TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO Y CONTRATACIÓN

CAREONE GROUP, S.A.S. DE C.V.

Última actualización: 5 de noviembre de 2026 · **Versión:** 1.3

Esta versión entra en vigor en la fecha de su publicación para las cuentas nuevas y, para los Profesionales que ya tenían un Plan contratado, treinta días naturales después de que se les notifique, salvo que la acepten expresamente antes.

Los presentes Términos y Condiciones de Uso y Contratación (los "Términos") regulan el acceso y uso del sitio web **careone.com.mx**, de sus subdominios, incluida la aplicación **mi.careone.com.mx** (en conjunto, el "Sitio"), y la contratación de los servicios que ofrece **CAREONE GROUP, S.A.S. de C.V.** Se emiten con fundamento, entre otros, en la Ley Federal de Protección al Consumidor, el Código de Comercio, el Código Civil Federal, la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, la Ley General de Salud y la NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico.

Le pedimos leer con atención estos Términos antes de registrarse. Al marcar la casilla de aceptación, usted manifiesta su consentimiento expreso por medios electrónicos, en términos de los artículos 1803, fracción I, y 1834 Bis del Código Civil Federal y 89 a 94 del Código de Comercio. Si no está de acuerdo con ellos, no deberá registrarse ni utilizar los servicios.

I. Identificación del prestador

1.1 El prestador de los servicios es **CAREONE GROUP, S.A.S. de C.V.** (en adelante, "CareOne"), sociedad mexicana constituida a través del Sistema Electrónico de Sociedades por Acciones Simplificadas de la Secretaría de Economía, bajo el folio SAS-1.2-202608-1032036, con Registro Federal de Contribuyentes **CGR260901JK7**.

1.2 Domicilio: **Calle Porto Alegre número exterior 9, Colonia Geovillas del Sur, C.P. 72495, Heroica Puebla de Zaragoza, Puebla, México.**

1.3 Medios de contacto: correo **hola@careone.com.mx** y WhatsApp **+52 222 422 9794** para soporte, aclaraciones y quejas; correo **privacidad@careone.com.mx** exclusivamente para asuntos de protección de datos personales.

II. Definiciones

2.1 Para efectos de estos Términos, los siguientes términos tendrán el significado que se les atribuye, en singular o plural:

a) Asiento clínico: licencia nominal e intransferible que corresponde a un solo profesional de la salud que firma como responsable de los encuentros clínicos registrados en la Plataforma. Cuentan como Asiento clínico los titulares, residentes y profesionales externos que atiendan y firmen en la Plataforma, así como las invitaciones a profesionales clínicos pendientes de aceptar. Los Asientos clínicos determinan el Plan que corresponde a la cuenta.

b) **Aviso de Privacidad:** el aviso de privacidad de CareOne publicado en careone.com.mx/privacidad.

c) Clientes Anteriores: los Profesionales que contrataron un Plan antes de la entrada en vigor de la versión 1.3 de estos Términos, en los términos de la cláusula 8.3.

d) **Convenio de Persona Encargada:** el capítulo XVIII de estos Términos, que regula el tratamiento de los Datos de Pacientes.

e) **Datos de Pacientes:** los datos personales de los pacientes del Profesional que éste registre en la Plataforma, incluidos datos personales sensibles relativos a su salud.

f) **Expediente:** la información clínica y administrativa de cada paciente registrada por el Profesional en la Plataforma.

g) **Perfil profesional:** la página pública, gratuita y sin caducidad, en la que el Profesional puede dar a conocer sus datos de contacto y servicios.

h) **Plan:** la modalidad de suscripción de pago contratada por el Profesional.

i) **Plataforma:** el software como servicio de CareOne, accesible en mi.careone.com.mx, y sus funcionalidades.

j) **Profesional o Usuario titular:** el profesional de la salud que se registra en la Plataforma y es titular de la cuenta.

k) **Usuario administrativo:** la persona que el Profesional da de alta para realizar funciones administrativas en su cuenta, sin carácter de Asiento clínico.

