Términos y Condiciones de Ekinplace

Última actualización: Diciembre 2024

Bienvenido a Ekinplace Group, S.A.P.I. de C.V., (en lo sucesivo, "EKINPLACE"). Estos Términos y Condiciones ("Términos") rigen el uso de nuestros servicios y plataformas, incluyendo, pero no limitándose a, nuestros sitios web y aplicaciones móviles (conjuntamente, el "Sitio"). Al acceder o utilizar el Sitio y los servicios proporcionados por Ekinplace, usted ("Usuario") acepta cumplir y estar legalmente vinculado por estos Términos.

Parte 1: Introducción

1. **Aceptación de Términos y Condiciones**
    1. **Introducción y aceptación de los términos**

        Estos Términos constituyen un acuerdo legalmente vinculante entre usted y Ekinplace, que regula su uso del Sitio y de los servicios ofrecidos. Al acceder, navegar o utilizar cualquier parte del Sitio o los servicios, usted acepta y se compromete a cumplir con estos Términos, así como con todas las leyes y regulaciones aplicables.

        Mediante el uso, visita y/o su registro en el sitio, usted acepta los siguientes Términos y Condiciones y declara expresamente su aceptación utilizando para tal efecto medios electrónicos, lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 1803 del Código Civil Federal y el 93 del Código de Comercio; por lo que le rogamos lea y analice detenidamente lo señalado en este documento. En caso de no aceptar en forma absoluta y completa los presentes Términos y Condiciones, usted deberá abstenerse de acceder, utilizar y observar el sitio de internet. En caso de que el usuario acceda, utilice y lo observe, se considerará como una absoluta y expresa aceptación de los términos y condiciones de uso aquí estipulados.

    2. **Modificaciones a los Términos**

        Ekinplace se reserva el derecho de modificar estos Términos en cualquier momento y sin previo aviso, en el entendido de que dichas modificaciones no surtirán efectos retroactivamente y que únicamente serán aplicables a visitas al sitio y operaciones realizadas con posterioridad a dichas modificaciones.

        Las modificaciones serán efectivas inmediatamente después de su publicación en el Sitio. Se recomienda revisar periódicamente estos Términos para estar al tanto de cualquier cambio. Su uso continuado del Sitio después de la publicación de cambios constituirá su aceptación de dichos cambios.

        En este acto usted conviene que los Términos y Condiciones únicamente son aplicables para las operaciones que realice con EKINPLACE de momento en momento y conviene en sujetarse y quedar obligado por cualquier modificación a los

presentes Términos y Condiciones para cualquier compraventa u otra operación que realice con posterioridad a dichas modificaciones.

3. **Definiciones de términos clave**

   Para una mejor comprensión de estos Términos, los siguientes términos clave se definen de la siguiente manera:

   - **"Ekinplace":** Se refiere a Ekinplace Group, S.A.P.I. de C.V., sus subsidiarias y afiliadas, así como a cualquier sitio web, aplicación móvil, servicio, contenido, o propiedad digital operada por Ekinplace.
   - **"Usuario":** Se refiere a cualquier persona que acceda, navegue, utilice o se registre en el Sitio o los servicios de Ekinplace.
   - **"Sitio":** Se refiere a todos los sitios web, aplicaciones móviles, plataformas digitales y servicios operados por Ekinplace.
   - **"Servicios":** Se refiere a los servicios proporcionados por Ekinplace, incluyendo, pero no limitándose a, los servicios de Ekinmed, Ekinfarma y Ekinlab.
   - **"Ekinmed":** Se refiere a la unidad de negocio de Ekinplace que ofrece servicios relacionados con la salud y bienestar, como la consulta y reserva de citas con especialistas médicos, esta bajo el sitio web https://ekinplace.com/salud.
   - **"Ekinfarma":** Se refiere a la unidad de negocio de Ekinplace que ofrece productos farmacéuticos y servicios relacionados, incluyendo la venta y distribución de medicamentos.
   - **"Ekinlab":** Se refiere a la unidad de negocio de Ekinplace que proporciona servicios de laboratorio clínico y pruebas diagnósticas.

Parte 2: Disposiciones Generales

2. **Propiedad Intelectual**

   1. **Derechos sobre marcas, logotipos y contenido**

      Todo el contenido disponible en el Sitio, incluyendo, pero no limitándose a, textos, gráficos, logotipos, íconos, imágenes, clips de audio, videos, descargas digitales, compilaciones de datos y software, son propiedad exclusiva de Ekinplace o de sus licenciantes y están protegidos por las leyes de propiedad intelectual aplicables. Las marcas, logotipos y nombres comerciales que aparecen en el Sitio son marcas registradas de Ekinplace o de sus respectivas propietarias.

   2. **Licencia de uso limitada**

      Ekinplace otorga al Usuario una licencia limitada, no exclusiva, no transferible y revocable en cualquier momento para acceder y utilizar el Sitio y su contenido únicamente para fines personales y no comerciales. Esta licencia no incluye ningún derecho para:

      - revender o utilizar comercialmente el Sitio o su contenido;
      - recopilar y usar listados de productos, descripciones o precios;
      - hacer cualquier uso derivado del Sitio o su contenido;
      - descargar o copiar información de cuenta para el beneficio de otro comerciante; o
      - utilizar herramientas de minería de datos, robots o similares para la extracción de datos.

