación de estos datos por el Usuario o por terceras personas, se realizará bajo la responsabilidad exclusiva del Usuario. 11. El Usuario es el responsable de comprobar que las características del Servicio se ajustan a sus necesidades, y reconoce que ha sido informado debidamente por parte de Reservo.cl respecto a cada una de sus características y potencialidades. 12. Conforme a la legislación vigente, el Usuario acepta expresamente que el envío de las facturas relativas a la prestación del Servicio, se efectúe a través de medios electrónicos. 13. El Usuario es responsable de la veracidad de sus datos, comprometiéndose a no introducir datos falsos y a proceder a la rectificación de los mismos si fuera necesario. Reservo.cl pone a disposición del Usuario todos los medios para que pueda proceder a la modificación de los mismos. El Usuario declara y manifiesta que en aquellos casos en que introduce datos personales de un tercero, lo hace en virtud de una autorización otorgada por éste para su introducción en el sitio. 14. Cerrar sesión al final de la jornada, asegurándose que no quede abierta la sesión, y en caso de que así suceda, será el único responsable por la filtración de datos personales de la cuenta, por lo que esta obligación del usuario es esencial. 15. Realizar la verificación en dos pasos a los usuarios profesionales, siendo el único responsable del traspaso de las credenciales de acceso y del acceso a la información de la cuenta, respecto de ellos. 16. No compartir las credenciales de Usuarios con personas ajenas a su empresa, salvo para fines técnicos, informáticos y de mantención de sistemas, estableciéndose que, en todo caso, el Usuario será siempre el único responsable del mal uso que terceras partes puedan hacer de las credenciales que él mismo ha compartido, por lo que debe ser diligente en el manejo de las mismas. Adicionalmente, surge la obligación de debido cuidado de las credenciales, esto es, cambiarlas periódicamente y, especialmente, luego de haberla compartido con terceros ajenos a la organización. 17. Crear un Usuario por cada persona que trabaje en la organización, evitando crear o mantener usuarios o cuentas genéricas que puedan ser accedidas por múltiples personas, toda vez que aquello es contrario al espíritu del Decreto 41 del 15 de Diciembre 2012, Art. 9, que establece la confidencialidad y reserva de los antecedentes contenidos en la Ficha Clínica. 18. Poderes extras que tiene el Usuario Titular A) Solicitar aumento de plan: Por defecto, no solo los clientes con acceso de Usuario Titular pueden solicitar aumento de sus planes, por ejemplo, cambiar de un plan más económico a uno con mayores prestaciones, y, por ende, de mayor costo, sino también todos los demás niveles de usuario del cliente, a menos que el representante legal explícitamente manifieste que esta atribución la tenga solamente el Usuario Titular. B) Solicitar baja del servicio: Al igual que la contratación, que es por escrito, la baja del servicio también deberá ser solicitada por escrito, y contar con la firma simple del representante legal de la empresa, para lo cual deberá acompañar, junto con su solicitud, los estatutos vigentes de la empresa, para acreditar que es el representante legal actual y que tiene tales atribuciones para dar de baja el servicio. C) Contratar módulos extras: Por defecto, cualquier usuario puede agregar funcionalidades extras con costos adicionales a la mensualidad, por ejemplo, una integración de POS para el pago con tarjeta de crédito, débito, etc. Si se quiere excluir esta funcionalidad, deberá expresarse así al momento de la contratación o posteriormente, por escrito. De lo contrario, cualquier usuario, titular o no,

tendrá esta atribución. D) Crear una segunda sucursal y decidir qué información compartir una con otra: Por defecto, todas las sedes de un mismo cliente tienen acceso a la información de la otra sede del mismo cliente, a menos que se deshabilite expresamente esta función, lo que deberá expresarse por escrito al momento de contratar o posteriormente, por parte del representante legal de la empresa, lo que deberá acreditarse siempre, acompañando el estatuto vigente de la empresa.