III. Objeto y naturaleza del servicio

3.1 CareOne pone a disposición de los profesionales de la salud una herramienta digital para la administración de su consultorio, que puede incluir, según el Plan: agenda de citas, recordatorios y confirmaciones de citas por correo electrónico, expediente clínico digital, odontograma, recetas, consentimientos digitales, registro de pagos y adeudos, emisión de comprobantes fiscales a través de un proveedor autorizado de certificación y el Perfil profesional. Los productos disponibles para cada especialidad, como **CareOne Dentist**, se publican en el Sitio y se rigen por estos Términos.

3.2 La descripción, las funcionalidades y los límites vigentes de cada Plan se publican en el Sitio y forman parte de estos Términos.

IV. Deslinde clínico

4.1 **CareOne es una herramienta administrativa. No presta servicios de salud**, no emite diagnósticos ni recomendaciones clínicas y no valida ni se responsabiliza de las decisiones clínicas, de las prescripciones ni del contenido de los expedientes.

4.2 La integración, veracidad, contenido y conservación del expediente clínico conforme a la NOM-004-SSA3-2012 y demás normatividad sanitaria corresponde exclusivamente al Profesional, así como el cumplimiento de los requisitos legales de las recetas y de los consentimientos informados que emita.

4.3 Los consentimientos que se firman a través de la Plataforma se recaban mediante firma electrónica simple y se conservan en el Expediente. Corresponde al Profesional determinar si dicho mecanismo es suficiente para cada acto conforme a la normatividad que le resulte aplicable.

4.4 **La Plataforma no cuenta actualmente con certificación conforme a la NOM-024-SSA3-2012, Sistemas de información de registro electrónico para la salud. Intercambio de información en salud.** CareOne informará al Profesional, mediante la actualización de estos Términos, si la obtiene en el futuro. Corresponde al Profesional determinar si el uso de la Plataforma es suficiente para cumplir las obligaciones que, en su caso, le imponga dicha norma.

V. Registro y cuenta

5.1 Para registrarse, el Profesional debe ser mayor de edad, contar con capacidad legal para contratar y proporcionar información veraz. El registro requiere nombre, correo electrónico y contraseña, o bien el acceso mediante Google, así como la profesión y el nombre de la consulta.

5.2 El registro requiere la aceptación expresa de estos Términos y del Aviso de Privacidad. La recepción de comunicaciones comerciales es opcional y puede revocarse en cualquier momento.

5.3 El Profesional es responsable de la confidencialidad de sus credenciales y de toda actividad realizada desde su cuenta, incluida la de sus Usuarios administrativos. Deberá notificar de inmediato a CareOne cualquier uso no autorizado.

5.4 La cédula profesional se verifica contra el Registro Nacional de Profesionistas de la Secretaría de Educación Pública. CareOne no solicita ni conserva copia del título, de la cédula ni de identificación oficial alguna. La modificación del número de cédula invalida la verificación. **La verificación confirma únicamente la existencia de la cédula en dicho registro de consulta pública; no implica que CareOne certifique la habilitación, especialidad o competencia del Profesional.**

VI. Alta por recomendación

6.1 Un Profesional puede recomendar a un colega. La persona recomendada recibirá un correo de invitación con el enlace al Aviso de Privacidad y, si decide aceptarla y crear su cuenta, deberá aportar su cédula profesional, nombre y correo electrónico, y aceptar estos Términos y el Aviso de Privacidad. **No se crea perfil público alguno sin su aceptación.** Si rechaza la invitación, no se crea cuenta ni perfil, y CareOne elimina su nombre y correo electrónico; únicamente conserva un identificador cifrado de forma irreversible de su correo, con la sola finalidad de no volver a enviarle invitaciones.

6.2 La recomendación permanece privada: el nombre y la cédula de la persona recomendada no se publican, y la recomendación sólo podrá mostrarse en su Perfil profesional una vez que haya creado su cuenta y decidido publicarlo.