Cualquier uso no autorizado del Sitio o su contenido termina automáticamente la licencia otorgada por Ekinplace.

3. **Uso del Sitio**

    1. **Restricciones de uso**

    El Usuario se compromete a utilizar el Sitio de manera responsable y a no utilizarlo para actividades ilícitas, fraudulentas o no autorizadas. Está prohibido:

    - Utilizar el Sitio para cualquier propósito ilegal o no autorizado.
    - Interferir o interrumpir el funcionamiento del Sitio o los servidores o redes conectados al Sitio.
    - Transmitir cualquier virus, malware o cualquier otro código de naturaleza destructiva.
    - Intentar obtener acceso no autorizado a cualquier parte del Sitio, cuentas de otros usuarios, sistemas informáticos o redes conectadas al Sitio mediante piratería, minería de contraseñas o cualquier otro medio.
    - El uso de personas menores de 18 años.
    - Ceder o transferir de otro modo su Cuenta a cualquier otra persona o entidad

    2. **Enlaces a sitios de terceros**

    El Sitio puede contener enlaces a sitios web de terceros independientes o que son propiedad de ellos y que no son propiedad, ni se encuentran controlados por Ekinplace. Ekinplace no tiene control sobre el contenido, políticas de privacidad o prácticas de los sitios web de terceros y no asume ninguna responsabilidad por ellos. La inclusión de enlaces a dichos sitios no implica ningún respaldo por parte de Ekinplace.

    EKINPLACE se reserva el derecho de cancelar y/o deshabilitar dichos enlaces en cualquier momento. El hecho de que mostremos dichos enlaces no debe interpretarse como una autorización o un patrocinio de parte de EKINPLACE a dichos sitios o su contenido. Debido a que algunos sitios usan resultados de búsqueda automatizados o de otro modo dirigen a sitios que contienen información que puede considerarse inadecuada u ofensiva, EKINPLACE no se responsabiliza por el cumplimiento con los derechos de autor, la legalidad o el decoro del material que contienen los sitios de terceros, incluso los anuncios periódicos disponibles en línea, por tal motivo el cliente exime a EKINPLACE de reclamaciones en su contra respecto a dichos sitios.

    EKINPLACE se reserva el derecho de corregir cualquier error u omisión de cualquier información en el sitio. EKINPLACE se compromete a que, en caso de resultar cualquier falla o falta tecnológica propia del sitio, la resolverá a la brevedad. El software, enlaces y demás recursos en el sitio son ofrecidos por EKINPLACE en el estado en el que se encuentran y sin garantizar la calidad, estado, funcionamiento o compatibilidad de los mismos con cualquier dispositivo en cual se utilice o ejecute; por lo que EKINPLACE no asume ninguna responsabilidad con relación a cualquier daño y/o perjuicio causado.

    EKINPLACE no garantiza que el sitio satisfaga los requerimientos del usuario o que los servicios, bienes y/o productos que en él se ofrecen no sufran interrupciones, sean seguros o estén exentos de errores. Salvo por los bienes y/o productos que sean comercializados en el sitio bajo marcas o nombres comerciales que sean propiedad de EKINPLACE. EKINPLACE se libera de cualquier responsabilidad y condiciones, tanto expresas como implícitas, con relación a los bienes y/o productos, servicios e información contenida o disponible en o a través del sitio, incluyendo, sin limitación alguna: (a) la disponibilidad

del sitio, (b) la ausencia de virus, errores, desactivadores o cualquier otro material contaminante o con funciones destructivas en la información o programas disponibles en o a través del sitio, y (c) EKINPLACE podrá actualizar el contenido del sitio constantemente, por lo que se solicita al usuario tomar en cuenta que alguna información publicitada o contenida en o a través del mismo, pueden haber quedado obsoletas y/o contener imprecisiones o errores tipográficos u ortográficos.

EKINPLACE no asume ninguna obligación de mantener cualquier cuenta habilitada o actualizada de cliente alguno, y tendrá derecho en cualquier momento y sin previo aviso, a restringir, cancelar o deshabilitar cualquier servicio del sitio, cancelar y/o deshabilitar cualquier cuenta, eliminar, remover o editar el contenido del sitio, a su entera discreción.

El Usuario reconoce y acepta que Ekinplace no será responsable, directa o indirectamente, por cualquier daño o pérdida causada o supuestamente causada por o en conexión con el uso de o confianza en cualquier contenido, bienes o servicios disponibles en o a través de dichos sitios o recursos.

3. **Condiciones adicionales a determinados servicios**

   Podrán ser aplicables condiciones adicionales a determinados servicios, como pueden ser políticas para un evento, una actividad o una promoción en particular. Dichas condiciones serán comunicadas en relación con los servicios que sean aplicables. Las condiciones adicionales se establecerán además de las condiciones, y se considerarán una parte de estas, para los fines de los Servicios aplicables. Las condiciones adicionales prevalecerán sobre las Condiciones en el caso de conflicto con respecto a los Servicios aplicables

4. **Ausencia de garantías sobre el contenido**

   Ekinplace no garantiza que el contenido del Sitio sea preciso, completo, confiable, actual o libre de errores. El uso del Sitio es bajo su propio riesgo. Ekinplace se reserva el derecho de modificar el contenido del Sitio en cualquier momento sin previo aviso.