15.- PROPIEDAD INTELECTUAL.-

Queda establecido que todos los derechos de propiedad intelectual, de cualquier naturaleza, respecto de los productos y/o servicios de que Reservio.cl y el Usuario eran titulares con anterioridad a la prestación de los servicios, no serán objeto de transferencia o cesión con ocasión de los mismos y en consecuencia, permanecerán en la propiedad de cada parte, respectivamente. Sin perjuicio de lo anterior, los datos almacenados, su recopilación, registro y sistematización, disponibles para el Usuario, obtenidos como producto de los servicios de recopilación, procesamiento y almacenaje de información que genere Reservio.cl, para dar cumplimiento a los servicios contratados, se hacen por encargo del Usuario, siendo de exclusiva propiedad de éste último. Respecto de éstos, Reservio.cl cede a perpetuidad, la totalidad de los derechos patrimoniales de autor sobre dichos entregables que realice por encargo del Usuario. Con todo, el Usuario autoriza en este acto a Reservio.cl, para utilizar toda la información y/o datos recopilados en el marco de los servicios contratados, con el único fin de mejorar los desarrollos del software que utilice Reservio.cl en la prestación del Servicio contratados, resguardando en todo momento la privacidad y confidencialidad del Usuario y terceros usuarios que usen legítimamente el Servicio prestado. Así mismo, y en virtud de lo anterior, Reservio.cl declara y garantiza al Usuario, que él es propietario o licenciataria de todos los programas o software que utilizará, aportará o suministrará para el cumplimiento del Servicio, y que está en condiciones de autorizar su uso, cuestión que el Usuario podrá auditar periódicamente. Sin embargo, este uso y autorización de uso se encuentra limitado en el tiempo a la vigencia de este Contrato y especialmente al cumplimiento de las obligaciones del el Usuario, incluida la de pagar los servicios contratados. En consecuencia, una vez terminado el Contrato, sin importar la causal, la autorización y uso de la licencia quedará revocada de pleno derecho, y el Usuario tendrá la obligación de dejar de hacer uso de todos y cada uno de los softwares proporcionados por Reservio.cl, tanto si son de su propiedad como de aquellos de los que sea licenciataria y que hubiese sublicenciado al Usuario, quien además deberá desinstalarlos de sus servidores, o de cualquier otro sistema de almacenaje donde hubiere quedado alojado, o en su defecto autorizar a personal de Reservio.cl para efectuar el retiro de los referidos softwares. El incumplimiento de esta obligación conllevará para el Usuario el incurrir en una violación de los derechos de autor de Reservio.cl, quien podrá de inmediato iniciar acciones legales tendientes a suspender de forma inmediata el uso ilegítimo de los softwares y a ser indemnizada por todo el daño que el uso ilegal de los mismos le hubiera ocasionado, conforme a la ley. Por otra parte, Reservio.cl declara y garantiza que en el cumplimiento de este Contrato no infringirá ninguna patente, derecho de autor, derecho de imagen, marca comercial, propiedad intelectual o protección de datos

personales de otras personas o entidades, y que no constituirá un uso no autorizado de un secreto comercial o vulneración de derechos legalmente protegidos de una tercera persona o entidad. Para los efectos de esta cláusula, el Usuario estará obligado a notificar inmediatamente a Reservo.cl, en caso que tome conocimiento, o se le comunique de cualquier eventual quebrantamiento o infracción a los derechos de propiedad intelectual o industrial. Reservo.cl garantiza y conviene que todos los análisis de sistemas, diseño y programación de sistemas requeridos para la prestación de sus servicios, han sido y serán preparados o efectuados en forma profesional y de acuerdo a los más altos estándares de la industria que normalmente proporciona estos servicios. En el evento que se decrete una medida precautoria u otra medida cautelar en contra de Reservo.cl o el Usuario, por causa de una supuesta infracción a derechos de propiedad intelectual o industrial de terceros, Reservo.cl se obliga a obtener por la vía de acción más expedita el derecho a continuar en el uso del elemento en disputa o, en su defecto, a conseguir en reemplazo del elemento en disputa otro que sirva al mismo efecto y con a lo menos los mismos estándares de calidad y funcionalidad, y que no se encuentre sujeto a disputa.