6.3 Quien recomienda declara que la recomendación es veraz, que se basa en su conocimiento profesional y que no ha recibido contraprestación por ella.

VII. Perfil profesional

7.1 El Perfil profesional es **gratuito y no caduca**. Su publicación es voluntaria y sólo procede cuando la cédula de licenciatura ha sido verificada. El Profesional puede despublicarlo en cualquier momento.

7.2 El perfil puede incluir: nombre, cédula profesional y, en su caso, cédulas de posgrado, especialidad y áreas de atención, fotografía, domicilio del consultorio, servicios y precios, horarios, teléfono y WhatsApp, redes sociales, sitio web, fotografías del consultorio y recomendaciones de colegas. **En las fotografías no pueden aparecer pacientes.** La agenda pública muestra únicamente horarios disponibles, nunca nombres ni datos de pacientes.

7.3 **Prohibición de imágenes de pacientes.** Queda estrictamente prohibido publicar en el Perfil profesional fotografías, imágenes o cualquier información que permita identificar a pacientes. Si el Profesional incumple esta prohibición, será el único y directo responsable frente a los pacientes afectados, a terceros y a cualquier autoridad, por lo que CareOne quedará excluida de toda responsabilidad civil, administrativa o de cualquier otra naturaleza, en la máxima medida permitida por la ley. El Profesional se obliga a sacar en paz y a salvo a CareOne de cualquier reclamación, procedimiento o sanción derivados de dicho incumplimiento y a resarcirle los daños, perjuicios y gastos que ello le ocasione, incluidos honorarios de abogados. CareOne podrá retirar el contenido de inmediato y sin aviso previo, y el incumplimiento será causa de suspensión o terminación conforme al capítulo XV.

7.4 El Profesional es responsable del contenido de su perfil y se obliga a cumplir con los artículos 79 y 83 de la Ley General de Salud, incluida la obligación de señalar la institución que expidió su título y el número de su cédula profesional en la publicidad que realice, así como con las disposiciones aplicables en materia de publicidad de servicios de salud. Queda prohibida la publicidad engañosa, la que ofrezca resultados garantizados y la que utilice testimonios o imágenes de pacientes.

7.5 **Buscadores y servicios de inteligencia artificial.** El perfil publicado es accesible al público y está diseñado para ser indexado por motores de búsqueda. CareOne permite el acceso de los rastreadores de motores de búsqueda y de los servicios de búsqueda o de respuesta basados en inteligencia artificial que muestran o citan el perfil en sus resultados. **CareOne no autoriza el acceso de los rastreadores que terceros utilizan para entrenar modelos de inteligencia artificial** y podrá aplicar medidas técnicas para restringirlo, cuya eficacia depende de que dichos terceros las respeten. Al publicar su perfil, el Profesional otorga su consentimiento expreso para su indexación en esos términos y reconoce que, una vez despublicado, CareOne no puede garantizar la eliminación de copias o resultados obtenidos previamente por terceros.

7.6 Si se cancela el Plan de pago, el Perfil profesional gratuito permanece publicado. Si la cédula pierde su vigencia o resulta inválida, CareOne despublicará el perfil, aunque la cuenta subsista.

VIII. Planes, precios y forma de pago

8.1 Todos los precios se expresan en pesos mexicanos. Para cada concepto se indica el precio antes del Impuesto al Valor Agregado y el precio total con dicho impuesto incluido, que es el monto que se cobra, en términos del artículo 7 Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor. El comprobante desglosa la base y el impuesto. Los precios vigentes son los siguientes:

