



TERMINOS Y CONDICIONES

1. Introducción

Bienvenido(a) a VetnicApp. Los presentes Términos y Condiciones de Uso (en adelante, los "Términos") regulan el acceso, navegación y utilización de la plataforma VetnicApp, incluyendo su sitio web, aplicación web, funcionalidades, módulos, integraciones, servicios relacionados y cualquier contenido o herramienta proporcionados por VetnicApp (en conjunto, el "Servicio"). Al registrarse, acceder o utilizar VetnicApp, usted manifiesta haber leído, comprendido y aceptado estos Términos, así como la Política de Privacidad vigente, obligándose a cumplir con todas las disposiciones aquí establecidas. Si no está de acuerdo con cualquiera de estos Términos, deberá abstenerse de utilizar el Servicio. Estos Términos constituyen un acuerdo legalmente vinculante entre VetnicApp y las personas físicas o morales que utilicen la plataforma, ya sea en calidad de propietarios de clínicas, médicos veterinarios, personal administrativo, colaboradores autorizados o cualquier otro usuario con acceso al Servicio. VetnicApp es una plataforma tecnológica diseñada para apoyar la administración, organización y gestión operativa de clínicas veterinarias mediante herramientas digitales que facilitan, entre otras funciones, la administración de pacientes, expedientes clínicos, agenda, inventario, punto de venta, usuarios, reportes e integraciones con servicios de terceros. El uso del Servicio está sujeto tanto a los presentes Términos como a las leyes y disposiciones aplicables en los Estados Unidos Mexicanos. Asimismo, determinadas funcionalidades o servicios podrán estar sujetos a condiciones adicionales, avisos específicos o políticas complementarias que, en su caso, formarán parte integrante de estos Términos. VetnicApp podrá modificar los presentes Términos cuando resulte necesario para reflejar cambios legales, regulatorios, tecnológicos o funcionales del Servicio. Cuando dichas modificaciones afecten de manera sustancial los derechos u obligaciones de los usuarios, VetnicApp notificará dichos cambios por los medios que considere razonablemente apropiados antes de su entrada en vigor, conforme a lo previsto en la sección correspondiente de este documento. El uso continuado del Servicio con posterioridad a la entrada en vigor de dichas modificaciones constituirá la aceptación de los Términos actualizados, salvo en aquellos casos en que la legislación aplicable requiera una aceptación expresa por parte del usuario.

2. Identificación del Prestador del Servicio

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones de Uso, el Servicio denominado VetnicApp es prestado por: Nombre: Ricardo Alberto Estrada Montaña Régimen Fiscal: Persona Física con Actividad Empresarial RFC: EAMR860609LU3 Domicilio: Fray Marcos de Niza No. 36, Colonia Los Arcos, C.P. 83250, Hermosillo, Sonora, México. Sitio web: <https://vetnicapp.com> Correo electrónico de contacto: hola.vetnicapp@gmail.com Ricardo Alberto Estrada Montaña es el titular de VetnicApp y el responsable de la administración, operación, mantenimiento y prestación de los servicios ofrecidos a través de la plataforma, incluyendo su sitio web, aplicación web, infraestructura tecnológica, funcionalidades, integraciones y demás componentes que conforman el Servicio. VetnicApp es una plataforma tecnológica desarrollada para facilitar la administración integral de clínicas veterinarias mediante herramientas destinadas, entre otras funciones, a la gestión de pacientes, propietarios, expedientes clínicos, agenda, inventario, punto de venta, reportes administrativos e integraciones con servicios de terceros autorizados por el usuario. Las consultas



relacionadas con estos Términos y Condiciones, el funcionamiento del Servicio, la contratación de planes, el ejercicio de derechos derivados de la relación contractual o cualquier otro asunto relacionado con el uso de VetnicApp podrán realizarse a través del correo electrónico oficial indicado en la presente sección, el cual constituye el medio oficial de contacto para estos efectos. En caso de que la titularidad de VetnicApp sea transferida, cedida, fusionada o modificada como consecuencia de una reorganización empresarial o de cualquier otro acto jurídico, el nuevo titular asumirá los derechos y obligaciones derivados de los presentes Términos y Condiciones, respetando los derechos de los usuarios y las disposiciones legales aplicables. VetnicApp podrá apoyarse en proveedores tecnológicos especializados para la prestación del Servicio, incluyendo servicios de infraestructura en la nube, autenticación de usuarios, procesamiento de pagos, almacenamiento de información e integraciones con servicios externos. La participación de dichos proveedores no modifica la responsabilidad de VetnicApp respecto de la prestación del Servicio dentro del alcance establecido en estos Términos, sin perjuicio de que cada proveedor se rija por sus propios términos y políticas cuando el usuario interactúe directamente con sus servicios.

3. Definiciones

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, los siguientes términos tendrán el significado que se indica a continuación, ya sea que se utilicen en singular o en plural:

3.1. VetnicApp

La plataforma tecnológica destinada a la administración y gestión integral de clínicas veterinarias, incluyendo su sitio web, aplicación web, infraestructura tecnológica, módulos, funcionalidades, integraciones, servicios relacionados y cualquier otro componente que forme parte del Servicio.

3.2. Prestador del Servicio

La persona física o moral titular de VetnicApp, responsable de la operación, administración, mantenimiento y prestación del Servicio.

3.3. Usuario

Toda persona física que acceda, utilice o tenga autorización para utilizar VetnicApp, independientemente del rol o nivel de permisos que tenga asignado dentro de una organización.

3.4. Organización o Clínica

La entidad creada dentro de VetnicApp que representa una clínica veterinaria, consultorio, hospital veterinario o cualquier otra unidad de atención veterinaria que utilice el Servicio para administrar su operación.

3.5. Cuenta



El registro individual asociado a un Usuario que le permite autenticarse y acceder al Servicio mediante correo electrónico, autenticación federada u otros mecanismos autorizados por VetnicApp.

3.6. Servicio

El conjunto de funcionalidades, herramientas, módulos, aplicaciones, integraciones y servicios tecnológicos proporcionados por VetnicApp.

3.7. Contenido del Usuario

Toda información, documentos, imágenes, archivos, expedientes clínicos, recetas, notas, calendarios, configuraciones, comentarios, datos o cualquier otro contenido que sea capturado, generado, almacenado o transmitido por los Usuarios dentro del Servicio.

3.8. Datos Personales

La información que identifica o puede identificar a una persona física y cuyo tratamiento se encuentra regulado por la Política de Privacidad de VetnicApp y por la legislación aplicable.

3.9. Expediente Clínico

El conjunto de registros clínicos, antecedentes médicos, diagnósticos, tratamientos, recetas, vacunas, estudios y demás información relacionada con un paciente veterinario almacenada dentro del Servicio.

3.10. Paciente

La mascota o animal registrado dentro de VetnicApp respecto del cual se administra información clínica, administrativa o histórica.

3.11. Propietario

La persona física o moral registrada como responsable o titular de uno o más pacientes dentro de VetnicApp.

3.12. Suscripción

La modalidad mediante la cual una Organización obtiene el derecho de utilizar determinadas funcionalidades del Servicio durante un periodo determinado, conforme al plan contratado y sujeto al pago correspondiente cuando aplique.

3.13. Plan

Cada una de las modalidades comerciales del Servicio que determinan las funcionalidades disponibles, límites de uso, características, precios y condiciones aplicables a una Suscripción.

3.14. Periodo de Prueba



El periodo promocional durante el cual una Organización puede utilizar determinadas funcionalidades del Servicio sin costo, conforme a las condiciones publicadas por VetnicApp al momento de su activación.

3.15. Licencia

La autorización limitada, revocable, no exclusiva, intransferible y no sublicenciable que VetnicApp concede al Usuario para utilizar el Servicio de conformidad con los presentes Términos.

3.16. Integración

La conexión autorizada entre VetnicApp y servicios, plataformas o aplicaciones de terceros que permite el intercambio de información o la ejecución de funcionalidades adicionales a solicitud del Usuario.

3.17. Servicios de Terceros

Los productos, plataformas o servicios proporcionados por terceros independientes de VetnicApp, incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa, proveedores de autenticación, procesamiento de pagos, almacenamiento en la nube, calendarios, mensajería o comunicaciones.

3.18. Disponibilidad

El estado operativo del Servicio que permite a los Usuarios acceder y utilizar las funcionalidades de VetnicApp, sujeto a mantenimientos programados, actualizaciones, incidencias técnicas, fallas de infraestructura o causas fuera del control razonable de VetnicApp.

3.19. Credenciales

El conjunto de datos utilizados por un Usuario para autenticarse en VetnicApp, tales como contraseñas, códigos de verificación, tokens de autenticación o mecanismos equivalentes.

3.20. Integración con Google

La funcionalidad opcional que permite al Usuario vincular su Cuenta de Google con VetnicApp para autenticarse o utilizar servicios compatibles, como Google Calendar, conforme a las autorizaciones otorgadas por el propio Usuario.

4. Aceptación de los Términos

El acceso, registro o uso de VetnicApp implica que el Usuario ha leído, comprendido y aceptado quedar legalmente obligado por los presentes Términos y Condiciones, así como por la Política de Privacidad vigente y demás políticas o documentos que, en su caso, formen parte integrante del Servicio. La aceptación de estos Términos constituye un acuerdo legalmente vinculante entre el Usuario y VetnicApp respecto del acceso y utilización del Servicio. La aceptación podrá realizarse por cualquiera de los siguientes medios:



- Mediante la creación de una Cuenta en VetnicApp.
- Mediante el inicio de sesión utilizando los mecanismos de autenticación

autorizados por la plataforma, incluyendo, cuando esté disponible, el acceso mediante una Cuenta de Google.

- Mediante la aceptación expresa de los presentes Términos a través de las casillas, botones, controles electrónicos o mecanismos equivalentes habilitados por VetnicApp.
- Mediante el uso continuo del Servicio cuando previamente se haya manifestado

la aceptación de estos Términos conforme a los mecanismos establecidos por la plataforma. El Usuario declara que cuenta con la capacidad legal necesaria para celebrar este acuerdo y obligarse conforme a las leyes aplicables. En caso de actuar en representación de una persona moral, clínica veterinaria u otra organización, manifiesta contar con las facultades suficientes para aceptar los presentes Términos en nombre de dicha entidad. Cuando el Usuario cree una Organización o sea invitado a formar parte de una ya existente, acepta utilizar VetnicApp conforme a los permisos que le hayan sido asignados y reconoce que determinadas acciones podrán estar limitadas por el rol que tenga dentro de la Organización. La aceptación de estos Términos es requisito indispensable para utilizar VetnicApp. En caso de que el Usuario no esté de acuerdo con cualquiera de sus disposiciones, deberá abstenerse de registrarse, acceder o continuar utilizando el Servicio. VetnicApp conservará evidencia electrónica de la aceptación de los presentes Términos cuando ésta se realice mediante los mecanismos implementados en la plataforma, pudiendo registrar, entre otros elementos, la fecha y hora de aceptación, la versión vigente de los Términos y Condiciones y de la Política de Privacidad, el identificador de la Cuenta y demás datos técnicos necesarios para acreditar dicha aceptación, de conformidad con la legislación aplicable y la Política de Privacidad. Cuando VetnicApp publique una nueva versión de los presentes Términos que modifique de forma sustancial los derechos u obligaciones de los Usuarios, podrá solicitar una nueva aceptación antes de permitir el acceso continuo a determinadas funcionalidades del Servicio.