16.- CONFIDENCIALIDAD.-

Las Partes convienen en mantener en estricta confidencialidad y no divulgar a terceros toda Información Confidencial. Para los efectos de estos Términos y Condiciones, se entenderá por Información Confidencial toda información relacionada con las actividades comerciales, situación financiera, políticas de venta, clientes y know-how, directa o indirectamente intercambiada en virtud o en conexión con este Contrato, incluyendo, entre otros, los antecedentes técnicos, conceptos, planos, fotografías, especificaciones, normas, manuales, diseños, informes, fórmulas, software, bases de datos, documentación relativa al software, la ingeniería o programación, datos médicos, fichas, exámenes, registros de horas, pacientes y cualesquiera otros datos relacionados con los servicios, tanto de propiedad de Reservo.cl como aquella del Usuario. En todo caso, no se considerará como Confidencial la información que: a. Sea de conocimiento del público o de las industrias computacionales o llegue a ser de conocimiento público por motivos no atribuibles a las Partes; b. Ya sea de conocimiento de la parte receptora de la misma al momento de ser puesta en su conocimiento; o c. Sea puesta de buena fe en conocimiento de la parte receptora por un tercero que tenga derecho a divulgar la misma o que, según el criterio de dicha parte, no infringe ninguna obligación de confidencialidad. Las Partes convienen en que, si llegase a surgir una disputa en relación con la divulgación o uso de la Información Confidencial, cualquiera de ellas tendrá derecho a solicitar una medida precautoria, impidiéndole a la otra parte divulgar o usar dicha información en contravención de estos Términos y Condiciones. Dicho recurso no impedirá la reclamación de los daños que se tuviesen que compensar por cualquier infracción. Cada parte notificará de inmediato a la otra, de cualesquiera infracción supuesta o real, respecto de alguna infracción de esta cláusula y adoptará todas las medidas que fuesen razonables para prevenir o detener dicha infracción. Si alguna de las partes fuese requerida por ley aplicable en el lugar de su constitución o de donde realiza sus operaciones o por requerimiento de un tribunal o por una orden de una autoridad gubernamental o judicial, y tuviese que revelar cualquier Información Confidencial de la otra,

dicha parte procederá de inmediato, si fuese posible, a comunicar a la otra respecto de tal exigencia y a realizar las gestiones que fuesen necesarias para ayudar y permitir a la otra parte a oponerse a la entrega de dicha información, o bien, a limitarla. Si no pudiese evitarse que la parte en cuestión entregue dicha información, ésta se entregará bajo términos que protejan la estricta confidencialidad de la Información Confidencial de la otra parte. Cada parte prohibirá a toda persona, incluyendo sus empleados, agentes, subcontratistas y/o asesores, utilizar o revelar a un tercero la Información Confidencial de la otra, o cualquier parte de la misma, excepto cuando dicho uso o conocimiento por parte de dichas personas esté contemplado en esta autorización por la parte titular de dicha información, o expresamente autorizado por estos Términos y Condiciones. Para evitar cualquier tipo de dudas, cada parte que reciba Información Confidencial de la otra tendrá derecho a revelar dicha Información Confidencial sólo a aquellos empleados propios y empleados del grupo de compañías a la cual dicha parte pertenece, de sus subcontratistas, o asesores profesionales contratados e involucrados con los servicios, que necesariamente requieren conocer dicha información. La obligación de las partes de no revelar la Información Confidencial mantendrá su pleno vigor y vigencia aún después del término, expiración o rescisión de los servicios. No obstante las limitaciones establecidas precedentemente, cada una de las partes tendrá la libertad de revelar y/o publicitar la prestación de los servicios y su colaboración con la otra parte, sin divulgar los datos personales que conoció con ocasión de los servicios contratados y prestados, respectivamente. La presente obligación de reserva y confidencialidad subsistirá aún después de terminado los Servicios, por un lapso de 3 años, quedándole por lo tanto prohibido a las Partes divulgar de cualquier forma los antecedentes a que tuvieran acceso con ocasión de este Contrato, sin autorización previa y por escrito de la otra parte.