Concepto	Precio
Perfil profesional	Gratuito y sin caducidad
Plan Individual (1 Asiento clínico)	$399.00 + IVA al mes ($462.84 con IVA); anual $3,990.00 + IVA ($4,628.40 con IVA)
Plan Equipo (2 a 5 Asientos clínicos)	$499.00 + IVA al mes ($578.84 con IVA); anual $4,990.00 + IVA ($5,788.40 con IVA)
Plan Clínica (6 a 10 Asientos clínicos, hasta 2 sucursales)	$799.00 + IVA al mes ($926.84 con IVA); anual $7,990.00 + IVA ($9,268.40 con IVA)
Factura CFDI adicional a las incluidas en el Plan	$5.00 + IVA cada una ($5.80 con IVA), que se suma al siguiente cobro
Enterprise y centros (más de 10 Asientos clínicos o más de 2 sucursales)	Sin precio público; sujeto a cotización

8.2 **Ciclo y renovación.** El Plan se contrata en modalidad mensual o anual y **se renueva automáticamente** al término de cada periodo, con cargo a la tarjeta registrada a través de Stripe, procesador de pagos de CareOne, salvo que el Profesional lo cancele antes de la fecha de renovación. No existe plazo forzoso ni permanencia mínima. Los datos de la tarjeta los recaba Stripe directamente en su propio formulario seguro; CareOne no recibe ni almacena el número completo de la tarjeta.

8.3 **Precio de Clientes Anteriores.** Los Clientes Anteriores conservarán el precio y las condiciones del Plan que tienen contratado mientras su cuenta permanezca activa. Esta obligación es vinculante para CareOne frente a quienes ya contrataron. La única excepción es el traslado de aumentos en el costo de servicios variables de terceros, concretamente el timbrado fiscal, que se notificará con treinta días naturales de anticipación. Si un Cliente Anterior decide cambiar de Plan, se le aplicarán los precios y condiciones vigentes del nuevo Plan.

8.4 **Cambios de precio.** Cualquier cambio en los precios se notificará por correo electrónico con al menos treinta días naturales de anticipación y será aplicable a partir del siguiente periodo de renovación. Si el Profesional no está de acuerdo, podrá cancelar antes de dicha renovación sin penalización alguna.

8.5 **Cambios de Plan.** El Profesional puede cambiar de Plan en cualquier momento desde su cuenta. Al subir de Plan, el cambio aplica de inmediato y se cobra la diferencia proporcional a los días restantes del periodo en curso. Al bajar de Plan o cambiar de periodicidad, el cambio se programa para la siguiente renovación, sin cargo inmediato, y puede deshacerse antes de esa fecha. No es posible contratar un Plan cuyo número de Asientos clínicos sea menor al de los profesionales clínicos de la cuenta.

8.6 **Ajuste automático por nuevos profesionales.** Si, al aceptar una invitación, un profesional clínico hace que la cuenta exceda los Asientos clínicos incluidos en su Plan, el Profesional autoriza desde ahora que su Plan cambie al Plan inmediato superior y que se cobre la diferencia proporcional a su tarjeta principal. El Plan y el precio aplicables son los publicados en el Sitio.

8.7 **Códigos de descuento.** Los códigos de descuento se aplican conforme a sus condiciones de vigencia, periodo y número de usos; sólo puede aplicarse un código por contratación; el descuento se calcula antes del Impuesto al Valor Agregado, y no son canjeables por dinero.

8.8 **Facturación.** CareOne emitirá el CFDI correspondiente a través de un proveedor autorizado de certificación cuando el Profesional lo solicite y proporcione su razón social o nombre, RFC, régimen fiscal, uso del CFDI, código postal fiscal y correo electrónico. La constancia de situación fiscal es opcional. La solicitud deberá realizarse dentro del mes calendario en que se efectuó el cobro.

8.9 **Enterprise y centros.** Los contratos Enterprise y de centros se rigen por su contrato particular, que prevalecerá sobre estos Términos en lo que se oponga.

IX. Límites incluidos en el Plan

9.1 Cada suscripción incluye los siguientes volúmenes de uso:

Concepto	Incluido
Asientos clínicos	Según el Plan: 1 (Individual), 2 a 5 (Equipo) o 6 a 10 (Clínica)
Usuarios administrativos	Ilimitados, sin costo
Sucursales o consultorios	1; hasta 2 en el Plan Clínica
Timbres fiscales (CFDI)	50 (Individual), 100 (Equipo) o 200 (Clínica) al mes; adicionales a $5.00 + IVA cada uno

9.2 Al superar los volúmenes incluidos se aplicará el recargo cuyo precio se publica en el Sitio. Los volúmenes y recargos podrán modificarse con treinta días naturales de aviso, en los términos de la cláusula 8.4.