5. Elegibilidad

El Servicio ofrecido por VetnicApp está dirigido a personas físicas y morales que requieran herramientas tecnológicas para la administración y gestión de clínicas veterinarias y que cuenten con capacidad legal para celebrar contratos conforme a la legislación aplicable. Al registrarse o utilizar VetnicApp, el Usuario declara y garantiza que:

- Tiene, al menos, dieciocho (18) años de edad o la mayoría de edad exigida por la legislación que le resulte aplicable.
- Cuenta con plena capacidad jurídica para aceptar los presentes Términos y



asumir las obligaciones derivadas del uso del Servicio.

- La información proporcionada durante el proceso de registro es veraz, completa y se mantendrá razonablemente actualizada.

- Utilizará VetnicApp únicamente para fines lícitos y conforme a los presentes

Términos. Cuando el Usuario actúe en representación de una clínica veterinaria, empresa, asociación, institución u otra persona moral, declara y garantiza que cuenta con las facultades legales suficientes para aceptar estos Términos en nombre de dicha entidad, obligándola en los términos aquí previstos. VetnicApp no está dirigido a menores de edad. En consecuencia, las personas menores de dieciocho (18) años no podrán crear Cuentas ni utilizar el Servicio por cuenta propia. Si VetnicApp detecta que una Cuenta fue creada en contravención de esta disposición, podrá suspenderla o cancelarla conforme a los presentes Términos. El Usuario será el único responsable de garantizar que el uso de VetnicApp cumple con las leyes, reglamentos, normas profesionales y demás disposiciones que resulten aplicables en la jurisdicción desde la cual acceda al Servicio. VetnicApp se reserva el derecho de rechazar solicitudes de registro, suspender el acceso o cancelar Cuentas cuando existan elementos razonables para considerar que el Usuario no cumple con los requisitos de elegibilidad establecidos en esta sección o que la información proporcionada resulte falsa, incompleta o engañosa.

6. Registro y Administración de la Cuenta

Para utilizar determinadas funcionalidades de VetnicApp, el Usuario deberá crear una Cuenta mediante los mecanismos de registro habilitados por la plataforma o ser invitado por una Organización previamente registrada. El proceso de registro podrá realizarse utilizando:

- Una dirección de correo electrónico y contraseña;
- Una Cuenta de Google mediante los mecanismos de autenticación autorizados

por VetnicApp (Google Sign-In); o

- Cualquier otro método de autenticación que VetnicApp incorpore en el futuro.

La creación de una Cuenta no implica, por sí misma, la creación de una Organización dentro de VetnicApp. Dependiendo del flujo disponible en la plataforma, el Usuario podrá crear una nueva Organización, incorporarse a una existente mediante una invitación válida o utilizar únicamente aquellas funcionalidades que VetnicApp ponga a su disposición. Cuando un Usuario sea invitado a integrarse a una Organización, el acceso al Servicio quedará sujeto a la aceptación de dicha invitación y a los permisos, roles y restricciones asignados por la propia Organización. VetnicApp no será responsable por la asignación, modificación o revocación de dichos permisos, salvo en lo relativo al correcto funcionamiento técnico de la plataforma. El Usuario es responsable de proporcionar información veraz, completa y actualizada durante el registro y de



mantener dicha información razonablemente actualizada mientras utilice el Servicio. Cada Cuenta es personal e intransferible. Salvo autorización expresa de VetnicApp, no está permitido compartir credenciales de acceso, vender, ceder, prestar o permitir el uso de una Cuenta por terceros. El Usuario es responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso, incluyendo contraseñas, códigos de verificación, sesiones activas y cualquier otro mecanismo de autenticación utilizado para acceder al Servicio. Toda actividad realizada desde una Cuenta se presumirá efectuada por el Usuario titular de la misma, salvo que éste notifique oportunamente a VetnicApp sobre un acceso no autorizado o una vulneración de la seguridad de su Cuenta. Si el Usuario sospecha que sus credenciales han sido comprometidas, deberá modificar inmediatamente sus mecanismos de autenticación cuando ello sea posible y notificar a VetnicApp a la brevedad para que puedan adoptarse las medidas técnicas razonablemente disponibles. VetnicApp podrá solicitar información adicional para verificar la identidad del Usuario o proteger la seguridad del Servicio cuando existan indicios razonables de acceso no autorizado, fraude, suplantación de identidad o cualquier otra circunstancia que pueda comprometer la integridad de la plataforma o de las Organizaciones registradas. VetnicApp podrá suspender temporalmente el acceso a una Cuenta cuando resulte razonablemente necesario para proteger la seguridad del Servicio, investigar actividades potencialmente ilícitas, corregir incidentes técnicos o cumplir con obligaciones legales, sin perjuicio de los derechos que correspondan al Usuario conforme a la legislación aplicable. La creación de una Cuenta no garantiza el acceso permanente al Servicio, el cual estará sujeto al cumplimiento de los presentes Términos, a la vigencia de la Suscripción correspondiente cuando aplique y a las condiciones operativas de la plataforma.

7. Descripción del Servicio

VetnicApp es una plataforma tecnológica en modalidad Software como Servicio (Software as a Service o "SaaS"), diseñada para apoyar la administración, organización y gestión operativa de clínicas veterinarias mediante herramientas digitales accesibles a través de internet. El Servicio tiene como finalidad facilitar la organización de la información y de los procesos administrativos y operativos de las Organizaciones que utilizan la plataforma, permitiendo, entre otras funcionalidades, la gestión de pacientes, propietarios, expedientes clínicos, agenda, usuarios, inventarios, productos, servicios, punto de venta, reportes, configuraciones e integraciones con servicios de terceros autorizados por el Usuario. Las funcionalidades disponibles podrán variar dependiendo del Plan contratado, del Periodo de Prueba vigente, de la configuración de cada Organización o de futuras actualizaciones del Servicio. VetnicApp podrá incorporar, modificar, mejorar o retirar funcionalidades cuando ello resulte necesario para mantener la seguridad, estabilidad, cumplimiento normativo, evolución tecnológica o mejora continua de la plataforma. Cuando dichos cambios afecten de manera sustancial la forma en que los Usuarios utilizan el Servicio, VetnicApp procurará comunicar dichas modificaciones por medios razonablemente adecuados. El Servicio podrá integrarse con plataformas y servicios proporcionados por terceros, incluyendo mecanismos de autenticación, calendarios, procesamiento de pagos y otros servicios tecnológicos. El funcionamiento de dichas integraciones podrá depender de la disponibilidad, políticas y condiciones establecidas por cada proveedor externo. VetnicApp realiza esfuerzos razonables para mantener el correcto funcionamiento del Servicio; sin embargo, determinadas funcionalidades podrán verse temporalmente afectadas por



mantenimientos programados, actualizaciones, incidencias técnicas, fallas de infraestructura, interrupciones de proveedores externos o circunstancias fuera del control razonable de VetnicApp. La información capturada, almacenada o administrada mediante VetnicApp permanecerá bajo el control de la Organización que la registre, sin perjuicio de las obligaciones que correspondan a VetnicApp como proveedor del Servicio y responsable del tratamiento de los datos personales en los términos previstos por la Política de Privacidad. El Servicio se proporciona como una herramienta tecnológica de apoyo a la gestión veterinaria y no constituye, por sí mismo, un servicio profesional veterinario, médico, jurídico, contable o de cualquier otra naturaleza distinta a la prestación de la plataforma tecnológica objeto de estos Términos. VetnicApp no garantiza que el Servicio satisfaga necesidades particulares de cada Organización, que funcione de manera ininterrumpida en todo momento o que esté libre de errores; no obstante, realizará esfuerzos razonables para corregir incidencias, mantener la estabilidad de la plataforma y mejorar continuamente sus funcionalidades.

8. Naturaleza del Servicio y Limitaciones Profesionales

VetnicApp es una plataforma tecnológica desarrollada para facilitar la administración, organización y gestión operativa de clínicas veterinarias mediante herramientas digitales. El Servicio consiste exclusivamente en el suministro de software en modalidad Software como Servicio (Software as a Service o "SaaS") y de las funcionalidades tecnológicas descritas en los presentes Términos. VetnicApp no presta servicios médicos veterinarios, clínicos, quirúrgicos, farmacéuticos, diagnósticos, laboratoriales, de telemedicina veterinaria ni de cualquier otra naturaleza propia del ejercicio profesional de la medicina veterinaria. En consecuencia, VetnicApp no participa en la atención médica de pacientes, no establece diagnósticos, no prescribe tratamientos, no determina terapias, no emite opiniones clínicas, no interpreta estudios de laboratorio o gabinete, ni toma decisiones relacionadas con la atención veterinaria de los pacientes registrados en la plataforma. Las decisiones clínicas, médicas, quirúrgicas, farmacológicas, administrativas o profesionales que se adopten utilizando la información registrada en VetnicApp serán responsabilidad exclusiva de los médicos veterinarios, clínicas, hospitales, organizaciones y demás Usuarios que utilicen el Servicio. VetnicApp constituye únicamente una herramienta tecnológica de apoyo para el almacenamiento, organización, consulta y administración de información, por lo que no sustituye el criterio, experiencia, juicio profesional, conocimientos técnicos o responsabilidades legales de los médicos veterinarios ni de cualquier otro profesional autorizado que utilice la plataforma. La información registrada dentro del Servicio es capturada, administrada y actualizada por los propios Usuarios. VetnicApp no verifica la exactitud, integridad, veracidad, actualidad o validez científica de dicha información, salvo en aquellos procesos automatizados estrictamente necesarios para el funcionamiento técnico de la plataforma. VetnicApp no garantiza que la información registrada por los Usuarios sea correcta, completa, suficiente o adecuada para la toma de decisiones clínicas o administrativas, siendo responsabilidad exclusiva de cada Organización verificar la información que capture, consulte o utilice. Las funcionalidades ofrecidas por VetnicApp, incluyendo expedientes clínicos, agenda, recordatorios, inventarios, recetas, reportes, integraciones y cualquier otra herramienta disponible, tienen como finalidad facilitar la gestión operativa de las Organizaciones y no deberán interpretarse como recomendaciones médicas, diagnósticos, opiniones

profesionales o instrucciones clínicas emitidas por VetnicApp. Cuando VetnicApp incorpore funcionalidades basadas en automatización, inteligencia artificial, análisis de información, asistencia a la captura de datos o tecnologías similares, dichas funcionalidades tendrán carácter exclusivamente auxiliar y no sustituirán el juicio profesional del Usuario ni constituirán recomendaciones clínicas vinculantes, salvo que expresamente se indique lo contrario conforme a la legislación aplicable. El Usuario reconoce que el uso del Servicio no lo exime del cumplimiento de las obligaciones legales, éticas, profesionales y regulatorias aplicables al ejercicio de la medicina veterinaria o a las actividades propias de su profesión, siendo responsabilidad exclusiva de cada Organización operar conforme a la normativa vigente en la jurisdicción que corresponda. Nada de lo previsto en los presentes Términos deberá interpretarse como la creación de una relación médico-paciente, médico-cliente, sociedad, mandato, representación, agencia, asociación o cualquier otra relación jurídica distinta a la prestación del Servicio tecnológico objeto de este contrato.

9. Roles, Usuarios y Organizaciones

VetnicApp permite que una Organización administre el acceso al Servicio mediante la asignación de Usuarios, roles y permisos, con el fin de facilitar la operación segura y ordenada de la plataforma. Cada Organización será responsable de administrar las Cuentas de sus Usuarios, asignar los roles correspondientes y definir quién podrá acceder a la información disponible dentro del Servicio, conforme a las funcionalidades habilitadas por VetnicApp.

9.1. Organización

Cada Organización representa una clínica veterinaria, consultorio, hospital veterinario o cualquier otra entidad autorizada para utilizar VetnicApp. La Organización será responsable de la información registrada dentro de su espacio de trabajo, así como de la administración de sus Usuarios y de los permisos que les sean asignados. Las Organizaciones son independientes entre sí. Los Usuarios únicamente podrán acceder a la información correspondiente a las Organizaciones para las cuales hayan sido autorizados.