4. **Registro y Cuentas de Usuario**

   1. **Veracidad de los datos proporcionados**

      Al registrarse de manera libre en el Sitio, el Usuario se compromete llenar y aceptar la forma de registro visible en el formulario de registro del Sitio, debiendo proporcionar información precisa, actual y completa sobre sí mismo según lo solicitado. El Usuario se compromete a mantener y actualizar rápidamente los datos de registro para mantenerlos precisos, actuales y completos. Siendo el Usuario responsable de que todos los datos e información transmitida a EKINPLACE sean correctos y veraces, asegurando tener los derechos necesarios para transmitir lícitamente dicha información a EKINPLACE.

   2. **Confidencialidad de las cuentas y contraseñas**

      El Usuario es responsable de mantener la confidencialidad de su cuenta y contraseña y de restringir el acceso a su computadora, y acepta la responsabilidad por todas las actividades que ocurran bajo su cuenta o contraseña. Ekinplace se reserva el derecho de rechazar el servicio, cerrar cuentas, remover o editar contenido o cancelar órdenes a su discreción.

      El usuario reconoce que el acceso al sitio a través de su cuenta constituye una firma electrónica y que cualquier mensaje de datos o comunicación realizada a través de su cuenta o de cualquier otro medio registrado con EKINPLACE, será atribuible a él como Cliente por parte de EKINPLACE.

3. **Mensajes de datos y comunicaciones electrónicas**

   Al utilizar el Sitio, el Usuario acepta recibir comunicaciones electrónicas de Ekinplace. Estas comunicaciones pueden incluir avisos sobre su cuenta y otra información relacionada con el uso del Sitio. El Usuario acepta que cualquier notificación, acuerdo, divulgación u otra comunicación que Ekinplace le envíe electrónicamente satisfará cualquier requisito legal de comunicación, incluida la comunicación por escrito.

4. **Publicidad en el Sitio**

   EKINPLACE intenta ser tan preciso como sea posible en la descripción de todos los bienes y/o productos y servicios desplegados en el Sitio. No obstante, lo anterior, EKINPLACE no garantiza que la descripción de cualquier bien y/o producto sea precisa, completa, detallada, vigente o libre de errores. Si un bien y/o producto desplegado en el sitio no cumple con la descripción indicada en el mismo en el momento de la entrega al usuario, éste podrá negarse a aceptarlo y EKINPLACE quedará obligada a no recibir el pago correspondiente; o en caso de que haya recibido el mismo mediante cargo a una tarjeta de débito o crédito bancarias, realizará el reembolso mediante depósito en la tarjeta correspondiente, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha de la negativa del Cliente de recibir el bien y/o producto. En todo caso la descripción final del bien y/o producto objeto de cualquier Oferta de Compra será la incluida en la Confirmación de Pedido correspondiente.

   El Usuario será responsable de verificar que el bien y/o producto cumpla con la descripción señalada en la Orden de Compra y en la Confirmación de Pedido correspondiente en el momento de la entrega. Las imágenes son meramente ilustrativas, y la imagen y/o presentación del producto pueden variar sin previo aviso.

5. **Privacidad y Protección de Datos Personales**
   1. **Recopilación y uso de datos personales**

      Ekinplace recopila y utiliza los datos personales del Usuario de acuerdo con el Aviso de Privacidad que puede ser consultado en el siguiente sitio https://ekinplace.com/salud/aviso-de-privacidad.

      Al utilizar el Sitio, el Usuario acepta la recopilación, uso y divulgación de su información personal como se describe en la Política de Privacidad de Ekinplace.

   2. **Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición)**

      El Usuario tiene el derecho de acceder, rectificar, cancelar u oponerse al tratamiento de sus datos personales conforme a la legislación aplicable. Para ejercer estos derechos, el Usuario deberá seguir los procedimientos descritos en el Aviso de Privacidad de Ekinplace.

   3. **Política de cookies**

      El Sitio utiliza cookies y tecnologías similares para mejorar la experiencia del Usuario y analizar el uso del Sitio. Al utilizar el Sitio, el Usuario acepta el uso de cookies de Ekinplace. El Usuario puede deshabilitar las cookies a través de la configuración de su navegador, pero esto puede afectar la funcionalidad del Sitio.

6. **Limitaciones de Responsabilidad**
   1. **Exención de responsabilidad por contenidos de terceros**

Ekinplace no asume ninguna responsabilidad por el contenido de terceros accesible a través del Sitio, incluidos enlaces a sitios web de terceros y contenido proporcionado por otros usuarios. El Usuario utiliza dicho contenido de terceros bajo su propio riesgo.

2. **Limitaciones de responsabilidad por uso del sitio**

   En la máxima medida permitida por la ley aplicable, Ekinplace no será responsable por cualquier daño directo, indirecto, incidental, especial, consecuente o punitivo, ni por ninguna pérdida de beneficios o ingresos, ya sea incurrido directamente o indirectamente, ni por cualquier pérdida de datos, uso, fondo de comercio u otras pérdidas intangibles, resultantes de: (a) el uso o la imposibilidad de usar el Sitio; (b) el acceso no autorizado o la alteración de sus transmisiones o datos; (c) el uso de cualquier contenido obtenido a través del Sitio; o (d) cualquier otro asunto relacionado con el Sitio.