9.3 No se cobra por paciente, expediente, consulta ni documento.

9.4 **El Asiento clínico es nominal e intransferible.** Corresponde a quien firma como responsable de un encuentro clínico. Cada profesional que registre

encuentros clínicos requiere su propio Asiento. Compartir las credenciales de un Asiento clínico es causa de terminación conforme al capítulo XV.

X. Prueba gratuita

10.1 Al registrarse con la opción de probar la Plataforma, la cuenta recibe treinta días naturales de acceso a la Plataforma, sin necesidad de registrar tarjeta. Durante la prueba no es posible emitir comprobantes fiscales (CFDI); para hacerlo, el Profesional deberá iniciar su Plan de pago.

10.2 Si al **vencer la prueba** el Profesional no registró una tarjeta, **no se genera ningún cargo**: la cuenta conserva el Perfil profesional gratuito y los datos capturados durante la prueba, incluidos los Expedientes, quedan disponibles en modo de sólo lectura y exportación, se conservan conforme al capítulo XIII y se recuperan íntegros si el Profesional contrata un Plan.

10.3 **Prueba con tarjeta registrada.** Si durante la prueba el Profesional registró una tarjeta y eligió un Plan, el primer cobro se realizará el día en que vence la prueba, a su tarjeta principal. CareOne le enviará un aviso por correo electrónico con al menos tres días naturales de anticipación. El Profesional puede retirar la tarjeta o cancelar antes de esa fecha sin cargo alguno.

XI. Cancelación

11.1 El Profesional puede cancelar su Plan en cualquier momento desde su cuenta o escribiendo a hola@careone.com.mx. La cancelación surte efectos al cierre del periodo ya pagado, durante el cual el servicio continúa; **no se realizan reembolsos** totales ni **proporcionales** de periodos ya pagados.

11.2 Tras la cancelación, el Perfil profesional gratuito permanece y los datos se conservan conforme al capítulo XIII.

XII. Falta de pago

12.1 Si un cargo no puede realizarse, CareOne lo reintentará el día de su vencimiento y tres y siete días después, y avisará al Profesional por correo electrónico de cada intento. El acceso se ajustará conforme a lo siguiente, mientras los datos se conservan íntegros durante un año:

Periodo desde el impago	Acceso	Datos
Días 0 a 7	Normal, con reintentos y avisos de cobro	Intactos
Días 8 a 365	Cuenta suspendida: lectura y exportación completa habilitadas; se reactiva de inmediato al pagar	Intactos
A partir del día 366	Sin acceso	Puede eliminarse de forma definitiva

12.2 **La falta de pago nunca impide al Profesional obtener la exportación íntegra de sus Expedientes.** La exportación está disponible directamente en la

Plataforma hasta el día 365. El Profesional reconoce que está obligado a conservar el expediente clínico por un periodo mínimo de cinco años conforme a la NOM-004-SSA3-2012, por lo que deberá exportar su información antes de su eliminación.

XIII. Exportación, conservación y respaldos

13.1 El Profesional puede exportar en cualquier momento y **sin costo** su información completa: pacientes, historia clínica, notas, odontograma, documentos, consentimientos, pagos y archivos originales, en formatos de uso común.

13.2 La información se conserva durante un año contado desde el impago, desde el cierre del periodo pagado tras la cancelación o desde el vencimiento de la prueba gratuita sin que se contrate un Plan. Transcurrido ese plazo, CareOne podrá eliminarla de forma definitiva, sin perjuicio de la información que CareOne deba conservar por disposición legal, conforme al Aviso de Privacidad.