17.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.-

Las Partes, atendido el objeto de los servicios que presta Reservo.cl, quedan sometidas a las siguientes regulaciones contenidas en la Ley 19.628; Ley 19.496; Decreto 41 del Minsal del 15-12- 2012, y Resoluciones Exentas del Sernac N° 931 del 03-12-2021 y N° 33 del 18-01-2022, sobre Protección de Datos Personales; Protección de los Consumidores; Confidencialidad de las Fichas Clínicas; Finalidad del uso de los datos personales, revocabilidad del acceso, uso; Manejo de sistemas inteligencia artificial en el tratamiento de datos, respectivamente. Por lo tanto, el Usuario asume toda la responsabilidad relativa a la recopilación de la información que almacene en los servidores del sitio, sometiéndose a este marco normativo y, adicionalmente, a la costumbre jurídica, y a la jurisprudencia judicial y administrativa en materia de protección de datos personales. En consecuencia, será de exclusiva responsabilidad y cargo del Usuario, los costos, acciones y demás gastos en que deba incurrir Reservo.cl, por eventuales acciones judiciales dirigidas en su contra con el objeto de resguardar los datos de un tercero cualquiera, que hubieren sido almacenados por el Usuario en el sitio. El Usuario reconoce que la prestación del Servicio contratado, implica la posibilidad de acceso a los ficheros de tratamiento de datos por parte de Reservo.cl, bajo las siguientes condiciones: 1. Tratar los datos personales únicamente conforme con la finalidad e instrucciones de los responsables de los ficheros, y durante la prestación del

Servicio. Si los datos suministrados por el Usuario corresponden a niveles de seguridad altos, deberá comunicarlo expresamente a Reservo.cl por medio de un correo electrónico, con el fin de que Reservo analice la viabilidad de la adopción de las medidas de seguridad adicionales. Reservo se reserva el derecho de no admitir el suministro de datos de niveles superiores al básico. 2. Una vez finalizada la prestación de los servicios, los datos personales deberán ser destruidos o devueltos al titular de los ficheros. 3. Todos los datos personales suministrados tienen el carácter de confidencial. Reservo.cl deberá comunicar y hacer cumplir a sus empleados las obligaciones establecidas en los presente Términos y Condiciones y, en concreto, las relativas al deber de secreto y seguridad. 4. El encargado de tratamiento comunicará al responsable de los ficheros cualquier solicitud de acceso, rectificación, cancelación y oposición que reciba en los plazos y formas previstas en la Ley. 5. En el supuesto de que el encargado de tratamiento incumpla alguno de los requisitos y estipulaciones pactadas en los Términos y Condiciones y destine los datos a otra finalidad, o los comunique, será considerado responsable del tratamiento, y responderá de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, exonerando de toda responsabilidad al responsable de los ficheros.

18.- LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD.-

Reservo.cl no garantiza que la disponibilidad del servicio objeto de este contrato sea continua e ininterrumpida, por circunstancias originadas en problemas en la red de Internet, averías en los dispositivos informáticos, fuerza mayor y otras circunstancias imprevisibles. En consecuencia, el Usuario acepta liberar de responsabilidad por problemas en los servicios originados por estas circunstancias a Reservo.cl, renunciando desde ya expresamente a reclamar en contra de Reservo.cl por cualquier responsabilidad contractual o extracontractual por los posibles fallos, errores y uso del servicio contratado. No obstante, si Reservo.cl, debido a estas circunstancias, incumpliera los compromisos asumidos en la prestación del Servicio, por un período superior a 72 horas, el Usuario tendrá derecho a reclamar la devolución del dinero abonado correspondiente al período en que el servicio esté interrumpido o no funcione correctamente. Reservo.cl queda liberado de toda responsabilidad por la pérdida de datos, o por cualquier perjuicio derivado del mal funcionamiento de los servicios, causado por problemas técnicos imputables a terceros que afecten el normal funcionamiento de los servicios, como ciberataques novedosos, basados en vulnerabilidades no parchadas por los fabricantes de software, por intermitencia en los servidores contratados por Reservo.cl, así como fallas en general de los servicios prestados por sus proveedores. En definitiva, Reservo.cl no es responsable por los casos de caso fortuito o fuerza mayor señalados anteriormente, y sin que aquellas circunstancias sean taxativas. Por lo tanto, el Usuario renuncia expresamente a reclamar cualquier responsabilidad, contractual o extracontractual, daños y perjuicios a Reservo.cl por las razones antes indicadas con relación al acceso y uso del Servicio contratado, sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación vigente. El Usuario asume toda la responsabilidad derivada del uso de la información alojada en los servidores de Reservo.cl, siendo el único responsable de todo efecto directo o indirecto que sobre el sitio web se derive, incluyendo, de forma enunciativa y no limitativa, todo resultado económico, técnico y/o jurídico adverso,

