

**EUCALYPTUS MEDICAL, S.A.P.I. DE C.V.**  
**Términos y Condiciones**

**Condiciones Generales**

El presente documento establece los términos y condiciones aplicables para la prestación de servicios médicos ya sea de manera presencial, o a través de sus plataformas tecnológicas por parte de **Eucalyptus Medical, S.A.P.I. de C.V.** (en lo sucesivo “**Eucalyptus**”), a través de su equipo de médicos generales y especialistas en favor del **Paciente y/o Usuario** (términos que más adelante se definen). Los presentes Términos y Condiciones resultarán aplicables dentro del territorio de los Estados Unidos Mexicanos y serán vinculantes en todo momento a las personas que tengan la calidad de pacientes y/o usuarios según lo dispuesto por los presentes términos y condiciones.

Con fundamento en el artículo 1803, fracción I del Código Civil Federal, así como sus correlativos y aplicables en las entidades federativas del país, y artículo 89 bis y subsecuentes del Código de Comercio se entenderá que el paciente y/o usuario ha leído y acepta los presentes términos y condiciones así como el aviso de privacidad una vez que estos hayan sido puestos disposición del usuario y los haya aceptado, llenando la casilla con la leyenda “**Acepto los términos y condiciones y el aviso de privacidad**” que para tal efecto **Eucalyptus** habilite a través de cualquiera de los medios digitales, a través de los cuales se presten los servicios. Al aceptar los términos y condiciones los usuarios reconocen que los han leído de forma completa y aceptan de manera expresa obligarse a lo que en ellos se establece.

Los presentes términos y condiciones estarán sujetos a modificaciones totales o parciales, para ello **Eucalyptus** notificará a los pacientes y/o usuarios a través del correo electrónico que hayan proporcionado en su registro y se entenderá que conocen y aceptan los cambios, ya sean totales o parciales, cuando hayan iniciado sesión dentro del sitio o cualquier medio digital después de realizadas las notificaciones vía correo electrónico.

**Definiciones**

Para todos los efectos de los presentes Términos y Condiciones se estará a las siguientes definiciones:

- **Eucalyptus:** se refiere a la sociedad denominada Eucalyptus Medical, S.A.P.I. de C.V. constituida conforme a la escritura pública número 74,337 (Setenta y cuatro mil trescientos treinta y siete) de fecha 16 de marzo de 2018, pasada ante la fe del licenciado Alfredo Miguel Morán Moguel titular de la Notaría Pública número 47 de la Ciudad de México.
- **Usuario:** Se refiere a cualquier persona que se registre, acceda o utilice el sitio.
- **Paciente:** Se refiere a cualquier usuario que solicite una consulta u orientación médica en el sitio.
- **Sitio:** Página de internet localizada en la URL: <https://eucalyptusmed.com/> o cualquiera que la sustituya.
- **Medios digitales:** Se refiere a cualquier plataforma digital e informática, sitio, aplicaciones móviles, o cualquier portal y o cualquier programa adicional o auxiliar a través del cual **Eucalyptus** preste sus servicios.
- **Médico de cabecera:** médico general profesional de la medicina que cuenta con los conocimientos y las destrezas necesarias para diagnosticar y resolver con tratamiento médico,

que cuenta con Cédula Profesional y que ha cumplido los requisitos exigidos por **Eucalyptus** para prestar los servicios médicos objeto de los presentes términos y condiciones.