7. **Modificaciones y Cambios**

   1. **Derecho a modificar términos y condiciones**

      Ekinplace se reserva el derecho de modificar estos Términos en cualquier momento y a su sola discreción. Las modificaciones serán efectivas inmediatamente después de su publicación en el Sitio. Es responsabilidad del Usuario revisar periódicamente estos Términos para estar al tanto de cualquier cambio.

   2. **Notificación de cambios**

      Ekinplace notificará a los Usuarios sobre cambios importantes en estos Términos a través de avisos en el Sitio o mediante comunicaciones electrónicas. El uso continuado del Sitio después de la publicación de cualquier cambio constituye la aceptación de los mismos.

Parte 3: Términos Específicos de Ekinmed

8. **Interacciones con Especialistas de Salud**

   1. **Relación entre usuarios y especialistas**

      Los Servicios de Ekinmed permiten a los usuarios interactuar con Especialistas de Salud y Centros Médicos para concertar citas y recibir asesoramiento médico. Ekinmed actúa únicamente como un intermediario técnico y proveedor de servicios, facilitando la conexión entre usuarios y Especialistas de Salud. Los Usuarios son los únicos responsables de seleccionar a los Especialistas de Salud y de cualquier acuerdo, conversación, reserva o contrato para la prestación de asesoramiento médico, asistencia, diagnóstico, tratamiento o procedimiento con los Especialistas de Salud.

   2. **Exención de responsabilidad de Ekinmed**

      El Usuario reconoce que Ekinmed no opera como Especialista de Salud o Centro Médico y no presta servicios de salud de ningún tipo. Ekinmed no es responsable por la calidad, puntualidad o resultados de los servicios de salud prestados por los Especialistas de Salud. Todas las comunicaciones y acuerdos realizados entre usuarios y Especialistas de Salud son independientes de Ekinmed. Tampoco funciona como una empresa prestadora de servicios médicos ya que solamente se limita a la conexión e intermediación de los clientes y/o pacientes que requieran de dichos servicios médicos con personas que se prestan esos servicios de manera particular e independientes, sin que estén empleados por Ekinplace ni por

ninguno de sus afiliados.

Cualquier queja, reclamación o problema relacionado con los servicios de salud deben ser dirigidos y resueltos directamente con el Especialista de Salud correspondiente.

9. **Contenido Informativo**
    1. **Uso de contenido con fines informativos**

    El contenido proporcionado en el sitio de Ekinmed es únicamente para fines informativos. Este contenido puede incluir artículos, videos, gráficos y otros materiales que ofrecen información general sobre salud y bienestar. Ekinmed se esfuerza por proporcionar contenido preciso y actualizado, pero no garantiza la exactitud, integridad o utilidad de la información proporcionada.

    2. **No sustitución de la consulta médica**

    El contenido informativo de Ekinmed no pretende sustituir la consulta, diagnóstico o tratamiento médico profesional. Los usuarios deben buscar siempre el consejo de un Especialista de Salud cualificado para cualquier pregunta que puedan tener respecto a una condición médica. Nunca ignore el consejo médico profesional ni retrase la búsqueda de este debido a algo que haya leído en Ekinmed. En caso de emergencia médica, contacte inmediatamente a los servicios de emergencia.

10. **Reservas y Citas**
    1. **Procedimientos para reservar citas**

    Los usuarios pueden reservar citas con Especialistas de Salud a través del sitio de https://ekinplace.com/salud siguiendo los procedimientos indicados. Esto incluye seleccionar un Especialista de Salud, elegir una fecha y hora disponibles y confirmar la reserva. Es responsabilidad del usuario proporcionar información precisa y completa al realizar la reserva.

    2. **Cancelaciones y no presentaciones**

    Si un usuario necesita cancelar una cita, debe hacerlo con la mayor antelación posible utilizando las herramientas proporcionadas por Ekinmed. Las políticas de cancelación y las posibles penalizaciones por no presentarse a una cita serán determinadas por cada Especialista de Salud o Centro Médico y se comunicarán al usuario en el momento de la reserva. Ekinmed no es responsable de cualquier cargo o penalización impuesta por los Especialistas de Salud debido a cancelaciones tardías o no presentaciones.

Parte 4: Términos Específicos de Ekinfarma

11. **Órdenes de Compra y Pagos**
    1. **Proceso de compra y confirmación de pedidos**

    Los usuarios pueden realizar órdenes de compra de productos a través del sitio de Ekinfarma. Para efectuar una compra, el usuario debe seleccionar los productos deseados, agregarlo a su carrito de compras y seguir el proceso de pago proporcionado en el sitio. Al confirmar una orden de compra, el usuario acepta pagar el precio total indicado para los

productos seleccionados, incluidos los impuestos aplicables y cualquier cargo adicional especificado.

Una vez que se ha completado una orden de compra, Ekinfarma enviará una confirmación de pedido al usuario mediante correo electrónico. Esta confirmación incluirá detalles sobre los productos comprados, el precio total, la dirección de entrega y cualquier otra información relevante.