13.3 CareOne realiza respaldos diarios automáticos y cifrados. Los respaldos no se editan para eliminar registros individuales, por lo que un dato eliminado puede permanecer cifrado en ellos hasta que el respaldo correspondiente se elimine, sin que se utilice para ningún otro fin.

XIV. Disponibilidad y soporte

14.1 CareOne procurará una disponibilidad mensual de la Plataforma del 99.5%. **En los Planes de autoservicio este objetivo no constituye un nivel de servicio garantizado** y su incumplimiento no genera créditos, bonificaciones ni penalizaciones. Los niveles de servicio con créditos se reservan para los contratos Enterprise y de centros.

14.2 El soporte se brinda por WhatsApp y correo electrónico, de lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas, hora del centro de México, con una primera respuesta dentro de las 24 horas hábiles siguientes. Los mantenimientos programados se procurarán notificar con anticipación.

XV. Suspensión y terminación

15.1 CareOne podrá suspender o terminar la cuenta por las siguientes causas:

- **a)** Falta de pago, conforme al capítulo XII.
- **b)** Uso de la Plataforma con fines ilícitos o contrarios a estos Términos.
- **c)** Existencia de un riesgo para la seguridad de la Plataforma, de otros usuarios o de terceros.
- **d)** Falsedad en la cédula profesional o pérdida de su vigencia.
- **e)** Publicidad prohibida en el Perfil profesional conforme a los artículos 79 y 83 de la Ley General de Salud y demás disposiciones aplicables.
- **f)** Publicar en el Perfil profesional imágenes o datos que permitan identificar a pacientes.
- **g)** Compartir las credenciales de un Asiento clínico.

15.2 Salvo en casos de riesgo de seguridad que exijan una acción inmediata, CareOne notificará al Profesional la causa por correo electrónico y le otorgará un plazo razonable para subsanarla cuando ello sea posible.

15.3 **En todos los casos se restringe el uso, pero nunca la exportación del Expediente**, y la conservación de la información sigue lo previsto en el capítulo XIII.

XVI. Obligaciones del Profesional y usos prohibidos

16.1 El Profesional se obliga a utilizar la Plataforma conforme a la ley, a estos Términos y a la ética profesional, y se abstendrá de:

- **a)** Registrar información falsa o suplantar la identidad de otra persona.
- **b)** Compartir credenciales o permitir que un profesional sin Asiento clínico propio registre encuentros clínicos.
- **c)** Cargar contenido ilícito, programas maliciosos o información que vulnere derechos de terceros.
- **d)** Intentar acceder sin autorización a sistemas o cuentas, realizar ingeniería inversa o extraer datos de forma automatizada de la Plataforma.
- **e)** Utilizar los datos de otros usuarios o de pacientes para fines distintos de la atención de sus pacientes.

XVII. Tratamiento de datos personales del Profesional

17.1 CareOne trata los datos personales del Profesional y de sus Usuarios administrativos en carácter de responsable, conforme al Aviso de Privacidad, que el Profesional declara conocer y que se rige por sus propias disposiciones.

17.2 **Comunicaciones.** Los correos transaccionales (confirmaciones, avisos de cobro, alertas de seguridad y de límites, cambios a los documentos legales) forman parte del servicio. Los correos comerciales sólo se envían a quien lo autorizó, incluyen siempre un enlace de baja con un clic y esa autorización puede revocarse también escribiendo a privacidad@careone.com.mx.

XVIII. Convenio de Persona Encargada (datos de pacientes)

18.1 **Roles.** La aceptación de estos Términos implica la celebración, entre el Profesional y CareOne, del convenio de persona encargada a que se refiere el Aviso de Privacidad. Respecto de los Datos de Pacientes, **el Profesional es el responsable** y **CareOne es la persona encargada**, en términos del artículo 2, fracción XII, de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares. CareOne trata dichos datos únicamente por cuenta del Profesional y conforme a sus instrucciones, que se entienden contenidas en estos Términos y en la configuración que el Profesional realice en la Plataforma.