9.2. Owner

El Owner es el Usuario con el mayor nivel de administración dentro de una Organización. Salvo que VetnicApp disponga lo contrario, el Owner será responsable de la administración general de la Organización, incluyendo la gestión de Usuarios, asignación de roles, configuración de la plataforma y demás funciones administrativas disponibles conforme al Plan contratado. Cada Organización deberá contar con al menos un Owner.

9.3. Veterinario

El rol de Veterinario está destinado a los profesionales que participan en la atención clínica de los pacientes registrados dentro de la Organización. Las funcionalidades disponibles para este rol dependerán de los permisos que la Organización le haya asignado y de las características del Plan contratado.

9.4. Recepcionista

El rol de Recepcionista está orientado al personal encargado de actividades administrativas, atención al cliente, programación de citas y demás funciones operativas definidas por la Organización. El acceso a la información estará limitado por los permisos asignados.

9.5. Asistente

El rol de Asistente corresponde al personal de apoyo autorizado por la Organización para colaborar en las actividades permitidas dentro del Servicio. Las funciones disponibles dependerán de la configuración realizada por la propia Organización.

9.6. Vendedor

El rol de Vendedor está destinado al personal autorizado para realizar actividades comerciales, de punto de venta, inventario u otras funciones que la Organización determine mediante la asignación de permisos.

9.7. Permisos

Los permisos determinan las acciones que cada Usuario puede realizar dentro de VetnicApp. La asignación, modificación y revocación de permisos será responsabilidad exclusiva de la Organización, a través de los Usuarios que cuenten con facultades suficientes para ello. VetnicApp proporciona los mecanismos tecnológicos para la administración de dichos permisos, pero no interviene en las decisiones internas de cada Organización respecto de quién puede acceder a determinada información o ejecutar determinadas acciones. Las funcionalidades disponibles para cada Usuario podrán variar dependiendo del rol asignado, de los permisos otorgados, del Plan contratado, del Periodo de Prueba vigente y de las características técnicas del Servicio.

9.8. Administración de Usuarios

La Organización será responsable de:

- Autorizar el acceso de sus Usuarios.
- Mantener actualizada la información de las Cuentas bajo su administración.
- Revocar oportunamente el acceso cuando un Usuario deje de formar parte de la

Organización o ya no requiera utilizar el Servicio.

- Asignar únicamente los permisos necesarios para el desempeño de las funciones

de cada Usuario.

- Supervisar el uso adecuado de las Cuentas pertenecientes a su Organización.



VetnicApp no será responsable por los accesos autorizados por la propia Organización ni por las acciones realizadas por los Usuarios que actúen conforme a los permisos válidamente asignados dentro de la plataforma.

10. Licencia de Uso

Sujeto al cumplimiento de los presentes Términos y Condiciones, VetnicApp concede al Usuario una licencia de uso limitada, revocable, no exclusiva, intransferible y no sublicenciable para acceder y utilizar el Servicio durante la vigencia de su Cuenta y, cuando corresponda, de la Suscripción contratada. La presente licencia autoriza exclusivamente el uso del Servicio para fines internos relacionados con la administración, organización y operación de la Organización del Usuario, conforme a las funcionalidades disponibles en el Plan contratado y a los permisos que le hayan sido asignados dentro de la plataforma. La licencia otorgada no implica, en ningún caso, la transmisión de derechos de propiedad intelectual sobre VetnicApp, su software, código fuente, diseño, marcas, documentación, bases de datos, interfaces, contenido o cualquier otro elemento protegido por la legislación aplicable. El Usuario únicamente podrá utilizar VetnicApp conforme a las funcionalidades, configuraciones y mecanismos expresamente proporcionados por la plataforma. En virtud de la presente licencia, el Usuario podrá, entre otras acciones:

- Acceder al Servicio utilizando una Cuenta válidamente registrada.
- Utilizar las funcionalidades disponibles conforme a su rol, permisos y Plan

contratado.

- Registrar, consultar, actualizar y administrar la información correspondiente a su

Organización dentro de los límites establecidos por el Servicio.

- Configurar la plataforma utilizando las herramientas expresamente habilitadas

por VetnicApp.

- Utilizar las integraciones y servicios disponibles conforme a las condiciones

aplicables. La presente licencia no autoriza al Usuario a:

- Copiar, reproducir, distribuir, vender, revender, arrendar, sublicenciar o explotar

comercialmente VetnicApp o cualquiera de sus componentes, salvo autorización previa y por escrito del Prestador del Servicio.

- Modificar, adaptar, traducir, descompilar, desensamblar, realizar ingeniería



inversa o intentar obtener el código fuente del software, excepto cuando dicha limitación no pueda excluirse conforme a la legislación aplicable.

- Eludir, desactivar o interferir con los mecanismos de seguridad, autenticación,

control de acceso o protección implementados por VetnicApp.

- Utilizar el Servicio para desarrollar, entrenar, comercializar o mejorar productos o

servicios que compitan directamente con VetnicApp mediante la copia, extracción o reproducción de sus funcionalidades, diseño, estructura o contenido protegido.

- Utilizar procesos automatizados, robots, scripts, herramientas de scraping,

minería de datos o mecanismos similares para acceder al Servicio de forma no autorizada o distinta de las funcionalidades expresamente proporcionadas por VetnicApp.

- Utilizar VetnicApp con fines ilícitos, fraudulentos o contrarios a la legislación

aplicable, a los presentes Términos o a los derechos de terceros.

- Permitir que personas no autorizadas utilicen su Cuenta o sus credenciales de

acceso.

- Intentar acceder a información, Organizaciones o recursos para los cuales no

cuenta con autorización expresa. VetnicApp podrá limitar, suspender o revocar la licencia concedida cuando el Usuario incumpla los presentes Términos, utilice el Servicio de forma contraria a la ley o ponga en riesgo la seguridad, estabilidad o funcionamiento de la plataforma, sin perjuicio de las demás acciones legales que correspondan. La terminación de la Cuenta, la cancelación de la Suscripción o la revocación de la licencia implicarán el cese del derecho del Usuario para utilizar el Servicio, sin que ello otorgue derecho alguno sobre el software, la infraestructura tecnológica o los elementos protegidos de VetnicApp.

11. Uso Permitido

El Usuario podrá utilizar VetnicApp únicamente para los fines previstos en los presentes Términos y conforme a las funcionalidades habilitadas por la plataforma, el Plan contratado, el Periodo de Prueba vigente y los permisos asignados dentro de la Organización. El Servicio deberá utilizarse de buena fe, de manera responsable, conforme a la legislación aplicable y respetando los derechos de VetnicApp, de los demás Usuarios y de terceros. Sin perjuicio de otras actividades compatibles con la naturaleza del Servicio, el uso permitido de VetnicApp comprende, entre otras acciones:

- Administrar la operación de una o más Organizaciones autorizadas.



- Registrar y administrar información relacionada con pacientes, propietarios, expedientes clínicos y demás datos necesarios para la operación de la Organización.
- Gestionar citas, calendarios, agendas y actividades relacionadas con la prestación de servicios veterinarios.
- Administrar inventarios, productos, servicios, ventas y demás procesos operativos disponibles dentro del Servicio.
- Generar reportes, consultar información y utilizar las herramientas de análisis proporcionadas por VetnicApp.
- Administrar Usuarios, roles y permisos conforme a las facultades otorgadas dentro de la Organización.
- Utilizar las integraciones autorizadas por VetnicApp y habilitadas por el Usuario.
- Configurar la plataforma utilizando las opciones expresamente disponibles para

cada Organización. El Usuario podrá utilizar VetnicApp únicamente respecto de la información para la cual cuenta con autorización legal o contractual suficiente, siendo responsable de garantizar que la captura, almacenamiento, consulta, modificación y utilización de dicha información cumplan con la legislación aplicable y con los derechos de las personas involucradas. El uso del Servicio deberá realizarse respetando las medidas de seguridad implementadas por VetnicApp y siguiendo las buenas prácticas de protección de credenciales, administración de accesos y manejo de información. Las Organizaciones podrán permitir el acceso al Servicio únicamente a las personas que requieran utilizar VetnicApp para el desempeño de sus funciones, procurando asignar a cada Usuario únicamente los permisos necesarios para el desarrollo de sus actividades. El Usuario reconoce que VetnicApp podrá incorporar nuevas funcionalidades, módulos, herramientas o integraciones como parte de la evolución del Servicio. El uso de dichas funcionalidades quedará sujeto a los presentes Términos, así como a las condiciones específicas que, en su caso, resulten aplicables.

12. Usos Prohibidos

El Usuario se obliga a utilizar VetnicApp exclusivamente conforme a los presentes Términos, a la legislación aplicable y a la finalidad legítima del Servicio. Queda estrictamente prohibido utilizar VetnicApp, directa o indirectamente, para realizar, intentar realizar, facilitar o permitir cualquiera de las siguientes conductas:

12.1. Acceso no autorizado



- Acceder, intentar acceder o permitir el acceso a Cuentas, Organizaciones, expedientes, módulos, datos, archivos o recursos para los cuales el Usuario no cuente con autorización.
- Intentar eludir, alterar o desactivar los controles de acceso, autenticación, permisos, aislamiento entre Organizaciones o cualquier otra medida de seguridad implementada por VetnicApp.
- Utilizar credenciales pertenecientes a otra persona sin autorización expresa.
- Suplantar la identidad de otro Usuario, profesional, clínica, empresa o tercero.
- Aprovechar errores de configuración, vulnerabilidades o fallas técnicas para obtener acceso indebido al Servicio o a información de terceros.

12.2. Compartir, transferir o comercializar Cuentas

- Compartir contraseñas, códigos, sesiones, tokens o cualquier otro mecanismo de autenticación con personas no autorizadas.
- Vender, rentar, prestar, transferir, ceder o comercializar una Cuenta.
- Permitir que varias personas utilicen una misma Cuenta individual cuando cada una deba contar con su propio acceso.
- Crear Cuentas mediante identidades falsas, información engañosa o mecanismos destinados a evadir restricciones del Servicio.

12.3. Vulneración de seguridad

- Intentar detectar, explorar o explotar vulnerabilidades sin autorización previa y por escrito de VetnicApp.
- Realizar pruebas de penetración, escaneos, auditorías de seguridad, ataques de fuerza bruta o análisis automatizados contra el Servicio sin autorización expresa.
- Interferir con los mecanismos de seguridad, monitoreo, registro, autenticación o control de acceso.

- Intentar obtener contraseñas, tokens, claves, credenciales, sesiones o información confidencial de otros Usuarios.

- Realizar ataques de denegación de servicio, saturación, inundación de solicitudes o cualquier actividad que degrade la disponibilidad de la plataforma.

12.4. Ingeniería inversa y copia del Servicio

- Copiar, reproducir, modificar, adaptar, traducir, descompilar, desensamblar o realizar ingeniería inversa sobre cualquier componente de VetnicApp.

- Intentar descubrir, reconstruir o acceder al código fuente, estructura interna, modelos de datos, algoritmos, arquitectura o lógica no pública del Servicio.

- Reproducir sustancialmente la interfaz, diseño, funcionamiento, estructura o experiencia de uso de VetnicApp con fines comerciales o competitivos.

- Crear obras derivadas del software o de sus componentes protegidos sin autorización previa y por escrito.

- Eliminar, ocultar o modificar avisos de propiedad intelectual, marcas, atribuciones o medidas tecnológicas de protección. Lo anterior no será aplicable únicamente cuando alguna conducta no pueda ser legalmente restringida conforme a disposiciones imperativas de la legislación aplicable.