- **Médico especialista:** profesional de la medicina que cuenta con los conocimientos y las destrezas necesarias para diagnosticar y resolver con tratamiento médico, que está capacitado y autorizado en un área especial de la medicina (geriatría o medicina interna, principalmente) que cuenta con Cédula Profesional tanto como médico general como de especialidad médica y que ha cumplido los requisitos exigidos por **Eucalyptus** para prestar los servicios médicos objeto de los presentes términos y condiciones.
- **Servicios:** los servicios médicos a ser prestados por **Eucalyptus** consistentes en consulta médica y orientación médica según dichos términos han sido definidos.
- **Consulta médica:** servicio médico cuyo objeto es que el paciente pueda ser atendido por un médico general de manera presencial en su domicilio y por un médico especialista por medio de una videollamada con el objeto de obtener información mediante entrevista y auscultación, interpretar dicha información, realizar un diagnóstico, determinar un plan de tratamiento, incluyendo, en su caso, la emisión de una receta médica con el tratamiento médico sugerido.
- **Orientación médica:** servicio médico en el que el paciente es atendido de manera telefónica o videollamada (sin presencia de personal médico en el domicilio) y versa sobre problemas médicos menores, para atender síntomas y molestias, dudas en relación con la utilización de medicamentos (en ningún caso se emitirá una prescripción médica) o apoyo en situaciones cuya solución no requiere la presencia de un médico. Las orientaciones médicas son recomendaciones, es responsabilidad del paciente su aplicación y seguimiento.
- **Las partes:** Eucalyptus en su calidad de prestador de servicios médicos y el Paciente y/o Usuarios quienes contratan dichos servicios mediante el pago de una contraprestación.

#### **Datos generales**

- **Eucalyptus** es una sociedad legalmente constituida y válidamente existente conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, plenamente facultada conforme a su objeto social para prestar los servicios detallados en los presente términos y condiciones.
- El **Paciente y/o Usuario** es una persona física con capacidad legal para contratar y cuyos datos generales se detallan en el registro y cuenta que se especifica más adelante.

#### **Registro y cuenta de pacientes y usuarios**

Para tener acceso a los servicios que **Eucalyptus** ofrece a través del sitio o cualquier otro medio digital, los pacientes y/o usuarios deberán de completar el registro que podrá variar dependiendo del tipo de servicio que requiera dentro de los ofrecidos por **Eucalyptus**. Dicho registro tiene como propósito la obtención de una cuenta y contraseña de acceso a la plataforma de **Eucalyptus**. En caso de que la consulta u orientación médica sea solicitada telefónicamente o vía mensajería instantánea (Whatsapp, Telegram o cualquier otra plataforma) el registro en el sitio, se efectuará por medio del personal de **Eucalyptus** con la información que le proporcione el paciente y/o usuario. Durante su registro, el paciente y/o usuario deberá manifestar conocer y aceptar los presentes términos y condiciones. Una vez completado el registro la cuenta y contraseña le será proporcionada al paciente y/o usuario ya sea telefónicamente o vía mensajería instantánea.

Dentro del registro los usuarios se obligan a atender lo siguiente:

- Solo podrán solicitar el registro personas mayores de edad, que cuenten con capacidad legal suficiente para obligarse en términos de lo dispuesto por la legislación Mexicana vigente.
- Deberán proporcionar de forma completa y mantener actualizada, la información que proporcionen a través de los formularios de registro que **Eucalyptus** defina para cada tipo de servicio.
- Los pacientes y/o usuarios están de acuerdo y aceptan en que **Eucalyptus** podrá emprender mecanismos de verificación de datos a fin de corroborar que los datos proporcionados por los pacientes y/o usuarios se tratan de datos reales y que se encuentran actualizados. En caso de que de dichos procedimientos **Eucalyptus** detecte que el usuario haya ingresado información falsa podrá suspender de manera parcial o total la cuenta del registrante, sin que el importe de su contraprestación sea reembolsado.

Los pacientes y/o usuarios aceptan que en caso de que ingresen información falsa a través de los formularios de registro, así como datos de identidad falsa o suplantación de la misma, podrán ser sujetos de enjuiciamientos de carácter legal a que haya lugar de acuerdo a la legislación vigente aplicable.

Los usuarios aceptan que **Eucalyptus** notificará cualquier asunto relacionado con la prestación de los servicios a través del sitio o de cualquier otro medio digital a través del correo electrónico que proporcionen en su registro. Por lo que al aceptar los presentes términos y condiciones se obligan a estar pendientes del mismo y a notificar a **Eucalyptus** de cualquier cambio al mismo.