2. **Métodos de pago y facturación**

Ekinfarma acepta varios métodos de pago, incluyendo tarjetas de crédito y débito y otros métodos de pago electrónicos que se especifican en el sitio. Los usuarios deben proporcionar información de pago válida y autorizan a Ekinfarma a cargar el monto total de la compra en el método de pago seleccionado.

En caso de requerir factura, el cliente podrá solicitarla al momento de terminar su compra y hasta 30 (treinta) días naturales posteriores a la misma a las compras realizadas, y podrán solicitarse a través del sitio de Ekinfarma o mediante contacto con el servicio al cliente.

12. **Entrega de Productos**

1. **Políticas de entrega a domicilio**

EKINPLACE cuenta con la modalidad de "Delivery" a domicilio a través de aliados comerciales; el Cliente deberá ingresar a la página de comercio electrónico, indicar la ubicación o ingresar su domicilio, seleccionar los productos que desea adquirir, ingresar un método de pago y una vez validado su pago se generará una Confirmación de Compra y el número de pedido para su recolección de acuerdo con lo siguiente:

- Zonas locales

  En las zonas en donde se encuentre una sucursal de EKINPLACE, el envío a domicilio será gratuito en compras superiores a $300.00 (Trescientos pesos 00/100 M.N.).

  En las compras que sean inferiores a $300.00 (Trescientos pesos 00/100 M.N.) se cobrará el costo de envío de $50.00 (Cincuenta pesos 00/100 M.N.).

  El pedido será entregado el mismo día, en un lapso máximo de 3 horas a partir de la validación del pago mencionado observando lo señalado en el apartado de Bienes y Productos.

  Para el surtido de medicamentos que para su dispensación requieren receta médica, se requiere obligatoriamente la entrega previa de la receta física; aplican normativa sanitaria de surtido (se retiene o se sella receta), por lo que, se acudirá con el Cliente a recoger la receta, previo a acudir a recolectar el pedido.

- Zonas foráneas.

  En las zonas en donde no se encuentre de manera cercana una sucursal de EKINPLACE, el envío a domicilio será gratuito en compras superiores a $14,000.00 (Catorce mil pesos 00/100 M.N.).

En las compras que sean inferiores a $14,000.00 (Catorce mil pesos 00/100 M.N.) se cobrará el costo de envío de $600.00 (Seiscientos pesos 00/100 M.N.).

El pedido será entregado dependiendo de la cercanía del centro de distribución más cercano ubicado alrededor de la República Mexicana, el cual será evaluado y estimado a partir de la validación del pago mencionado observando lo señalado en el apartado de Bienes y Productos.

*Para el surtido de medicamentos que para su dispensación requieren receta médica, se requiere obligatoriamente la entrega previa de la receta física; aplican normativa sanitaria de surtido (se retiene o se sella receta), por lo que, se acudirá con el Cliente a recoger la receta, previo a acudir a recolectar el pedido.

2. **Opciones de recogida ("Pick Up")**

Ekinfarma también ofrece la opción de recogida en tienda ("Pick Up") para los productos comprados en línea. Los usuarios pueden seleccionar esta opción durante el proceso de compra y elegir la tienda más conveniente para recoger su pedido. Una vez que el pedido esté listo para ser recogido, el usuario recibirá una notificación con los detalles de la recogida.

13. **Devoluciones y Reembolsos**

1. **Políticas de devolución y reembolso**

Ekinfarma acepta devoluciones de productos bajo ciertas condiciones. Los productos deben ser devueltos en su estado original, sin usar y en su empaque original. Los usuarios deben iniciar el proceso de devolución dentro de un plazo específico desde la fecha de entrega, tal como se detalla en las políticas de devolución de Ekinfarma.

2. **Procedimientos y condiciones**

Para iniciar una devolución, los usuarios deben ponerse en contacto con el servicio al cliente de Ekinplace y seguir las instrucciones proporcionadas. Una vez que se haya recibido y verificado el producto devuelto, Ekinfarma procesará el reembolso correspondiente. Los reembolsos se realizarán utilizando el mismo método de pago utilizado para la compra original o a través del monedero de Ekinplace, a menos que se acuerde lo contrario.

Los costos de envío para la devolución de productos, a menos que se deba a un error de Ekinfarma o un producto defectuoso, serán responsabilidad del usuario.

Asimismo, el Cliente tendrá derecho a la devolución en términos de lo establecido en el artículo 92 de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

En el caso de que el Cliente quiera llevar a cabo una devolución total o parcial del bien y/o producto de manera voluntaria, esta devolución deberá llevarse a cabo de conformidad a lo siguiente:

- 1. Delivery, al recibir Confirmación del Pedido, se le compartirá al Cliente la dirección de farmacia para realizar su devolución; éste acudirá a la farmacia, entregará el número de pedido y productos a devolver, la devolución puede ser total o parcial; en dicha farmacia procederán a la devolución siempre y cuando sea el mismo día de haber recibido el producto y cumpla con las políticas de devolución.