12.5. Bots, scraping y automatización no autorizada

- Utilizar robots, bots, crawlers, scrapers, scripts, macros, agentes automatizados o herramientas similares para acceder, consultar, extraer, copiar, monitorear o interactuar con VetnicApp fuera de las funcionalidades expresamente habilitadas.

- Realizar extracción masiva o sistemática de información, metadatos, contenidos, directorios o bases de datos.

- Automatizar acciones destinadas a evadir límites técnicos, comerciales, de seguridad o de uso.

- Utilizar mecanismos automatizados que generen cargas desproporcionadas o interfieran con el funcionamiento normal del Servicio.
- Acceder programáticamente a VetnicApp mediante interfaces no autorizadas o no documentadas públicamente por el Prestador del Servicio.

12.6. Malware y código dañino

- Cargar, introducir, transmitir, distribuir o ejecutar virus, troyanos, ransomware, spyware, gusanos, puertas traseras, código malicioso o cualquier componente capaz de dañar, alterar o comprometer el Servicio.
- Incorporar archivos, enlaces, scripts o instrucciones diseñados para afectar dispositivos, sistemas, redes, datos o Cuentas.
- Utilizar VetnicApp como medio para distribuir malware, realizar phishing o facilitar ataques informáticos.

12.7. Interferencia con el Servicio

- Interrumpir, alterar, deteriorar, sobrecargar o afectar el funcionamiento, estabilidad, rendimiento o disponibilidad de VetnicApp.
- Generar volúmenes de tráfico, almacenamiento, consultas, solicitudes o procesamiento que resulten abusivos o manifiestamente incompatibles con el uso ordinario del Servicio.
- Evadir restricciones técnicas, límites de uso, controles comerciales o mecanismos destinados a proteger la infraestructura.
- Interferir con el uso legítimo del Servicio por parte de otros Usuarios u Organizaciones.

12.8. Uso ilícito, fraudulento o engañoso

- Utilizar el Servicio para cometer, facilitar, ocultar o promover actividades ilícitas.
- Registrar, procesar o utilizar información obtenida de manera ilegal.

- Utilizar VetnicApp para fraude, falsificación, suplantación, extorsión, amenazas o engaño.
- Emitir documentos, recetas, comprobantes, registros o reportes falsos, alterados o engañosos.
- Simular credenciales profesionales, autorizaciones, cargos o facultades que el Usuario no posea.
- Utilizar la plataforma para eludir obligaciones legales, fiscales, sanitarias, laborales, profesionales o regulatorias.

12.9. Contenido prohibido

Queda prohibido cargar, almacenar, transmitir o utilizar Contenido del Usuario que:

- Sea ilícito, fraudulento, falso, engañoso o deliberadamente inexacto.
- Vulnere derechos de autor, marcas, secretos comerciales, privacidad, confidencialidad o cualquier otro derecho de terceros.
- Contenga datos personales respecto de los cuales el Usuario no tenga facultades, consentimiento, base jurídica o autorización suficiente.
- Sea difamatorio, amenazante, discriminatorio, acosador o destinado a causar daño.
- Incluya material malicioso o instrucciones para vulnerar sistemas.
- Sea ajeno a la finalidad legítima de la Organización y genere un uso abusivo de la infraestructura.

12.10. Uso indebido de información clínica o personal

- Consultar, copiar, descargar, divulgar o utilizar información clínica o personal sin una finalidad legítima y autorización suficiente.
- Acceder a expedientes por curiosidad, beneficio personal, conflicto de interés o

cualquier motivo ajeno a las funciones autorizadas.

- Compartir información de propietarios, pacientes o Usuarios con terceros no autorizados.
- Utilizar datos obtenidos mediante VetnicApp para publicidad, prospección, venta de bases de datos, perfilamiento o finalidades distintas de aquellas autorizadas.
- Exportar o transferir información en contravención de la Política de Privacidad, de los acuerdos de la Organización o de la legislación aplicable.

12.11. Uso profesional indebido

- Utilizar VetnicApp para realizar actividades veterinarias sin contar con las autorizaciones, licencias, cédulas o requisitos legalmente exigibles.
- Permitir que personal no autorizado realice actos reservados a profesionales veterinarios.
- Utilizar la plataforma como sustituto del criterio profesional o de la verificación clínica necesaria.
- Emitir recetas, diagnósticos, certificados u otros documentos profesionales sin contar con facultades para ello.
- Atribuir a VetnicApp decisiones, diagnósticos, tratamientos o recomendaciones que hayan sido realizados por el Usuario.

12.12. Abuso comercial o competitivo

- Revender, sublicenciar, arrendar, explotar o comercializar el acceso a VetnicApp sin autorización.
- Utilizar el Servicio para ofrecer una plataforma competidora basada sustancialmente en la copia de VetnicApp.
- Extraer información, funcionalidades, estructuras o procesos internos para

desarrollar productos competidores de manera desleal.

- Utilizar marcas, nombres comerciales, logotipos o elementos visuales de

VetnicApp de manera que genere confusión respecto de una relación, patrocinio o autorización inexistente.

12.13. Evasión de pagos o límites del Plan

- Evadir pagos, cargos, límites de uso, restricciones de funcionalidades o

condiciones del Plan contratado.

- Crear múltiples Cuentas u Organizaciones con el propósito de obtener Periodos

de Prueba sucesivos o beneficios promocionales de forma abusiva.

- Manipular procesos de pago, devoluciones, promociones, cupones o

mecanismos de facturación.

- Utilizar funcionalidades no incluidas en el Plan mediante vulnerabilidades,

errores o mecanismos no autorizados.

12.14. Integraciones y servicios de terceros

- Utilizar integraciones para acceder a información de terceros sin autorización.

- Manipular tokens, permisos, credenciales o conexiones con servicios externos.

- Utilizar una Integración de manera contraria a los términos del proveedor

correspondiente.

- Intentar que VetnicApp ejecute acciones en servicios externos para las cuales el

Usuario no tenga autorización.

- Emplear Google Sign-In, Google Calendar u otras integraciones para finalidades

distintas de aquellas habilitadas por el Servicio.

12.15. Encubrimiento de infracciones

También queda prohibido:

- Ayudar, inducir o facilitar a terceros la realización de cualquiera de las conductas

anteriores.

- Intentar realizar una conducta prohibida, aunque no llegue a consumarse.
- Ocultar, destruir o alterar evidencias relacionadas con una posible infracción.
- Evadir una suspensión, bloqueo o terminación mediante la creación de nuevas

Cuentas o el uso de terceros.

12.16. Medidas aplicables

Cuando VetnicApp detecte o tenga motivos razonables para considerar que existe un incumplimiento de esta sección, podrá adoptar las medidas que resulten proporcionales y necesarias, incluyendo:

- Limitar temporalmente determinadas funcionalidades.
- Bloquear sesiones o accesos.
- Solicitar información o aclaraciones.
- Suspender una Cuenta o una Organización.
- Revocar credenciales, invitaciones, tokens o integraciones.
- Preservar registros técnicos relacionados con el incidente.
- Cancelar el acceso al Servicio.
- Notificar a la Organización afectada.
- Cooperar con autoridades competentes cuando exista una obligación legal o

riesgo razonable para terceros. La aplicación de estas medidas no impedirá que VetnicApp ejerza las acciones legales que correspondan ni eximirá al Usuario de las responsabilidades civiles, administrativas, profesionales o penales que pudieran derivarse de su conducta.

13. Información Registrada y Contenido del Usuario

VetnicApp permite a los Usuarios registrar, generar, almacenar, consultar, modificar y administrar información necesaria para la operación de una Organización, incluyendo datos de propietarios, pacientes veterinarios, expedientes clínicos, citas, recetas, documentos, inventarios, ventas, configuraciones, reportes y demás Contenido del Usuario compatible con las funcionalidades del Servicio.

13.1. Captura y administración de la información



La información incorporada al Servicio es capturada, generada, importada o administrada directamente por los Usuarios autorizados de cada Organización. VetnicApp proporciona la infraestructura tecnológica necesaria para procesar y conservar dicha información, pero no participa ordinariamente en su elaboración ni determina el contenido clínico, profesional, administrativo o comercial registrado por los Usuarios. Cada Organización será responsable de:

- Determinar qué información debe registrarse en su espacio de trabajo.
- Autorizar a las personas que podrán capturar, consultar, modificar, exportar o

eliminar información.

- Asignar roles y permisos adecuados a las funciones de cada Usuario.
- Mantener actualizados los accesos de su personal.
- Verificar que la información registrada sea correcta, pertinente y suficiente para

las finalidades correspondientes.

- Revocar oportunamente el acceso de quienes dejen de formar parte de la

Organización. Cada clínica es responsable de definir qué Usuarios tienen acceso a la información de su Organización, mientras que VetnicApp implementa controles técnicos para restringir el acceso conforme a los permisos asignados.

13.2. Responsabilidad sobre la información clínica

La Organización y los profesionales que utilicen VetnicApp serán responsables del contenido de los expedientes clínicos, diagnósticos, tratamientos, recetas, notas, estudios, indicaciones y demás registros relacionados con la atención veterinaria. VetnicApp no elabora, valida, certifica ni aprueba el contenido clínico registrado por los Usuarios y no garantiza su exactitud, integridad, actualidad, suficiencia, legalidad o validez profesional. Corresponde exclusivamente a la Organización y a los profesionales autorizados:

- Capturar información clínica veraz y completa.
- Revisar la información antes de utilizarla para tomar decisiones.
- Corregir registros incorrectos o desactualizados.
- Determinar qué personas están facultadas para emitir recetas, diagnósticos,

certificados o documentos profesionales.

- Cumplir con las obligaciones legales, sanitarias, éticas, documentales y

profesionales aplicables.

- Mantener, cuando corresponda, registros o respaldos adicionales exigidos por la

normativa aplicable. La existencia de plantillas, campos obligatorios, validaciones, folios, alertas, recordatorios o mecanismos automatizados dentro de VetnicApp no implica que el contenido capturado haya sido revisado o aprobado por el Prestador del Servicio.

13.3. Facultades para registrar información

El Usuario declara que cuenta con las facultades, autorizaciones, consentimientos o bases jurídicas necesarias para incorporar al Servicio la información que registre. En particular, las Organizaciones serán responsables de obtener, cuando resulte legalmente necesario, los consentimientos o autorizaciones correspondientes respecto de los datos de propietarios, representantes, personal, proveedores y demás personas cuya información sea incorporada por la propia Organización. Esta obligación ya se reconoce expresamente en la Política de Privacidad. El Usuario no deberá registrar información:

- Obtenida de manera ilícita.
- Respecto de la cual no tenga autorización suficiente.
- Que vulnere derechos de privacidad, confidencialidad, propiedad intelectual o

cualquier otro derecho de terceros.

- Ajena a la operación legítima de la Organización.
- Falsa, engañosa o deliberadamente inexacta.
- Prohibida por los presentes Términos o por la legislación aplicable.

13.4. Derechos sobre el Contenido del Usuario

VetnicApp no adquiere la propiedad del Contenido del Usuario por el solo hecho de que éste sea registrado o almacenado en el Servicio. La Organización y, en su caso, los titulares o legítimos propietarios de la información conservarán los derechos que les correspondan sobre dicho contenido, sujetos a los derechos de las personas involucradas, a la legislación aplicable y a las obligaciones de conservación que resulten procedentes. Nada de lo dispuesto en esta sección deberá interpretarse como una declaración de que una Organización es propietaria de los datos personales de sus clientes, empleados o colaboradores. Los derechos sobre los datos personales corresponden a sus respectivos titulares en los términos de la legislación aplicable.