El paciente y/o usuario será el único responsable del resguardo de la contraseña de acceso a la cuenta. El perfil o cuenta del usuario es personal e intransferible por lo que queda estrictamente prohibido ceder, revelar o compartir los datos de acceso del perfil o cuenta de usuario para ser utilizada por cualquier tercero. En caso de que el usuario haya extraviado, revelado o tenga sospechas de que su cuenta está siendo utilizada por algún tercero, deberá notificar de manera inmediata a **Eucalyptus** para que éste tome las acciones necesarias que considere convenientes.

### **Contrato de prestación de servicios médicos**

Mediante la aceptación de los presentes términos y condiciones, el paciente acepta la celebración del contrato de prestación de servicios médicos al tenor de las siguientes cláusulas:

**Primera.** Las Partes manifiestan su voluntad para celebrar el presente contrato de prestación de servicios, médicos a ser prestados por **Eucalyptus**, a través de su equipo de médicos generales y especialistas, en favor del **Paciente** por medios digitales. Dichos servicios médicos consisten en los siguientes:

- **Consulta médica individual:** cuyo objeto es que el paciente pueda ser atendido por el médico de cabecera de manera presencial en su domicilio, así como por el médico especialista por medio de una videollamada en conjunto con el médico de cabecera, con el objeto de obtener información mediante entrevista y auscultación, interpretar dicha información, realizar un diagnóstico, determinar un plan de tratamiento, incluyendo, en su caso, la emisión de una receta médica con el tratamiento médico sugerido.

- **Orientación médica individual:** el paciente es atendido de manera telefónica o videollamada (sin presencia de personal médico en el domicilio) y versa sobre problemas médicos menores, para atender síntomas y molestias, dudas en relación con la utilización de medicamentos (en ningún caso se emitirá una prescripción médica) o apoyo en situaciones cuya solución no requiere la presencia de un médico. Las orientaciones médicas son recomendaciones, es responsabilidad del paciente su aplicación y seguimiento.

En virtud de lo anterior, el **Paciente y/o Usuario** otorgan amplia autorización a **Eucalyptus** y su equipo de médicos generales y especialistas lleven a cabo el objeto de del presente contrato. El **Paciente y/o Usuario** entienden y aceptan expresamente que no existe garantía ni certeza de que los procedimientos y/o tratamientos que se ejecuten en el **Paciente** resuelvan parcial o definitivamente su padecimiento o alcancen los fines deseados, y que existen riesgos y/o daños personales que podrían causarse derivados de la ejecución de dichos procedimientos y/o tratamientos.

**Segunda.** El **Paciente y/o Usuario** declaran conocer la capacidad profesional de los médicos generales y especialistas de **Eucalyptus**, quienes serán tratantes del **Paciente** y los cuales han sido elegidos de manera voluntaria, consciente e independiente.

Asimismo, no obstante el exhaustivo proceso de selección que realiza **Eucalyptus** de los médicos generales y especialistas, con el fin de verificar su capacidad y adiestramiento para la prestación de los servicios, misma que incluye de manera enunciativa más no limitativa, la verificación de la documentación oficial que acredite su reconocimiento oficial y suficiente para ejercer como médicos generales y/o especialistas, con el objeto de prestar un servicio de excelencia, el **Paciente y/o Usuario** manifiestan entender y aceptar que dichos médicos no tienen relación laboral con **Eucalyptus**, por lo que éste último no tendrá responsabilidad alguna por su actuación profesional. El **Paciente y/o Usuario** liberan expresamente a **Eucalyptus** de toda responsabilidad civil, penal y/o administrativa por cualquier daño o perjuicio sufrido por el **Paciente** que no sea clara y directamente derivado del dolo, culpa, impericia o negligencia de los empleados y/o representante de **EUCALYPTUS**.