obligándose él a mantener indemne a Reservio.cl por cualquier reclamación derivada, directa o indirectamente, de tales hechos. Por lo tanto Reservio.cl no se hace responsable ni directa ni subsidiariamente de ningún daño directo o indirecto que el Usuario pudiera ocasionar a terceros. El Usuario asume toda la responsabilidad derivada del uso y contenido del correo electrónico, obligándose a utilizarlo de buena fe y conforme a la legalidad vigente. Reservio.cl no será responsable sobre la veracidad o falsedad de la información que se encuentre disponible o alojada en la base de datos del Usuario, quien será el único responsable y responderá de las acciones que pudieren interponerse en contra de Reservio.cl, por esta circunstancia. Por tal motivo, es su obligación mantener debidamente actualizada su información. Si Reservio.cl tiene conocimiento de que se están cometiendo acciones claramente ilícitas o que vulneren derechos de terceros, tendrá la potestad de interrumpir el servicio, y lo pondrá en conocimiento de las autoridades competentes. Manejo del lucro cesante/Cumplimiento de la disponibilidad:

19.- COMUNICACIONES.-

Todas las notificaciones entre las partes se realizarán a través de correo electrónico. El Usuario es responsable de la confirmación de la recepción de las notificaciones y de poner en conocimiento de Reservio.cl cualquier modificación sobre sus datos, quedando Reservio.cl liberado de cualquier responsabilidad derivada por cualquier problema derivado de esta circunstancia. En caso de modificación, el Usuario deberá ponerlo en conocimiento de Reservio.cl en el e-mail indicado en este contrato. Reservio.cl conservará toda la documentación relevante intercambiada por el medio que sea con el Usuario, como prueba de las transacciones realizadas, obligación que asimismo pesará sobre el Usuario, debiendo ambas partes respetar la regulación vigente antes enunciada sobre protección de datos personales aplicable.

20.- PROHIBICIÓN DE CESIÓN.-

Sin perjuicio de lo que se establece en el numeral 22, las partes no podrán ceder los derechos y obligaciones que emanen de los acuerdos, contratos o servicios que convengan, a terceros, sin el consentimiento previo y por escrito de la otra parte. Cualquier cesión parcial o total que se realice sin el consentimiento de la otra parte se tendrá por no efectuada, continuando ambas partes como titulares de los derechos y obligaciones de los presentes Términos y Condiciones.

21.- TÉRMINO ANTICIPADO DE LOS SERVICIOS.-

La prestación de los servicios se extinguirá por las causas generales establecidas en la legislación chilena, y por el incumplimiento de las obligaciones que tuvieran el Usuario en el uso de los servicios prestados a través del sitio. La resolución anticipada por causas imputables al Usuario, dará lugar a la cancelación inmediata de los servicios contratados, sin que dicha resolución y sus consecuencias generen ningún derecho de indemnización en favor del Usuario. Asimismo, la resolución anticipada de los servicios, no implica el incumplimiento de los compromisos y obligaciones asumidos con anterioridad a la cancelación, quedando obligado el Usuario al pago de los saldos pendientes de servicios que se hubieren prestado.

22.- CASOS ESPECIALES DE SUCESIÓN HEREDITARIA, FUSIONES Y ADQUISICIONES Y OTROS: REGULACIÓN DE TRANSFERENCIA, TRANSMISIÓN Y CESIÓN DE DATOS.-