13.5. Autorización necesaria para prestar el Servicio



El Usuario otorga a VetnicApp una autorización limitada para alojar, almacenar, organizar, reproducir técnicamente, transmitir, respaldar, convertir, mostrar y procesar el Contenido del Usuario exclusivamente en la medida necesaria para:

- Prestar las funcionalidades del Servicio.
- Permitir el acceso de los Usuarios autorizados.
- Generar documentos, reportes y resultados solicitados por la Organización.
- Mantener la seguridad, integridad y disponibilidad de la plataforma.
- Prevenir, detectar e investigar errores, fraudes o incidentes de seguridad.
- Prestar soporte técnico.
- Cumplir obligaciones legales.
- Ejecutar integraciones expresamente habilitadas por el Usuario.

Esta autorización no permite a VetnicApp vender, alquilar o comercializar expedientes clínicos ni utilizar la información para publicidad personalizada de terceros. La Política de Privacidad establece expresamente que VetnicApp no vende datos personales, no comercializa expedientes clínicos y no concede acceso entre clínicas o a Usuarios no autorizados.

13.6. Tratamiento de datos personales

Cuando el Contenido del Usuario incluya datos personales, su tratamiento se regirá por la Política de Privacidad de VetnicApp y por la legislación aplicable. Las responsabilidades contractuales de la Organización previstas en esta sección no eliminan ni reducen las obligaciones propias de VetnicApp respecto de la protección, seguridad, confidencialidad, conservación, transferencia y eliminación de la información tratada mediante el Servicio. VetnicApp reconoce que la información administrada por las clínicas puede ser altamente sensible y se obliga a aplicar medidas razonables para procurar su confidencialidad, integridad y disponibilidad.

13.7. Acceso por parte de VetnicApp

El personal de VetnicApp no deberá acceder al Contenido del Usuario salvo cuando dicho acceso sea razonablemente necesario para:

- Atender una solicitud de soporte.
- Investigar o corregir una incidencia técnica.
- Proteger la seguridad del Servicio.

- Prevenir fraude o uso indebido.
- Cumplir una obligación legal o requerimiento válido de autoridad.
- Ejecutar procesos técnicos indispensables para la prestación del Servicio.

Cuando sea posible, el acceso se limitará a la información estrictamente necesaria para atender la finalidad correspondiente.

13.8. Errores, pérdidas y correcciones

El Usuario deberá revisar la información registrada antes de utilizarla para tomar decisiones clínicas, administrativas, financieras o comerciales. Cuando detecte errores, duplicidades, omisiones o alteraciones, deberá corregirlos mediante las herramientas disponibles o contactar a VetnicApp cuando requiera asistencia técnica. VetnicApp será responsable del funcionamiento técnico del Servicio dentro del alcance previsto en estos Términos, pero no será responsable por consecuencias derivadas de:

- Información incorrecta o incompleta capturada por los Usuarios.
- Omisiones en la actualización de expedientes.
- Asignación inadecuada de roles o permisos.
- Uso de información sin verificar.
- Eliminaciones o modificaciones realizadas por Usuarios autorizados.
- Accesos permitidos por la propia Organización.
- Decisiones profesionales tomadas con base en información capturada por

terceros. Lo anterior no excluirá la responsabilidad que legalmente corresponda a VetnicApp cuando el daño sea directamente atribuible a una falla del Servicio, a un incumplimiento de sus obligaciones o a una conducta que no pueda ser válidamente excluida conforme a la legislación aplicable.

13.9. Exportación, conservación y eliminación

La posibilidad de exportar, conservar, recuperar o eliminar información dependerá de las funcionalidades disponibles, del estado de la Cuenta, del Plan contratado, de las obligaciones legales aplicables y de las políticas vigentes de VetnicApp. La cancelación de una Suscripción o la terminación de una Cuenta no deberá interpretarse automáticamente como la eliminación inmediata de toda la información. Las condiciones de acceso, conservación, exportación y eliminación serán desarrolladas en las secciones correspondientes de estos Términos y en la Política de Privacidad.

14. Integraciones y Servicios de Terceros



VetnicApp podrá utilizar, incorporar o permitir la conexión con plataformas, aplicaciones, infraestructura y servicios proporcionados por terceros para habilitar determinadas funcionalidades del Servicio. Estos servicios podrán incluir, de manera enunciativa mas no limitativa:

- Servicios de autenticación y gestión de identidad.
- Infraestructura de alojamiento, bases de datos y almacenamiento en la nube.
- Procesadores de pagos.
- Calendarios y herramientas de productividad.
- Servicios de correo electrónico, mensajería y notificaciones.
- Herramientas de análisis, seguridad, soporte y monitoreo.
- Cualquier otra tecnología necesaria o conveniente para la operación y evolución

de VetnicApp. La disponibilidad de una Integración no implica que VetnicApp sea propietario, operador, representante o responsable del servicio externo correspondiente. Cada proveedor de terceros podrá establecer sus propios términos, políticas de privacidad, condiciones comerciales y requisitos de uso.

14.1. Integraciones opcionales

Determinadas Integraciones podrán ser opcionales y requerir que el Usuario las active, configure o autorice expresamente. Cuando una Integración requiera acceso a una cuenta, información o recurso administrado por un tercero, el Usuario deberá otorgar los permisos correspondientes mediante los mecanismos proporcionados por dicho proveedor. El Usuario será responsable de:

- Contar con una cuenta válida en el servicio externo correspondiente.
- Revisar y aceptar los términos y políticas del proveedor externo.
- Otorgar únicamente los permisos que considere apropiados.
- Mantener actualizadas y seguras sus credenciales y configuraciones.
- Revocar o desconectar la Integración cuando ya no desee utilizarla.
- Verificar que cuenta con autorización suficiente para transferir o sincronizar la

información involucrada. VetnicApp únicamente accederá, procesará o transmitirá la información necesaria para proporcionar la funcionalidad autorizada, conforme a la Política de Privacidad y a los permisos otorgados por el Usuario.

14.2. Google Sign-In

VetnicApp podrá permitir que el Usuario cree una Cuenta o inicie sesión mediante Google Sign-In. Cuando el Usuario utilice este mecanismo, Google verificará su identidad y proporcionará a VetnicApp determinados datos básicos de la Cuenta de Google, conforme a los permisos solicitados, a la autorización otorgada por el Usuario y a las políticas aplicables de Google. El uso de Google Sign-In no implica que Google patrocine, administre o sea responsable de VetnicApp. La disponibilidad de este método de autenticación podrá depender del funcionamiento de los servicios de Google. Si Google Sign-In no se encuentra disponible temporalmente, el acceso del Usuario podría verse afectado, salvo que exista otro método de autenticación habilitado para su Cuenta. El Usuario es responsable de mantener segura su Cuenta de Google y de notificar cualquier acceso no autorizado tanto a Google como a VetnicApp cuando pueda afectar el uso del Servicio.

14.3. Google Calendar

VetnicApp podrá ofrecer una Integración opcional con Google Calendar para permitir la creación, consulta, actualización, sincronización o eliminación de eventos relacionados con las funcionalidades de agenda de la plataforma, según los permisos autorizados por el Usuario. La conexión con Google Calendar requerirá que el Usuario otorgue expresamente los permisos solicitados mediante el proceso de autorización de Google. VetnicApp únicamente utilizará dichos permisos para proporcionar las funcionalidades de calendario habilitadas por el Usuario y no deberá acceder a información distinta de aquella necesaria para prestar la Integración. El Usuario podrá desconectar Google Calendar desde las opciones disponibles en VetnicApp cuando dicha funcionalidad se encuentre habilitada. Sin embargo, la desconexión dentro de VetnicApp podría no revocar automáticamente todos los permisos previamente concedidos en la Cuenta de Google. Cuando el Usuario desee retirar completamente las autorizaciones otorgadas, deberá revisar y, en su caso, revocarlas directamente desde la configuración de seguridad o de aplicaciones conectadas de su Cuenta de Google. La desconexión o revocación de permisos podrá impedir que VetnicApp continúe sincronizando, consultando, creando o modificando eventos. Los eventos creados o sincronizados antes de la desconexión podrían permanecer en Google Calendar hasta que el Usuario los elimine directamente o solicite una acción disponible conforme a las funcionalidades de la plataforma. VetnicApp no será responsable de:

- Cambios realizados directamente por el Usuario o por terceros en Google

Calendar.

- Eventos duplicados, modificados o eliminados fuera de VetnicApp.
- Errores de sincronización causados por permisos revocados, configuraciones

externas o indisponibilidad de Google.

- Restricciones, cambios o discontinuación de las interfaces y servicios

proporcionados por Google. Lo anterior no exime a VetnicApp de atender errores directamente atribuibles al funcionamiento de su propia Integración.

14.4. Stripe y procesamiento de pagos

VetnicApp podrá utilizar Stripe u otros procesadores externos para administrar el pago de Suscripciones, renovaciones, cambios de Plan, cancelaciones, comprobaciones de pago y demás operaciones relacionadas. Los datos de tarjetas y otros instrumentos de pago podrán ser recopilados y procesados directamente por el proveedor de pagos correspondiente. VetnicApp no almacenará los datos completos de la tarjeta cuando el procesamiento se realice directamente mediante la infraestructura del proveedor externo. VetnicApp podrá recibir del procesador de pagos información limitada necesaria para administrar la relación comercial, como:

- Identificador del cliente.
- Estado de la Suscripción.
- Plan contratado.
- Fechas de facturación o renovación.
- Confirmación, rechazo o estado de una transacción.
- Terminación de la tarjeta o información equivalente limitada.
- Datos necesarios para prevenir fraude, atender aclaraciones o gestionar el

Servicio. El Usuario será responsable de proporcionar información de pago válida y de mantenerla actualizada. La aprobación, rechazo, retención o revisión de una transacción podrá depender del procesador de pagos, de la institución financiera emisora o de otros participantes del sistema de pago. VetnicApp no controla las decisiones tomadas por bancos, emisores o procesadores externos, pero procurará brindar al Usuario la información razonablemente disponible para identificar y atender problemas relacionados con una transacción. El uso de Stripe estará sujeto también a los términos y políticas que dicho proveedor establezca para sus servicios.

14.5. Servicios indispensables para la operación

Algunos servicios de terceros podrán ser indispensables para proporcionar VetnicApp, incluyendo infraestructura en la nube, bases de datos, almacenamiento, autenticación, monitoreo y comunicaciones técnicas. A diferencia de las Integraciones opcionales, estos proveedores podrán intervenir automáticamente como parte de la infraestructura necesaria para operar el Servicio, sin que el Usuario tenga que habilitarlos individualmente. VetnicApp seleccionará proveedores razonablemente adecuados y procurará establecer medidas contractuales, técnicas y organizativas acordes con la naturaleza de la información tratada. El

tratamiento de datos personales por estos proveedores se regirá por la Política de Privacidad y por los acuerdos aplicables entre VetnicApp y cada proveedor.

14.6. Disponibilidad de servicios externos

VetnicApp no puede garantizar el funcionamiento permanente, continuo o libre de errores de servicios proporcionados por terceros. Una Integración o funcionalidad podrá verse afectada por:

- Mantenimientos o interrupciones del proveedor.
- Cambios en sus interfaces, APIs o políticas.
- Modificaciones en los permisos concedidos.
- Eliminación o suspensión de la cuenta externa del Usuario.
- Límites técnicos o comerciales establecidos por el proveedor.
- Cambios regulatorios.
- Descontinuación total o parcial del servicio externo.
- Incidentes de seguridad o fallas fuera del control razonable de VetnicApp.

Cuando una modificación de un proveedor externo afecte una funcionalidad de VetnicApp, el Prestador del Servicio podrá adaptar, sustituir, limitar, suspender o retirar la Integración correspondiente. Cuando sea razonablemente posible y el cambio afecte de manera sustancial a los Usuarios, VetnicApp procurará comunicarlo con anticipación o a la brevedad posible.