- 2. Pickup, el Cliente para llevar a cabo su devolución deberá acudir a la farmacia en la cual se realizó la recolección, entregará el número de pedido y los productos a devolver, la devolución puede ser total o parcial, en dicha farmacia procederán a la devolución siempre y cuando sea el mismo día de haber recibido el producto y cumpla con las políticas de devolución.
- 3. El reembolso de su dinero se hará dependiendo la forma que haya elegido el cliente para devolver la mercancía y la forma de pago, será el tiempo y el proceso para recibir su reembolso.

Si el cliente realizó su compra con tarjeta bancaria, el reembolso de su dinero se hará a la misma tarjeta con la que se realizó el pedido, el tiempo aproximado en el que se verá reflejado el reembolso dependerá de las políticas de su banco.

3. **Límites de cantidad y disponibilidad de productos**

El Cliente acepta y reconoce que, con la finalidad de coadyuvar en el uso razonable de medicamentos y/o para beneficiar a una mayor Cantidad de clientes y/o por requerimiento de la Autoridad Sanitaria, la venta de algunos artículos podrá ser limitada a determinadas piezas. La anterior limitación se le informará en anuncios visibles en las unidades de EKINPLACE; en el caso de compras realizadas a través del sitio de comercio electrónico, se efectuará automáticamente dicha limitación dependiendo del producto a comprar.

Para los casos de que el Cliente coloque un pedido por múltiples unidades o múltiples pedidos de un mismo producto, EKINPLACE se reserva el derecho de reducir y limitar el número de productos ordenado.

Asimismo, el cliente reconoce y acepta que en caso de que el Cliente realice un pedido de compra que exceda las cantidades máximas establecidas por cada producto, EKINPLACE podrá cancelar dicho pedido sin responsabilidad alguna.

En caso de ser aplicable, EKINPLACE regresará al Cliente los montos correspondientes al o a los artículos solicitados en exceso. Del mismo modo, si por algún error, un pedido es procesado y contravenga en algo a las limitaciones establecidas por EKINPLACE, EKINPLACE se reserva el derecho a cancelar dicho pedido, avisándole al Cliente de la situación a través de los medios de comunicación que para tal efecto se dispongan.

EKINPLACE intenta en todo momento mantener la existencia de todos los productos anunciados, no obstante, todas sus promociones y productos se encuentran sujetos a disponibilidad y dichas promociones y productos se encuentran supeditados a la disponibilidad física en sus unidades, por lo tanto EKINPLACE se reserva el derecho a cancelar dicho pedido, avisándole al Cliente de la situación a través de los medios de comunicación que para tal efecto se dispongan.

14. **Ausencia de Recomendaciones Médicas**

1. **Uso de información con fines informativos**

La información proporcionada en el sitio de Ekinfarma, incluidos los detalles sobre productos y su uso, es únicamente para fines informativos. Esta información no debe considerarse como consejo médico ni como una recomendación para el uso de productos sin la supervisión de un profesional de salud.

2. **Exención de responsabilidad por el uso de productos**

Ekinfarma no se responsabiliza por cualquier daño o perjuicio que pueda resultar del uso de los productos comprados a través de su sitio. Los usuarios deben consultar con un profesional de salud antes de utilizar cualquier producto adquirido, especialmente en casos de condiciones médicas preexistentes o el uso de medicamentos prescritos.

Parte 5: Términos Específicos de Ekinlab

15. **Consultas y Resultados**
    1. **Acceso a resultados de pruebas**

       Los usuarios de Ekinlab pueden acceder a los resultados de sus pruebas médicas a través del portal seguro de la plataforma. Para ello, es necesario utilizar sus credenciales (usuario y contraseña) confidenciales. Los resultados estarán disponibles en un formato comprensible y accesible, cargado en su expediente clínico, mismo que podrán consultar los especialistas de la salud que lo tratan o han tratado. Los resultados podrán ser revisados en cualquier momento por los usuarios.

    2. **Confidencialidad y seguridad de la información**

       Ekinlab se compromete a garantizar la privacidad y confidencialidad de los resultados de las pruebas y cualquier información médica asociada. Todos los datos personales y resultados de pruebas se almacenan en servidores seguros y están protegidos por varias capas de encriptación y medidas de seguridad. Solo los usuarios y sus especialistas de salud con las credenciales confidenciales pueden acceder a sus resultados, y Ekinlab no compartirá esta información con terceros sin el consentimiento explícito del usuario, salvo que sea requerido por ley o por una autoridad competente.

16. **Reservas y Pagos**
    1. **Procedimiento para la reserva de pruebas**

       Los usuarios pueden reservar pruebas médicas a través del sitio web de Ekinlab. El proceso de reserva incluye seleccionar la prueba deseada, elegir una fecha y hora convenientes, y proporcionar la información personal necesaria. Una vez completada la reserva, los usuarios recibirán una confirmación por correo electrónico o mensajería de texto (SMS, WhatsApp) con los detalles de la cita.

    2. **Métodos de pago aceptados**

       Ekinlab acepta varios métodos de pago, incluyendo tarjetas de crédito, débito y otros métodos de pago electrónicos especificados en el sitio. Los usuarios deben proporcionar información de pago válida durante el proceso de reserva y autorizan a Ekinlab a cobrar el monto correspondiente por los servicios solicitados.