- Sucesiones de clientes de Reservio.cl (muere el o los socios y cómo traspasar accesos a sus herederos) En caso de fallecimiento del único socio, o de uno de los socios de la empresa, para la continuidad del acceso a la plataforma Reservio.cl, por parte de sus herederos, éstos deberán presentar a Reservio.cl: - Tratándose de herencias intestadas (sin testamento): el Certificado de Posesión Efectiva de la Herencia, emitido por el Registro Civil, junto con el Certificado de Defunción del Socio, así como el Estatuto Vigente y el Certificado de Vigencia de la sociedad. - Tratándose de herencias con testamento: los herederos deberán presentar la Resolución Judicial que les otorgue la Posesión Efectiva de la Herencia del causante (persona fallecida), además del Estatuto Vigente y el Certificado de Vigencia de la sociedad. Reservio.cl tendrá un plazo de hasta 30 días para resolver la solicitud de los herederos, ya que debe remitir esta información a su Departamento Legal para verificar que la documentación esté en orden y, especialmente, que los herederos estén facultados legalmente a suceder al causante en todos sus derechos y obligaciones relativas a la empresa registrada en Reservio.cl. Lo anterior, atendido que no todas las sociedades tienen igual regulación. A saber: las EIRL, expiran en 1 año después de fallecido el causante, por lo que los herederos tienen un plazo para actuar. En el caso de las SpA y las SRL es necesario revisar sus Estatutos, para determinar qué sucede con la Sociedad producto de la muerte de el o los socios, y si nada señalan, en ese caso, rige la Ley de sociedades respectivas. Todo lo señalado es para asegurar el derecho a la confidencialidad y protección de datos de los pacientes a la luz del Decreto 41 del Ministerio de Salud y las Leyes 19.496 y 19.628. • Entrega de acceso a socios y empleados de la empresa, que no tienen representación legal sobre la misma. A la luz de lo establecido en el Decreto 41 del Ministerio de Salud, que aprueba el reglamento sobre Fichas clínicas, se establece en su Art. 9 que "se deberá evitar el acceso a las fichas clínicas a quienes no estén directamente relacionados con la atención de salud del titular de la ficha, incluido el personal de salud y administrativo del prestador". En tal sentido, tendrán acceso a la Ficha todas las personas que tengan la calidad de Representante Legal de la empresa cliente de

Reservo.cl, y que así conste en su Estatuto Vigente. También tendrán acceso a ella los socios y empleados de la empresa, en la medida que los Términos y Condiciones de su empresa, indiquen que la empresa tiene acceso a la Ficha Clínica y/o datos personales de sus pacientes, con la finalidad de prestar los servicios médicos. Por lo tanto, en la medida que la empresa cliente de Reservo.cl tenga Términos y Condiciones que establezcan que sus pacientes consienten en el tratamiento de sus datos, y que este consentimiento es con la finalidad de prestar y/o mejorar los servicios contratados, Reservo.cl estará legalmente facultado para conceder acceso al tratamiento de datos a empleados y socios de la empresa que no tengan la representación legal de la misma. En tal sentido, el o los representantes legales, siempre estarán facultados para acceder a las credenciales de la cuenta con Reservo.cl, así como al tratamiento de datos personales de los pacientes, toda vez que los representantes legales son las personas que, de acuerdo a la Ley, actúan y representan a la empresa, en todos sus derechos y obligaciones, incluyéndose, desde luego, el acceso a todos los servicios que tiene contratados, así como a todos los datos personales de sus clientes y/o pacientes que han consentido en ello, para la única finalidad de prestar y/o mejorar los servicios contratados.

- Usuarios titulares que no son representantes legales solicitan migración de fichas clínicas: Los usuarios que no sean representantes legales podrán solicitar la migración de las fichas clínicas solamente en la medida que declaren, por escrito, que lo hacen respetando el principio de finalidad de tratamiento de datos personales, esto es, para brindar y/o mejorar los servicios contratados por los pacientes y/o clientes finales, y en la medida que acrediten a Reservo.cl mantener Términos y Condiciones que expliciten esto a sus clientes y/o pacientes. Adicionalmente, deberán acreditar tener la calidad de socio y/o empleado de la empresa registrada ante Reservo.cl.
- Centros Médicos / Clínicas / Similares que venden la sucursal y el dueño antiguo solicita información o el traspaso del centro, incluso los datos de los pacientes. En este evento, al igual que en el párrafo anterior, la empresa que solicita el traspaso de la información, ya sea la parte vendedora o compradora, debe acreditar 2 cosas: a) señalar por escrito, que solicita los datos de pacientes cumpliendo el principio de finalidad establecido en la Ley 19.628 y Art. 16 letra g) de la Ley 19.496, así como el principio de confidencialidad, establecido en el decreto 41 del Minsal del año 2012 y b) debe acreditar que tanto la empresa vendedora como la adquiriente tienen Términos y Condiciones que establecen que los datos personales de los pacientes son tratados respetando el principio de finalidad y de confidencialidad que se detallan en el punto N° 23, a continuación.
- Centros que tienen 2 ó más representantes legales y se disuelven. Si la empresa cesa de existir, debe declarar, por escrito, que ha destruido todos los datos personales de sus pacientes, ya que, al disolverse la empresa, deja de existir el fundamento del principio de finalidad, cual es, que los datos personales de los pacientes se utilizan única y exclusivamente para proveer los servicios contratados o para mejorarlos. Por lo tanto, en tal evento, Reservo.cl no está obligada a entregar los datos a los solicitantes de una empresa ya disuelta.