14.7. Desconexión y terminación de Integraciones

El Usuario podrá desconectar las Integraciones opcionales mediante las herramientas habilitadas en VetnicApp o, cuando corresponda, directamente desde la plataforma del proveedor externo. La desconexión podrá provocar:

- La interrupción de sincronizaciones futuras.
- La imposibilidad de utilizar determinadas funcionalidades.
- La conservación de información previamente sincronizada en uno o ambos

servicios.

- La necesidad de realizar acciones adicionales directamente ante el proveedor

externo. La terminación de una Integración no implica necesariamente la eliminación inmediata de toda la información previamente procesada. Su conservación o eliminación dependerá de la naturaleza de los datos, de las configuraciones disponibles, de la Política de Privacidad, de las obligaciones legales aplicables y de las políticas del proveedor correspondiente.

14.8. Incorporación de futuros proveedores

VetnicApp podrá integrar nuevos proveedores o sustituir los existentes cuando resulte necesario para mejorar el Servicio, incorporar funcionalidades, reforzar la seguridad, reducir riesgos, cumplir obligaciones legales o mantener la viabilidad técnica y operativa de la plataforma. La incorporación de un proveedor no requerirá necesariamente una modificación de los presentes Términos cuando no cambie de manera sustancial los derechos u obligaciones de los Usuarios. Cuando un nuevo servicio implique cambios relevantes en el tratamiento de datos personales, en las funcionalidades contratadas o en las condiciones económicas del Servicio, VetnicApp actualizará los documentos, avisos o mecanismos de consentimiento que correspondan.

14.9. Responsabilidad de VetnicApp

VetnicApp será responsable de implementar y operar razonablemente las conexiones desarrolladas dentro de su propia plataforma, pero no será responsable de las fallas, decisiones, contenidos, políticas o actuaciones exclusivamente atribuibles a proveedores externos. Nada de lo previsto en esta sección deberá interpretarse como una exclusión de la responsabilidad que legalmente corresponda a VetnicApp por:

- La selección manifiestamente negligente de un proveedor.
- Una configuración incorrecta directamente atribuible a VetnicApp.
- El uso de información para finalidades no autorizadas.
- El incumplimiento de sus obligaciones contractuales o legales.
- Fallas de seguridad dentro de los componentes bajo su control.
- Cualquier responsabilidad que no pueda excluirse válidamente conforme a la

legislación aplicable.

15. Suscripciones, Planes y Periodo de Prueba

VetnicApp ofrece el Servicio bajo un modelo de suscripción, pudiendo poner a disposición de los Usuarios distintos Planes, Periodos de Prueba, promociones, funcionalidades o modalidades de contratación conforme a las condiciones comerciales vigentes en cada momento. Las características, precios, límites, funcionalidades y beneficios de cada Plan podrán consultarse en los canales oficiales de VetnicApp.

15.1. Planes de Suscripción

El acceso a determinadas funcionalidades podrá depender del Plan contratado por la Organización. Cada Plan podrá establecer, entre otros aspectos:

- Funcionalidades disponibles.
- Límites de uso.
- Número de Usuarios autorizados.
- Capacidad de almacenamiento.
- Integraciones disponibles.
- Servicios adicionales.
- Soporte incluido.
- Precio y periodicidad de facturación.

VetnicApp podrá crear, modificar, sustituir o retirar Planes comerciales conforme a lo previsto en los presentes Términos.

15.2. Periodo de Prueba

VetnicApp podrá ofrecer un Periodo de Prueba gratuito con la finalidad de que los Usuarios evalúen el Servicio antes de contratar una Suscripción de pago. Salvo que se indique expresamente una duración distinta, el Periodo de Prueba tendrá la duración publicada por VetnicApp al momento de su activación. Durante el Periodo de Prueba, el Usuario podrá acceder únicamente a las funcionalidades incluidas en dicha modalidad. VetnicApp podrá establecer requisitos para acceder al Periodo de Prueba, incluyendo la creación de una Organización, la verificación de la Cuenta o cualquier otro mecanismo razonablemente necesario para prevenir fraudes o abusos. El otorgamiento de un Periodo de Prueba constituye una promoción comercial y no genera un derecho adquirido para el Usuario.

15.3. Activación de la Suscripción

La Suscripción se considerará activada cuando:

- El Usuario contrate un Plan disponible.
- El procesador de pagos confirme la operación correspondiente.
- VetnicApp habilite el acceso al Plan contratado.



En caso de rechazo del pago, cancelación de la operación o cualquier otra circunstancia que impida completar el proceso de contratación, VetnicApp podrá mantener, limitar o suspender el acceso conforme a las condiciones aplicables.

15.4. Renovación

Salvo que se indique expresamente lo contrario al momento de la contratación, las Suscripciones se renovarán automáticamente al finalizar cada periodo de facturación utilizando el método de pago registrado por el Usuario. El Usuario podrá cancelar la renovación automática conforme a los procedimientos habilitados por VetnicApp. La cancelación evitará renovaciones futuras, pero no implicará necesariamente el reembolso de pagos ya efectuados ni afectará el acceso correspondiente al periodo previamente pagado, salvo disposición legal aplicable o política comercial expresa.

15.5. Cambio de Plan

La Organización podrá solicitar el cambio de Plan cuando dicha funcionalidad se encuentre disponible. Los cambios podrán implicar:

- Variaciones en el precio.
- Modificaciones en las funcionalidades disponibles.
- Ajustes en límites de uso.
- Cambios en la capacidad de almacenamiento.
- Habilitación o deshabilitación de Integraciones.
- Modificaciones en el nivel de soporte.

VetnicApp podrá aplicar el cambio de manera inmediata, al inicio del siguiente ciclo de facturación o conforme a la política comercial vigente al momento de la solicitud. Cuando corresponda, podrán realizarse cargos prorrateados, créditos, ajustes o diferencias de facturación.

15.6. Cambios de precio

VetnicApp podrá modificar los precios de sus Planes en cualquier momento. Las modificaciones no afectarán retroactivamente periodos ya pagados. Cuando un cambio de precio afecte una Suscripción activa, VetnicApp procurará notificarlo con una anticipación razonable antes de que entre en vigor para el siguiente periodo de facturación. Si el Usuario no acepta el nuevo precio, podrá cancelar la renovación de su Suscripción antes del inicio del siguiente periodo facturable.

15.7. Promociones y beneficios



VetnicApp podrá ofrecer promociones, descuentos, códigos promocionales, periodos gratuitos, ampliaciones temporales de funcionalidades u otros beneficios comerciales. Salvo que se indique expresamente lo contrario:

- Las promociones no serán acumulables.
- Podrán estar sujetas a requisitos específicos.
- Tendrán duración limitada.
- Podrán modificarse o retirarse conforme a sus propias condiciones.

La utilización indebida de promociones podrá dar lugar a su cancelación y a la adopción de las medidas previstas en estos Términos.

15.8. Suspensión por falta de pago

Cuando una Suscripción no pueda renovarse debido a un pago rechazado, vencimiento del método de pago, cancelación de la autorización o cualquier otra causa relacionada con la cobranza, VetnicApp podrá:

- Intentar nuevamente el cobro conforme a las políticas del procesador de pagos.
- Notificar al Usuario para que actualice su información de pago.
- Limitar determinadas funcionalidades.
- Suspender temporalmente el acceso al Servicio.
- Cancelar la Suscripción si el incumplimiento persiste.

La suspensión por falta de pago no extinguirá las obligaciones económicas pendientes cuando legal o contractualmente correspondan.

15.9. Modificación de funcionalidades

VetnicApp podrá incorporar, mejorar, sustituir o retirar funcionalidades como parte de la evolución normal del Servicio. La existencia de una funcionalidad durante un Periodo de Prueba, promoción o versión anterior no garantiza su disponibilidad permanente ni su inclusión en todos los Planes futuros.

15.10. Nuevos Planes y modalidades

VetnicApp podrá crear en cualquier momento nuevos Planes, módulos adicionales, servicios premium, funcionalidades opcionales o modalidades de contratación independientes. La contratación de dichos servicios podrá quedar sujeta a condiciones particulares complementarias a los presentes Términos.

16. Pagos y Facturación

Cuando el Usuario contrate un Plan de pago, deberá cubrir las cantidades correspondientes conforme a los precios, modalidades de facturación y condiciones comerciales vigentes al momento de la contratación. Los pagos deberán realizarse utilizando los medios de pago autorizados por VetnicApp o por los procesadores de pago que ésta designe. La contratación de una Suscripción implica la aceptación de las condiciones de cobro previstas en los presentes Términos y en la información comercial aplicable al Plan contratado.

16.1. Procesamiento de pagos

VetnicApp podrá utilizar Stripe u otros proveedores especializados para procesar pagos, administrar Suscripciones, renovar servicios, emitir comprobaciones de pago y gestionar operaciones relacionadas con la facturación. Las transacciones podrán estar sujetas a validaciones, revisiones de seguridad, autorizaciones bancarias, verificaciones antifraude y demás procedimientos establecidos por el procesador de pagos o por las instituciones financieras participantes. VetnicApp no controla las decisiones adoptadas por bancos emisores, redes de pago o procesadores externos respecto de la autorización, rechazo, retención o reversión de una operación.

16.2. Autorización de cobro

Cuando el Usuario registre un método de pago para una Suscripción con renovación automática, autoriza a VetnicApp, por conducto del procesador de pagos correspondiente, a realizar los cargos periódicos necesarios para cubrir el costo del Plan contratado hasta que la renovación automática sea cancelada conforme a los procedimientos aplicables. La cancelación de la renovación automática impedirá únicamente los cobros futuros y no afectará los cargos correspondientes a periodos ya iniciados o previamente facturados, salvo disposición legal en contrario.

16.3. Métodos de pago

El Usuario será responsable de:

- Proporcionar información de pago veraz y actualizada.
- Mantener vigente el método de pago registrado.
- Contar con fondos, crédito o autorización suficientes para cubrir los cargos

correspondientes.

- Actualizar oportunamente cualquier cambio relacionado con su método de pago.

VetnicApp podrá rechazar determinados métodos de pago o incorporar nuevos mecanismos conforme a las opciones disponibles a través de sus proveedores.

16.4. Facturación e impuestos

Los precios publicados por VetnicApp se entenderán conforme a la información comercial vigente al momento de la contratación. Cuando la legislación aplicable así lo requiera, los impuestos correspondientes serán trasladados o incluidos conforme a las disposiciones fiscales aplicables. Cuando el Usuario solicite un comprobante fiscal, deberá proporcionar la información necesaria para su emisión dentro de los plazos y conforme a los requisitos establecidos por la legislación fiscal aplicable. El Usuario será responsable de verificar la exactitud de los datos fiscales proporcionados.

16.5. Moneda

Salvo que VetnicApp indique expresamente otra cosa, los precios se expresarán en la moneda publicada en los canales oficiales del Servicio. Cuando el método de pago utilice una moneda distinta, podrán aplicarse tipos de cambio, comisiones bancarias o cargos adicionales determinados exclusivamente por la institución financiera correspondiente. VetnicApp no controla dichas conversiones ni los costos asociados.

16.6. Pagos rechazados

Cuando un cargo sea rechazado por cualquier motivo, incluyendo insuficiencia de fondos, vencimiento del instrumento de pago, cancelación de la autorización, bloqueo bancario, sospecha de fraude o cualquier otra causa, VetnicApp podrá:

- Intentar nuevamente el cobro conforme a las políticas del procesador de pagos.
- Solicitar al Usuario la actualización de su método de pago.
- Limitar temporalmente determinadas funcionalidades.
- Suspender el acceso al Servicio.
- Cancelar la Suscripción cuando el incumplimiento persista.