De la misma manera, **Eucalyptus** no es responsable por las recomendaciones, diagnósticos, tratamientos terapéuticos, procedimientos, curaciones, exámenes, suministro de materiales y/o medicamentos, circunstancias especiales y/o complicaciones derivadas de la escasez y/o desabasto en el mercado de medicamentos, insumos quirúrgicos, tejidos o tipos de sangre que no sean de uso común y que por consiguiente exista dificultad para obtenerlos en el momento en que se requieran.

**TERCERA.** El **Paciente y/o Usuario** manifiesta entender y acepta que durante los procedimientos médicos practicados al **Paciente**, podrían suscitarse complicaciones o circunstancias especiales, o bien, descubrirse otros padecimientos, que requieran intervenciones y procedimientos adicionales e imprevisibles al día de hoy, por lo que es posible la necesidad de realizar exámenes, análisis, reconocimientos, curaciones, interconsulta y participación de médicos especialistas, tratamientos terapéuticos o procedimientos médicos adicionales de cualquier naturaleza que sean necesarios para la atención del padecimiento diagnosticado o cualquier consecuencia del mismo, con el fin de obtener resultados óptimos en los citados diagnósticos y/o procedimientos médicos.

Cualquier procedimiento adicional a los servicios contratados por este medio, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa, las intervenciones y procedimientos previstos en la presente cláusula, así

como aquellas referidas a, de manera enunciativa y no limitativa, servicios hospitalarios; otorgamiento de servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento; otorgamiento o suministro de insumos para la salud, como son únicamente para efectos ejemplificativos, medicamentos, vacunas, agentes de diagnóstico, prótesis, órtesis, ayudas funcionales y demás análogos, equivalentes o similares; y/o la realización de investigaciones clínicas en seres humanos, serán por cuenta exclusiva del **Paciente** y/o **Usuario**, en el entendido de que dichos costos serán independientes y adicionales a la contraprestación generada por la prestación de servicios pactada en el presente Contrato.

**Cuarta.** El **Paciente** y/o **Usuario** manifiestan haber sido informados de los reglamentos, normas y disposiciones internas de **Eucalyptus**, detalladas en el siguiente link: (<https://eucalyptusmed.com/reglamentos-normas-y-disposiciones>), los cuales se comprometen a cumplir estrictamente y asumen toda responsabilidad por cualquier daño y/o perjuicio causados a sí mismos, a **Eucalyptus**, o a terceros en virtud de su incumplimiento.

**Quinta.** El **Paciente** y/o **Usuario** se obligan a pagar, en la forma y periodicidad que se determine, la contraprestación por los servicios médicos prestados por **EUCALYPTUS** y los cuales se describen en el siguiente link: (<https://eucalyptusmed.com/membresias/>).

Desde la aceptación de los presentes términos y condiciones el **Paciente** y/o **Usuario** autorizan a **Eucalyptus** para que proceda al cobro de los servicios contratados. De igual forma, el **Paciente** y/o **Usuario** autorizan desde ahora realizar el o los cargos correspondientes en el medio de pago que al efecto señale el **Paciente** y/o **Usuario**, ya sea mediante medios electrónicos, procesadoras de cobros, , o bien, tarjeta de crédito y/o débito mediante todos los mecanismos que las compañías emisoras y procesadoras de dichas tarjetas implementen y autoricen.

**Sexta.** Las **Partes** señalan como domicilios para recibir todo tipo de notificaciones, aún las de carácter personal, las siguientes:

- **Eucalyptus:** Arkansas 22 Torre B Interior 501, Colonia Nápoles, Alcaldía Benito Juárez, C.P. 03810, Ciudad de México, México. Correo electrónico: [contacto@eucalyptusmed.com](mailto:contacto@eucalyptusmed.com).
- **El Paciente** y/o **Usuario:** el domicilio y correo electrónico señalados en el registro y cuenta de pacientes y usuarios.

Las partes podrán cambiar sus domicilios debiendo notificar el cambio a su contraparte mediante aviso con acuse de recibo. El aviso surtirá efectos dentro de los 10 (diez) días hábiles siguientes al en que se haya notificado.