17. **Interacciones con Personal de Salud**
    1. **Relación entre usuarios y personal de salud**

       Ekinlab facilita la realización de pruebas médicas y el acceso a los resultados, pero no actúa como proveedor de servicios de salud. Cualquier interacción entre los usuarios y el personal de salud, incluyendo consultas, interpretación de resultados y recomendaciones médicas, se realiza de manera independiente y no implica responsabilidad alguna por parte de Ekinlab.

2. **Exención de responsabilidad de Ekinlab**

   Ekinlab no se hace responsable por la precisión, calidad o resultados de las pruebas realizadas por el personal de salud ni por cualquier consejo, diagnóstico o tratamiento proporcionado por ellos. Los usuarios deben consultar a un profesional de salud calificado para la interpretación de los resultados y la toma de decisiones médicas basadas en estos. Ekinlab no será responsable de ninguna pérdida, daño, coste o gasto resultante de la relación entre el usuario y el personal de salud o del uso de los resultados de las pruebas.

Parte 6: Disposiciones Finales

18. **Legislación y Jurisdicción Aplicable**

Los presentes Términos y Condiciones se regirán por la legislación aplicable vigente en los Estados Unidos Mexicanos. Las operaciones de compraventa que se celebren entre San Pablo Farmacia y el Cliente estarán sujetas a la Ley Federal de Protección al Consumidor, la Ley General de Salud, su reglamento, el Reglamento de Insumos para la Salud y demás normatividad aplicable. El usuario y/o Cliente en este acto acepta que cualquier controversia con relación a los presentes Términos y Condiciones, será resuelta ante las autoridades y los tribunales con sede en la Ciudad de México, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que le pudiera corresponder por razón de su domicilio presente o futuroContacto y Soporte.

- **Información de contacto para consultas y reclamaciones**

  Los usuarios pueden ponerse en contacto con el equipo de soporte de Ekinplace para cualquier consulta, duda o reclamación relacionada con los servicios ofrecidos a través de las siguientes vías:

  - Correo Electrónico: contacto@ekinplace.com
  - Dirección: Av. Insurgentes Sur 1446, Torre Elite, Piso 7, Col. Actipan, Benito Juárez, C.P. 03230, CDMX, México.

- **Procedimiento para presentar reclamaciones**

  Para presentar una reclamación, los usuarios deben seguir el siguiente procedimiento:

  - Enviar la reclamación por escrito: Los usuarios deben enviar un correo electrónico a contacto@ekinplace.com detallando la naturaleza de la reclamación, incluyendo cualquier información relevante, como el nombre del usuario, fecha de la transacción o interacción, y una descripción clara del problema.
  - Recepción y confirmación: Una vez recibida la reclamación, el equipo de soporte de Ekinplace enviará una confirmación de recepción dentro de los primeros 2 días hábiles, asignando un número de caso para seguimiento.
  - Investigación: El equipo de soporte investigará la reclamación y se pondrá en contacto con el usuario si se requiere información adicional. Esta investigación puede incluir la revisión de registros y comunicaciones relevantes.
  - Resolución: Ekinplace se compromete a proporcionar una respuesta final a la reclamación dentro de los 30 días hábiles posteriores a la recepción de toda la información requerida. La resolución puede incluir soluciones como reembolsos, créditos de cuenta, correcciones de errores o cualquier otra medida apropiada según el caso.

- Comunicación de la resolución: La resolución de la reclamación será comunicada al usuario por escrito, ya sea por correo electrónico o por carta, detallando las acciones tomadas y los motivos de la decisión.

Ekinplace se esfuerza por resolver todas las reclamaciones de manera justa, eficiente y en cumplimiento con la legislación aplicable.

19. **Liberación de Responsabilidad**

Usted acuerda mantener libres de cualquier reclamación y de reclamar la responsabilidad civil o profesional a EKINPLACE, sus consejeros, directores, empleados y agentes por cualquier reclamación, demanda, pérdida, responsabilidad y gasto (incluidos los honorarios de abogados) que deriven de: (i) el uso de los Servicios o servicios o bienes obtenidos a través del uso de los Servicios; (ii) el incumplimiento o violación de cualquiera de estas Condiciones; (iii) el uso por parte de EKINPLACE de su Contenido de usuario; o (iv) la infracción de los derechos de cualquier tercero, incluidos Terceros proveedores.

EKINPLACE no será responsable de daños indirectos, incidentales, especiales, ejemplares, punitivos o emergentes, incluidos el lucro cesante, la pérdida de datos, la lesión personal o el daño a la propiedad, ni de perjuicios relativos, o en relación con, o de otro modo derivados de cualquier uso de los servicios, incluso aunque EKINPLACE haya sido advertido de la posibilidad de dichos daños. EKINPLACE no será responsable de cualquier daño, responsabilidad o pérdida que deriven de: (i) el uso o dependencia de los servicios o su incapacidad para acceder o utilizar los servicios; o (ii) cualquier transacción o relación entre usted y cualquier Tercero proveedor. EKINPLACE no será responsable del retraso o de la falta de ejecución resultante de causas que vayan más allá del control razonable de EKINPLACE. Usted reconoce que los Terceros proveedores que presten los servicios solicitados pueden no disponer de la licencia o del permiso profesional.

Usted podrá utilizar los servicios de EKINPLACE para solicitar y planificar servicios con Terceros proveedores, pero acepta que EKINPLACE no tiene responsabilidad alguna hacia usted en relación con cualquier servicio prestado a usted por Terceros proveedores que no sea como se ha establecido expresamente en estas condiciones.