16.7. Suspensión por falta de pago

La falta de pago oportuno podrá dar lugar a la suspensión parcial o total del acceso al Servicio. Durante la suspensión, VetnicApp podrá limitar el acceso a determinadas funcionalidades, impedir la creación de nueva información o restringir el uso de la plataforma hasta que se regularice la situación de pago. La suspensión no extingue las obligaciones económicas previamente adquiridas.

16.8. Reembolsos

Salvo disposición legal obligatoria o política comercial expresa publicada por VetnicApp, los pagos efectuados no serán reembolsables. Lo anterior no limita los derechos que correspondan al Usuario conforme a la legislación aplicable en materia de protección al consumidor. Cuando proceda un reembolso,

éste se realizará utilizando el mismo mecanismo de pago empleado originalmente, salvo que el procesador de pagos o la legislación aplicable exijan un procedimiento distinto.

16.9. Errores de facturación

Si el Usuario considera que existe un cargo incorrecto o una irregularidad en la facturación, deberá comunicarlo a VetnicApp dentro de un plazo razonable a partir de que tenga conocimiento del mismo. VetnicApp realizará una revisión de la incidencia y, cuando corresponda, gestionará las correcciones o aclaraciones necesarias en coordinación con el procesador de pagos. La presentación de una aclaración no suspende automáticamente las obligaciones de pago respecto de cargos válidamente generados.

16.10. Modificaciones comerciales

VetnicApp podrá modificar los precios, métodos de pago aceptados, modalidades de facturación y demás condiciones comerciales conforme a lo previsto en estos Términos. Los cambios no afectarán retroactivamente servicios ya pagados y serán aplicables a futuros periodos de facturación, previa notificación cuando legalmente resulte exigible o cuando el cambio afecte de manera sustancial una Suscripción activa.

17. Cancelación de la Suscripción y Terminación del Servicio

El Usuario podrá cancelar su Suscripción en cualquier momento utilizando los mecanismos habilitados por VetnicApp o conforme a los procedimientos establecidos para tal efecto. La cancelación de una Suscripción no implica automáticamente la eliminación inmediata de la Cuenta, de la Organización ni de la información registrada en el Servicio. Asimismo, VetnicApp podrá suspender o terminar el acceso al Servicio en los casos previstos en los presentes Términos o cuando exista una causa legal o contractual que lo justifique.

17.1. Cancelación por el Usuario

El Usuario podrá solicitar la cancelación de la renovación automática de su Suscripción en cualquier momento. Salvo disposición expresa en contrario, la cancelación surtirá efectos al finalizar el periodo de facturación previamente pagado. Hasta esa fecha, la Organización podrá continuar utilizando las funcionalidades correspondientes al Plan contratado. La cancelación de la renovación no extingue las obligaciones económicas previamente adquiridas.

17.2. Terminación por VetnicApp

VetnicApp podrá suspender o terminar una Cuenta, Organización o Suscripción cuando exista, entre otros supuestos:

- Incumplimiento de los presentes Términos.
- Falta de pago.

- Uso fraudulento o ilícito del Servicio.
- Vulneración de la seguridad de la plataforma.
- Uso prohibido previsto en estos Términos.
- Requerimiento de autoridad competente.
- Riesgo razonable para la seguridad, estabilidad o integridad del Servicio.
- Cualquier otra causa legalmente justificada.

Cuando las circunstancias lo permitan, VetnicApp procurará notificar previamente al Usuario y, cuando sea posible, otorgar un plazo razonable para corregir el incumplimiento. No será necesaria una notificación previa cuando ello pueda comprometer la seguridad del Servicio, afectar a terceros o exista una obligación legal que impida hacerlo.

17.3. Efectos de la cancelación

Una vez concluida la Suscripción o terminada la prestación del Servicio, VetnicApp podrá:

- Deshabilitar el acceso a funcionalidades reservadas para Planes de pago.
- Suspender el acceso a la Organización.
- Limitar el acceso de los Usuarios.
- Impedir la creación de nueva información.
- Cancelar Integraciones asociadas al Servicio.
- Desactivar servicios complementarios relacionados con la Suscripción.

Determinadas funcionalidades podrán permanecer disponibles cuando así lo contemple el modelo comercial vigente.

17.4. Conservación de la información

La cancelación de una Suscripción no implica la eliminación inmediata de la información registrada en VetnicApp. Una vez concluida la Suscripción, la información de la Organización permanecerá disponible para su reactivación durante un periodo de treinta (30) días naturales, contados a partir de la fecha efectiva de cancelación. Durante dicho periodo, la Organización podrá, cuando las funcionalidades del Servicio lo permitan:

- Reactivar su Suscripción.

- Recuperar el acceso a la información registrada.
- Solicitar la exportación de sus datos conforme a las funcionalidades disponibles.
- Regularizar cualquier situación administrativa relacionada con la Cuenta.

Concluido este periodo, la Cuenta dejará de tener acceso operativo a la información almacenada. Posteriormente, VetnicApp podrá conservar la información durante un periodo adicional de hasta sesenta (60) días naturales, exclusivamente dentro de respaldos técnicos, sistemas de recuperación ante desastres, registros históricos o procesos internos de seguridad, sin que dicha información permanezca disponible para consulta o uso por parte de la Organización. Esta conservación adicional tiene como única finalidad:

- Mantener la integridad de los procesos de respaldo.
- Permitir la recuperación ante incidentes de infraestructura.
- Cumplir obligaciones legales.
- Atender requerimientos de autoridades competentes.
- Resolver controversias.
- Proteger los derechos de VetnicApp, de los Usuarios o de terceros.

17.5. Exportación de la información

Durante el periodo de treinta (30) días posteriores a la cancelación, VetnicApp podrá permitir a la Organización exportar la información registrada mediante las herramientas disponibles en la plataforma. La exportación podrá estar sujeta a:

- La correcta autenticación del Usuario.
- La titularidad o representación válida de la Organización.
- El cumplimiento de obligaciones económicas pendientes, cuando legalmente

proceda.

- Los límites técnicos del Servicio.
- Las funcionalidades disponibles para el Plan correspondiente.

VetnicApp procurará ofrecer formatos de exportación razonablemente utilizables; sin embargo, no garantiza su compatibilidad con plataformas de terceros ni la posibilidad de importar automáticamente dicha información en otros sistemas. Transcurrido el periodo de treinta (30) días sin que la Organización haya

exportado su información o reactivado su Suscripción, VetnicApp podrá restringir definitivamente el acceso a los mecanismos de exportación.

17.6. Eliminación definitiva de la información

Una vez transcurridos noventa (90) días naturales contados desde la fecha efectiva de cancelación de la Suscripción, VetnicApp podrá proceder a la eliminación definitiva de la información asociada a la Organización. La eliminación podrá realizarse de manera gradual conforme a los ciclos normales de depuración de bases de datos, respaldos, sistemas de recuperación y demás componentes de la infraestructura tecnológica. No obstante, VetnicApp podrá conservar determinada información durante un periodo mayor cuando resulte necesario para:

- Cumplir obligaciones legales, fiscales o regulatorias.
- Atender procedimientos judiciales, administrativos o arbitrales.
- Cumplir requerimientos válidos de autoridad competente.
- Investigar incidentes de seguridad.
- Prevenir fraude.
- Proteger derechos propios o de terceros.
- Mantener registros cuya conservación sea legalmente obligatoria.

Una vez eliminada definitivamente la información conforme a esta sección, VetnicApp no estará obligado ni tendrá posibilidad técnica de restaurarla.

17.7. Solicitudes de eliminación

Cuando la legislación aplicable reconozca el derecho a solicitar la eliminación de datos personales, VetnicApp atenderá dichas solicitudes conforme a la Política de Privacidad y a las disposiciones legales correspondientes. La eliminación de datos personales podrá verse limitada cuando exista una obligación legal de conservación, un interés legítimo reconocido por la legislación aplicable o cualquier otra excepción prevista por la ley.

17.8. Responsabilidad posterior a la cancelación

Una vez finalizado el acceso al Servicio, corresponderá exclusivamente a la Organización conservar los documentos, expedientes, respaldos o registros que deba mantener conforme a la legislación aplicable y a sus propias necesidades operativas. VetnicApp no será responsable por las consecuencias derivadas de la falta de exportación o conservación de información por parte de la Organización cuando ésta haya contado con una oportunidad razonable para hacerlo. Lo anterior no limita las obligaciones propias de VetnicApp

respecto de la conservación, eliminación o tratamiento de la información cuando dichas obligaciones deriven de la legislación aplicable, de la Política de Privacidad o de los presentes Términos.

18. Disponibilidad del Servicio

VetnicApp procurará mantener el Servicio disponible de manera continua, segura y confiable, aplicando medidas técnicas y organizativas razonables para garantizar su funcionamiento. No obstante, el Usuario reconoce que ningún servicio tecnológico puede garantizar una disponibilidad absoluta o ininterrumpida. En consecuencia, VetnicApp no garantiza que el Servicio esté disponible el cien por ciento (100%) del tiempo ni que opere permanentemente libre de errores, interrupciones o degradaciones temporales.

18.1. Mantenimiento

VetnicApp podrá realizar actividades de mantenimiento preventivo, correctivo, evolutivo o de emergencia con el fin de:

- Corregir errores.
- Mejorar el rendimiento.
- Incorporar nuevas funcionalidades.
- Actualizar componentes tecnológicos.
- Aplicar parches de seguridad.
- Proteger la infraestructura.
- Cumplir obligaciones legales o regulatorias.

Cuando resulte razonablemente posible, VetnicApp procurará realizar los mantenimientos programados en horarios que minimicen el impacto para los Usuarios y, cuando el mantenimiento pueda afectar significativamente la disponibilidad del Servicio, procurará comunicarlo con anticipación. No obstante, determinadas actividades de mantenimiento podrán ejecutarse sin previo aviso cuando sean necesarias para preservar la seguridad, estabilidad o integridad de la plataforma.

18.2. Interrupciones del Servicio

La disponibilidad del Servicio podrá verse afectada, entre otras causas, por:

- Mantenimiento programado.
- Mantenimiento de emergencia.
- Actualizaciones de software.

- Fallas de infraestructura.
- Interrupciones en proveedores de servicios de terceros.
- Problemas en redes de telecomunicaciones o Internet.
- Fallas eléctricas.
- Ataques informáticos.
- Incidentes de seguridad.
- Errores de configuración.
- Casos fortuitos o fuerza mayor.
- Actos de autoridad.
- Cualquier otra circunstancia razonablemente ajena al control de VetnicApp.

VetnicApp realizará esfuerzos razonables para restablecer el Servicio tan pronto como las circunstancias lo permitan.

18.3. Evolución del Servicio

VetnicApp podrá modificar, actualizar, sustituir, mejorar o retirar funcionalidades, módulos, interfaces, procesos internos, componentes tecnológicos o elementos visuales como parte de la evolución normal del Servicio. Siempre que sea razonablemente posible, dichas modificaciones procurarán mantener la continuidad operativa de las funcionalidades esenciales contratadas por los Usuarios. La incorporación de nuevas funcionalidades o la modificación de las existentes no constituirá un incumplimiento de estos Términos cuando responda a mejoras técnicas, operativas, legales o de seguridad.

18.4. Suspensión temporal

VetnicApp podrá suspender temporalmente todo o parte del Servicio cuando ello resulte necesario para:

- Proteger la seguridad de la plataforma.
- Investigar incidentes de seguridad.
- Prevenir fraudes.
- Corregir vulnerabilidades.
- Atender requerimientos de autoridades competentes.