**Séptima.** El **Paciente** y/o **Usuario** autorizan expresamente a **Eucalyptus** para que almacene toda la información referente al expediente clínico del **Paciente** en sus instalaciones, con el fin de utilizarlos para fines estadísticos y mercadológicos, con el fin de prestar un servicio médico de excelencia al **Paciente**, así como prestar un servicio conforme a las necesidades del mismo.

Para lo anterior **Eucalyptus** utilizará la información evitando, en la medida de lo posible, expresar cualquier vínculo que pueda relacionar y/o identificar la identidad del **Paciente** y/o **Usuario**.

Los términos y condiciones para el uso y transferencia que de **Eucalyptus** a la presente información, podrán ser consultados en el Aviso de Privacidad en la página de internet [www.eucalyptusmed.com/aviso-de-privacidad/](http://www.eucalyptusmed.com/aviso-de-privacidad/), en términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Asimismo, el **Paciente** y/o **Usuario** reconocen que **Eucalyptus** podrá contratar con terceros, el almacenamiento o administración de la información aludida en la presente cláusula.

**Octava.** El **Paciente** y/o **Usuario** reconoce y acepta que **Eucalyptus** ha puesto en marcha todas las medidas preventivas a su alcance y de conformidad con los lineamientos y disposiciones dictadas por las autoridades sanitarias nacionales e internacionales para reducir la propagación del virus SARS-CoV-2 (“COVID-19”) y cualquier otro virus, bacteria o agente contagioso entre sus pacientes y sus responsables; médicos tratantes y especialistas; personal administrativo y cualquier otra persona que pudiera estar expuesta durante la prestación de sus servicios médicos y en, especial, durante el desarrollo de sus orientaciones y consultas médicas. En virtud de ello, el Paciente y/o Usuario reconoce y acepta que no es posible garantizar el contagio de la enfermedad ocasionada por el virus SARS-CoV-2 (“COVID-19”) por lo que acepta voluntariamente asumir todos los riesgos antes mencionados y asume la responsabilidad exclusiva por cualquier contagio que pudiera sufrir al solicitar los servicios, incluyendo, pero sin estar limitada a, lesiones personales, discapacidad, enfermedad, daño, pérdida y/o muerte que pudiera experimentar o incurrir. En tal virtud el Paciente y/o Usuario se compromete a no demandar y exime de responsabilidad a Eucalyptus, a sus empleados, médicos y representantes, incluyendo todas las responsabilidades, reclamos, acciones, daños, costos o gastos de cualquier tipo que surjan de o estén relacionados con ellas.

**Novena.** El **Paciente** manifiesta en forma voluntaria y sin ninguna presión, su **consentimiento informado** en que **Eucalyptus** a través del personal médico que sea asignado, realicen y lleven a cabo los servicios contratados por este medio. Además, el **Paciente** declara que le han sido explicados los riesgos y complicaciones, así como las alternativas de tratamiento tomando en consideración las enfermedades que padece o pudiere padecer durante el tiempo en que **Eucalyptus** preste sus servicios.

**Décima.** Para todos los casos de controversia, interpretación y cumplimiento de lo pactado en el presente contrato, ambas partes se someten a las leyes aplicables y tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de sus domicilios presentes o futuros.

\* \* \* \* \*

**Notas:**

- i) *Los presentes términos y condiciones deberán aparecer en la página de información de la consulta médica individual y orientación médica individual. Al igual que el aviso de privacidad.*
- ii) *Al momento de que el usuario solicite su consulta médica individual u orientación médica individual deberá aparecer un link que diga “términos y condiciones”, otro link que diga “aviso de privacidad” y una casilla que forzosamente el usuario deberá palomear que diga “He leído y acepto los términos y condiciones y el aviso de privacidad”.*

- iii) El sistema no deberá dejar seguir al usuario en su proceso de solicitar su consulta médica individual u orientación médica individual si no ha palomeado la casilla de T&C y aviso de privacidad.*