Las limitaciones y la renuncia en este apartado no pretenden limitar la responsabilidad o alterar sus derechos como consumidor que no puedan excluirse según la ley aplicable.

20. **Terminación**

Ekinplace se reserva el derecho, a su exclusiva discreción y sin necesidad de avisar al usuario y/o Cliente, para descontinuar o dejar de publicar definitivamente en el sitio sin responsabilidad para San Pablo Farmacia, sus afiliadas, subsidiarias o proveedores.

21. **Domicilio**

Domicilio ubicado en Av. Insurgentes Sur 1446, Torre Elite, Piso 7, Col. Actipan, Benito Juárez, C.P. 03230, CDMX, México.

Parte 7: Hospitales y Clínicas

22. **Definiciones**

1. "Ekinplace" o "la Plataforma": Se refiere a Ekinplace Group, S.A.P.I. de C.V. y su ecosistema digital, integrado por servicios de conexión de médicos con pacientes, farmacia digital y entrega a domicilio.

2. "Hospital" o "Clínica": Personas físicas o morales que, debidamente registradas en la Plataforma, ofrecen servicios de atención médica y utilizan las funcionalidades de Ekinplace para gestionar citas, historiales clínicos, prescripciones y suministro de medicamentos.
3. "Usuario Autorizado": Personal médico, administrativo o farmacéutico del Hospital o Clínica que accede a la Plataforma con credenciales asignadas.
4. "Datos de Pacientes": Información personal y médica de los pacientes cargada o gestionada a través de la Plataforma.

23. **Objeto**
    1. Estos términos y condiciones ("Términos") regulan el acceso y uso que el Hospital o Clínica dará al ecosistema de Ekinplace.
    2. El Hospital o Clínica acepta y se obliga a cumplir estos Términos al registrarse en la Plataforma.

24. **Alcance del servicio**
    1. Ekinplace proporciona:
        - Módulo de gestión de citas médicas y videoconferencias.
        - Repositorio de historiales clínicos electrónicos.
        - Recetas y prescripciones digitales.
        - Pedido y entrega de medicamentos a domicilio.
    2. Los servicios detallados podrán ampliarse o modificarse según la oferta de Ekinplace.

25. **Registro y cuenta**
    1. El Hospital o Clínica deberá proporcionar información veraz y completa al registrarse.
    2. La Plataforma asignará credenciales únicas a cada Usuario Autorizado. Su uso es personal e intransferible.
    3. El Hospital o Clínica es responsable de la custodia de sus credenciales y dar aviso de inmediato ante el extravío.

26. **Obligaciones del hospital o clínica**
    1. Cumplir con la normativa aplicable en materia de salud y protección de datos personales (Ley General de Salud, LFPDPPP).
    2. Obtener consentimiento informado de los pacientes para el tratamiento de sus Datos de Pacientes.
    3. No compartir credenciales ni permitir accesos no autorizados.
    4. Mantener actualizada la información institucional y de Contacto.

27. **Obligaciones de Ekinplace**
    1. Garantizar la disponibilidad de la Plataforma conforme a los niveles de seguridad y de servicio establecidos.
    2. Proteger la información mediante medidas técnicas y organizativas adecuadas.
    3. Notificar al Hospital o Clínica sobre incidentes de seguridad que afecten sus Datos de Pacientes.

28. **Propiedad intelectual**
    1. La Plataforma y sus contenidos (software, marcas, logos) son propiedad exclusiva de Ekinplace.
    2. El Hospital o Clínica obtiene una licencia limitada, revocable y no exclusiva para uso interno.

29. **Confidencialidad y protección de datos**

1. Ambas partes guardarán confidencialidad sobre información reservada.
2. Ekinplace actuará como encargado del tratamiento de Datos de Pacientes y el Hospital o Clínica como responsable, conforme a la LFPDPPP y los avisos de privacidad correspondientes.
3. Se implementarán políticas de privacidad y protocolos de encriptación para garantizar la integridad y confidencialidad.

30. **Responsabilidades y limitación de responsabilidad**
    1. El Hospital o Clínica responderá por la veracidad de los datos cargados.
    2. Ekinplace no será responsable por errores médicos ni por incumplimiento de obligaciones legales del Hospital o Clínica.
    3. En ningún caso la responsabilidad total de Ekinplace excederá las cantidades efectivamente pagadas por el Hospital o Clínica en los últimos seis meses.

31. **Vigencia y terminación**
    1. Estos Términos entran en vigor a la fecha de aceptación y permanecerán vigentes hasta su terminación.
    2. Ekinplace podrá suspender o cancelar el acceso en caso de incumplimiento.
    3. El Hospital o Clínica podrá darse de baja notificando por escrito con 30 días de antelación.

32. **Modificaciones**
    1. Ekinplace podrá modificar estos Términos notificando con al menos 15 días de antelación.
    2. El uso continuado de la Plataforma tras la modificación implica aceptación de las nuevas condiciones.

33. **Legislación aplicable y jurisdicción**
    1. Estos Términos se rigen por las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.
    2. Para la interpretación y cumplimiento, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales competentes en la Ciudad de México.