23.- CUMPLIMIENTO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.-

Email de encargado de protección de datos: oficialdedatos@reservo.cl es la dirección de correo electrónico donde se centralizarán todas las solicitudes referidas al tratamiento de datos personales, esto es: modificar, destruir, actualizar los datos de los titulares, así como las solicitudes de traspaso en caso de fallecimiento, traspaso, disolución, etc. Reservo.cl declara regirse por los siguientes Principios de Protección de Datos Personales:

1. Principio de Finalidad: El principio de finalidad en la protección de datos personales establece que los datos personales deben ser recabados para fines específicos, explícitos y legítimos, y no deben ser tratados posteriormente de manera incompatible con dichos fines. En otras palabras, la entidad que recopila los datos debe tener un objetivo claro y definido para el cual se recopilan los datos, y este objetivo debe estar permitido por la ley. Además, la entidad no puede usar los datos para un propósito diferente al que se le indicó al individuo al momento de la recopilación.
2. Principio de Interés Legítimo: El principio de interés legítimo permite el tratamiento de datos personales cuando dicho tratamiento sea necesario para la satisfacción de intereses legítimos del responsable del tratamiento o de un tercero, siempre que dichos intereses no prevalezcan sobre los derechos y libertades fundamentales del interesado. En otras palabras, una entidad puede tratar datos personales si puede demostrar que tiene un interés justificado para hacerlo, siempre que este interés no afecte negativamente los derechos o libertades fundamentales del individuo.
3. Principio de Titularidad: El principio de titularidad establece que el titular de los datos tiene una serie de derechos sobre sus datos personales, incluyendo el derecho de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, oposición al tratamiento y portabilidad de los datos. En otras palabras, el individuo tiene el control sobre sus datos personales y puede decidir cómo se usan. La entidad que trata los datos debe respetar los derechos del titular y proporcionarle la información y las herramientas necesarias para ejercerlos. Adicionalmente, Reservo se sujeta a los denominados Derechos ARCO, establecidos en la Ley 19.628 de Chile: La Ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada en Chile establece los derechos ARCO, que son derechos fundamentales que tienen las personas para controlar el tratamiento de sus datos personales. Estos derechos son:
 1. Acceso: El derecho a acceder a la información sobre sus datos personales que están siendo tratados por un responsable. Esto incluye saber qué datos se están tratando, para qué se están utilizando, quién tiene acceso a ellos y cómo se están protegiendo.
 2. Rectificación: El derecho a solicitar la rectificación de sus datos personales en caso de que sean inexactos o desactualizados.
 3. Cancelación: El derecho a solicitar la cancelación de sus datos personales cuando ya no sean necesarios para los fines para los que fueron recabados o cuando el tratamiento de los mismos sea contrario a la ley.
 4. Oposición: El derecho a oponerse al tratamiento de sus datos personales en determinados casos, como cuando se traten con fines de publicidad directa o cuando se basen en el consentimiento del titular.Para ejercer sus derechos ARCO, las personas pueden dirigirse directamente al responsable del tratamiento de sus datos personales.

24.- ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES. -

Cualquier persona que haga uso de Reservo.cl, de cualquier forma y en cualquier circunstancia, acepta los Términos y Condiciones, y se somete a su regulación en forma libre y espontáneamente por el hecho de acceder a la plataforma y hacer uso de la misma. Sin perjuicio de lo anterior, Reservo.cl, podrá obtener en forma digital la aceptación expresa y/o por escrito, mediante aceptación digital, de la voluntad del Usuario para aceptar y someterse a los Términos y Condiciones, quien, a contar de ese momento, se entenderá que ha leído, comprendido y aceptado íntegramente los Términos y Condiciones, sin salvedades o reservas de ninguna especie, sometiéndose a su regulación y en lo no previsto, a la legislación chilena.