18.2 **Garantías del Profesional.** El Profesional garantiza que puso a disposición de sus pacientes su aviso de privacidad y que obtuvo su consentimiento expreso y por escrito para el tratamiento de sus datos sensibles de salud, conforme al artículo 8 de dicha Ley, así como, en su caso, la autorización de

quien ejerza la patria potestad o tutela de pacientes menores de edad o incapaces.

18.3 Obligaciones de CareOne. CareOne se obliga a:

a) Tratar los Datos de Pacientes sólo para prestar el servicio y conforme a las instrucciones del Profesional.

b) No utilizarlos para fines propios, salvo lo previsto en la cláusula 18.5; **no venderlos, no entrenar modelos de inteligencia artificial con datos identificables de pacientes** y no transferirlos, salvo por mandato de autoridad competente.

c) No cargar herramientas de analítica, grabación de sesión ni mapas de calor en las secciones de la Plataforma a las que se accede con sesión iniciada.

d) Mantener medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas adecuadas y guardar confidencialidad, obligación que se extiende a su personal y que subsistirá aun después de terminada la relación.

e) Informar al Profesional, sin dilación y a más tardar dentro de las 72 horas siguientes a que tenga conocimiento de ella, de cualquier vulneración de seguridad que afecte los Datos de Pacientes, indicando su naturaleza, los datos afectados, las medidas adoptadas y las recomendaciones para los titulares, a fin de que el Profesional pueda cumplir con su obligación de informarles conforme al artículo 19 de dicha Ley.

f) Remitir al Profesional, dentro de los cinco días hábiles siguientes, cualquier solicitud de derechos ARCO que reciba de un paciente, y apoyarlo en su atención.

g) Al término de la relación, avisar previamente al Profesional, poner a su disposición la exportación íntegra de los datos, emitir constancia de su entrega o puesta a disposición y suprimirlos conforme al capítulo XIII, considerando que la NOM-004-SSA3-2012 obliga al Profesional a conservar el expediente clínico por un mínimo de cinco años.

18.4 Subencargados. El Profesional autoriza a CareOne a apoyarse en los proveedores de alojamiento e infraestructura en la nube, almacenamiento de respaldos cifrados, envío de correo electrónico y certificación de CFDI listados en el Aviso de Privacidad, a quienes CareOne exigirá contractualmente obligaciones de confidencialidad y seguridad equivalentes. Algunos de ellos pueden encontrarse fuera de México. CareOne notificará al Profesional cualquier alta o sustitución con al menos treinta días naturales de anticipación, plazo durante el cual éste podrá oponerse y, en su caso, cancelar su Plan sin penalización.

18.5 Información disociada. El Profesional autoriza a CareOne a disociar los Datos de Pacientes de manera que no permitan identificar a su titular y a utilizar la información resultante exclusivamente con fines estadísticos y de mejora del servicio. CareOne nunca utilizará para esos fines datos identificables.

18.6 Convenio por separado. Si el Profesional y CareOne suscriben un convenio de persona encargada por separado, éste prevalecerá sobre el presente capítulo en lo que se oponga.

18.7 **Solicitudes de cita desde el Perfil profesional.** Los datos que un paciente proporciona al solicitar una cita desde el Perfil profesional se tratan por cuenta del Profesional como Datos de Pacientes. El Profesional se obliga a poner su aviso de privacidad a disposición de dichos pacientes.

XIX. Propiedad intelectual

19.1 La Plataforma, su software, diseño, marcas, nombres comerciales, logotipos y contenidos son propiedad de CareOne o de sus licenciantes y están protegidos por la Ley Federal del Derecho de Autor y la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial. CareOne otorga al Profesional una licencia de uso limitada, no exclusiva, intransferible y revocable, durante la vigencia de su cuenta, únicamente para los fines previstos en estos Términos.

19.2 El Profesional conserva la titularidad de la información que registra, incluidos los Expedientes. El Profesional otorga a CareOne únicamente la autorización necesaria para alojar, procesar y mostrar dicha información con el fin de prestar el servicio y, respecto del Perfil profesional, para publicarlo en los términos del capítulo VII.

19.3 **Cuentas con varios profesionales.** La información registrada en una cuenta, incluidos los Expedientes, pertenece al Profesional titular de la cuenta (la clínica o el consultorio), con independencia del profesional que la haya capturado o firmado. Los profesionales que ocupen un Asiento clínico en la cuenta de un tercero no adquieren derecho alguno sobre dicha información y, al dejar la cuenta, pierden el acceso a ella, sin perjuicio de los derechos de los pacientes ni de lo que se pacte en un contrato Enterprise o de centros.

XX. Limitación de responsabilidad

20.1 CareOne responderá por el cumplimiento de sus obligaciones conforme a estos Términos y a la legislación aplicable. En la medida en que la ley lo permita, CareOne no será responsable por daños derivados de: el contenido clínico o las decisiones del Profesional; el uso indebido de la cuenta por causas imputables al Profesional; fallas de redes, de proveedores de telecomunicaciones o de servicios de terceros ajenos a su control; o caso fortuito o fuerza mayor.

20.2 Salvo dolo o negligencia grave, y en la medida permitida por la ley, la responsabilidad total de CareOne frente al Profesional por cualquier reclamación se limitará al monto efectivamente pagado por éste durante los doce meses anteriores al hecho que la origine. Nada de lo previsto en esta cláusula limita los derechos irrenunciables que la Ley Federal de Protección al Consumidor otorga al consumidor.

XXI. Modificaciones a los Términos

21.1 CareOne podrá actualizar estos Términos para atender cambios legales, del servicio o de sus proveedores. Los cambios sustanciales se notificarán por correo electrónico y dentro de la Plataforma con al menos **treinta días naturales** de anticipación a su entrada en vigor. Si el Profesional no está de acuerdo, podrá cancelar su Plan antes de esa fecha sin penalización alguna;

los cambios no afectarán los periodos ya pagados ni el precio de los Clientes Anteriores conforme a la cláusula 8.3.

21.2 Cada nueva versión se identificará con su fecha y número de versión, y su aceptación se registrará conforme al capítulo siguiente.

XXII. Evidencia de aceptación y comunicaciones electrónicas

22.1 CareOne conserva evidencia de cada aceptación, incluida la versión del documento aceptado y la fecha y hora. Las partes reconocen plena validez a los mensajes de datos y a las notificaciones que se realicen al correo electrónico registrado en la cuenta, conforme a los artículos 89 a 94 del Código de Comercio.

XXIII. Atención a clientes y quejas

23.1 Las dudas, aclaraciones y quejas pueden presentarse en hola@careone.com.mx, por WhatsApp al +52 222 422 9794 o en el domicilio de CareOne. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del consumidor a acudir ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

XXIV. Legislación aplicable y jurisdicción

24.1 Estos Términos se rigen por las leyes federales de los Estados Unidos Mexicanos. Las partes procurarán resolver cualquier controversia mediante los mecanismos alternativos de solución de controversias. De no ser posible, se someten a la jurisdicción de los tribunales competentes de Heroica Puebla de Zaragoza, Puebla, con renuncia a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente o futuro, sin perjuicio de la competencia de la Procuraduría Federal del Consumidor en el ámbito administrativo.

XXV. Disposiciones generales

25.1 Si alguna disposición de estos Términos se declara nula o inválida, las demás conservarán su validez. La falta de ejercicio de un derecho por parte de CareOne no implica su renuncia. Los títulos de las cláusulas son únicamente de referencia. Estos Términos y, en su caso, el contrato particular Enterprise o el convenio de persona encargada suscrito por separado constituyen el acuerdo íntegro entre las partes. El Aviso de Privacidad es un documento informativo que se rige por sus propias disposiciones.

Estos Términos están disponibles de forma permanente en **careone.com.mx/terminos** y en el pie de página de todas las secciones del Sitio.