- Ejecutar mantenimientos urgentes.
- Evitar daños a la infraestructura o a otros Usuarios.
- Cumplir obligaciones legales.

Cuando sea posible, la suspensión se limitará al tiempo estrictamente necesario para atender la situación correspondiente.

18.5. Dependencia de servicios externos

El funcionamiento de determinadas funcionalidades podrá depender de servicios proporcionados por terceros, incluyendo proveedores de infraestructura, autenticación, almacenamiento, comunicaciones, procesamiento de pagos e integraciones. VetnicApp no será responsable por interrupciones, degradaciones o fallas cuya causa sea exclusivamente atribuible a dichos proveedores externos, sin perjuicio de la obligación de adoptar medidas razonables para restablecer el Servicio o minimizar el impacto cuando ello se encuentre dentro de su ámbito de control.

18.6. Respaldo de información

VetnicApp podrá implementar mecanismos de respaldo, redundancia y recuperación de información como parte de sus políticas de continuidad operativa. La existencia de respaldos no constituye una garantía absoluta contra la pérdida de información derivada de eventos extraordinarios, fallas catastróficas, ataques sofisticados o circunstancias fuera del control razonable de VetnicApp. Por ello, la Organización conserva la responsabilidad de mantener los respaldos, registros y documentos que considere necesarios para cumplir sus obligaciones legales, regulatorias y operativas.

18.7. Ausencia de garantía de disponibilidad absoluta

Salvo que VetnicApp celebre por escrito un acuerdo específico de nivel de servicio (Service Level Agreement o SLA), el Servicio se proporciona conforme al principio de "tal como está" (as is) y "según disponibilidad" (as available). En consecuencia:

- No se garantiza una disponibilidad mínima específica.
- No se garantiza un tiempo máximo de respuesta ante incidentes.
- No se garantiza la inexistencia de interrupciones.
- No se garantiza que todas las funcionalidades permanezcan inalteradas de

manera indefinida. Lo anterior no limita la obligación de VetnicApp de actuar con diligencia razonable para mantener la estabilidad, seguridad y funcionamiento del Servicio.

18.8. Comunicaciones sobre incidentes

Cuando una interrupción afecte de manera significativa la operación del Servicio y resulte razonablemente posible, VetnicApp procurará informar a los Usuarios por los medios de comunicación que tenga disponibles, indicando, en la medida de lo posible:

- La naturaleza general del incidente.
- El impacto estimado.
- El estado de las labores de recuperación.
- La reanudación del Servicio cuando ésta ocurra.

La ausencia de una comunicación previa o inmediata no implicará, por sí sola, un incumplimiento de los presentes Términos cuando existan circunstancias que impidan o dificulten razonablemente dicha notificación.

19. Seguridad

VetnicApp reconoce la importancia de proteger la información administrada mediante el Servicio y procurará implementar medidas técnicas, administrativas y organizativas razonables para preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la plataforma. Las medidas específicas relacionadas con el tratamiento y protección de datos personales se encuentran desarrolladas en la Política de Privacidad, la cual forma parte integrante de los presentes Términos y Condiciones.

19.1. Medidas implementadas por VetnicApp

VetnicApp procurará mantener mecanismos razonables de seguridad acordes con la naturaleza del Servicio, incluyendo aquellas medidas destinadas a:

- Proteger el acceso a la plataforma.
- Reducir los riesgos de acceso no autorizado.
- Preservar la integridad de la información.
- Detectar y atender incidentes de seguridad.
- Mantener la continuidad operativa del Servicio.
- Mejorar continuamente los mecanismos de protección.

La existencia de dichas medidas no constituye una garantía absoluta frente a incidentes de seguridad, ataques informáticos, vulnerabilidades tecnológicas o cualquier otro riesgo inherente al uso de servicios digitales.

19.2. Obligaciones del Usuario

El Usuario también es responsable de contribuir a la seguridad del Servicio. En consecuencia, deberá:

- Mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso.
- Utilizar contraseñas seguras y proteger sus métodos de autenticación.
- No compartir su Cuenta con personas no autorizadas.
- Administrar adecuadamente los permisos de los Usuarios de su Organización.
- Revocar oportunamente los accesos del personal que deje de colaborar con la

Organización.

- Mantener actualizados los dispositivos, navegadores y programas desde los

cuales acceda al Servicio.

- Implementar medidas razonables para proteger la información administrada

mediante la plataforma.

- Reportar a VetnicApp cualquier uso no autorizado, incidente de seguridad o

sospecha razonable de compromiso de su Cuenta tan pronto tenga conocimiento de ello.

19.3. Incidentes de seguridad

Cuando VetnicApp tenga conocimiento de un incidente de seguridad que pueda afectar significativamente la prestación del Servicio o la información administrada mediante la plataforma, actuará conforme a sus procedimientos internos y, cuando legalmente corresponda o resulte razonablemente procedente, informará a los Usuarios afectados. La forma, alcance y oportunidad de dichas comunicaciones dependerán de:

- La naturaleza del incidente.
- La información razonablemente disponible.
- Las obligaciones legales aplicables.
- Las medidas necesarias para contener o mitigar el incidente.

- La protección de otros Usuarios o de la propia infraestructura tecnológica.

19.4. Cooperación

El Usuario se compromete a colaborar razonablemente con VetnicApp en la investigación y atención de incidentes de seguridad relacionados con el uso de la plataforma. Cuando resulte necesario, el Usuario proporcionará la información que razonablemente pueda requerirse para:

- Identificar el origen del incidente.
- Limitar sus efectos.
- Restablecer la operación del Servicio.
- Cumplir obligaciones legales.
- Proteger los derechos de VetnicApp, de otros Usuarios o de terceros.

19.5. Política de Privacidad

Las obligaciones específicas relacionadas con:

- la protección de datos personales;
- las medidas técnicas y organizativas de seguridad;
- la conservación y eliminación de información;
- las transferencias de datos;
- los derechos de los titulares;
- el tratamiento de información personal;
- y cualquier otro aspecto relacionado con la privacidad,

se regirán por la Política de Privacidad vigente, la cual complementa y forma parte integrante de los presentes Términos y Condiciones. En caso de discrepancia entre una disposición relativa al tratamiento de datos personales contenida en estos Términos y la Política de Privacidad, prevalecerá esta última respecto de las materias específicamente reguladas en ella.

19.6. Distribución de responsabilidades

Las obligaciones relacionadas con la seguridad de la información corresponden tanto a VetnicApp como a los Usuarios, cada uno dentro del ámbito de sus respectivas responsabilidades. En consecuencia, la ocurrencia de un incidente de seguridad no implicará, por sí sola, que VetnicApp haya incumplido los presentes



Términos y Condiciones. La eventual responsabilidad de cualquiera de las partes deberá analizarse considerando, entre otros elementos:

- Las circunstancias particulares del incidente.
- Las medidas de seguridad razonablemente implementadas por cada parte.
- El cumplimiento de las obligaciones establecidas en los presentes Términos.
- La legislación aplicable.
- La existencia o no de actuaciones negligentes, dolosas o ilícitas.

Nada de lo previsto en esta sección limita las responsabilidades que, conforme a la legislación aplicable, puedan corresponder a cualquiera de las partes.

20. Propiedad Intelectual

Todos los derechos de propiedad intelectual e industrial relacionados con VetnicApp pertenecen a VetnicApp o a sus respectivos titulares cuando hayan sido licenciados o autorizados para su utilización. Salvo la licencia limitada de uso prevista en los presentes Términos y Condiciones, ninguna disposición se interpretará como una cesión, transmisión o transferencia de derechos de propiedad intelectual a favor del Usuario.

20.1. Derechos sobre la plataforma

Son propiedad exclusiva de VetnicApp, incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa:

- El software.
- El código fuente y código objeto.
- La arquitectura de software.
- Las bases de datos estructurales.
- La documentación técnica.
- Los diseños de interfaz (UI).
- La experiencia de usuario (UX).
- Los flujos de navegación.
- Los algoritmos.
- Las funcionalidades.

- Los módulos.
- Los modelos de inteligencia artificial que, en su caso, formen parte del Servicio.
- Las APIs desarrolladas por VetnicApp.
- Las integraciones propias.
- Los procesos internos.
- Las herramientas administrativas.
- La estructura y organización del Servicio.

La presente enumeración es meramente ilustrativa y no limita los derechos de propiedad intelectual que correspondan a VetnicApp.

20.2. Marcas y signos distintivos

Las marcas, nombres comerciales, logotipos, nombres de dominio, diseños, imágenes institucionales, identidad visual, eslóganes y demás signos distintivos utilizados por VetnicApp son propiedad exclusiva de VetnicApp o de sus respectivos titulares. Ningún Usuario podrá utilizarlos, reproducirlos, modificarlos, distribuirlos, registrarlos o emplearlos de forma que pueda generar confusión respecto de la titularidad, patrocinio o relación con VetnicApp sin autorización previa y por escrito.

20.3. Restricciones de uso

Salvo autorización expresa y por escrito de VetnicApp, el Usuario no podrá:

- Copiar total o parcialmente el software.
- Reproducir interfaces o elementos gráficos.
- Modificar el código.
- Crear obras derivadas.
- Descompilar, desensamblar o realizar ingeniería inversa, salvo cuando la

legislación aplicable lo permita expresamente.

- Eliminar avisos de propiedad intelectual.
- Comercializar, sublicenciar o redistribuir la plataforma.
- Utilizar la tecnología de VetnicApp para desarrollar productos sustancialmente

similares que reproduzcan su funcionamiento, estructura o diseño protegido. Lo anterior es independiente de las restricciones previstas en la sección relativa a los usos prohibidos.

20.4. Retroalimentación del Usuario

Las sugerencias, recomendaciones, comentarios, propuestas de mejora, ideas o retroalimentación que el Usuario proporcione voluntariamente respecto de VetnicApp podrán ser utilizadas por VetnicApp para desarrollar, mejorar o modificar el Servicio sin que ello genere obligación de compensación económica, reconocimiento, regalías o participación alguna en favor del Usuario. Lo anterior no implica la transferencia de derechos sobre obras protegidas por la legislación aplicable cuando dicha transferencia requiera una manifestación expresa conforme a la ley.

20.5. Contenido de VetnicApp

Todo el contenido incorporado por VetnicApp al Servicio, incluyendo textos, iconografía, ilustraciones, gráficos, fotografías, videos, animaciones, documentación, diseños, plantillas, manuales, material educativo y demás elementos desarrollados por VetnicApp, se encuentra protegido por la legislación aplicable en materia de propiedad intelectual. El Usuario únicamente podrá utilizar dicho contenido conforme a la licencia de uso otorgada por los presentes Términos y exclusivamente para la utilización normal del Servicio.

20.6. Derechos de terceros

VetnicApp reconoce y respeta los derechos de propiedad intelectual de terceros. Los nombres comerciales, marcas, logotipos, bibliotecas de software, componentes, servicios o tecnologías pertenecientes a terceros continuarán siendo propiedad de sus respectivos titulares y su utilización dentro de VetnicApp se realizará conforme a las licencias, autorizaciones o condiciones legalmente aplicables.

20.7. Reserva de derechos

Todos los derechos que no hayan sido expresamente otorgados al Usuario mediante los presentes Términos y Condiciones quedan reservados a favor de VetnicApp o de los titulares que correspondan. Ninguna disposición de estos Términos podrá interpretarse como una autorización para adquirir, registrar, explotar o utilizar derechos de propiedad intelectual distintos de la licencia limitada de uso expresamente concedida.

20.8. Referencias comerciales

Salvo que la Organización manifieste expresamente su oposición por escrito, VetnicApp podrá mencionar el nombre comercial, denominación social, marca o logotipo de la Organización como cliente del Servicio en su sitio web, presentaciones institucionales, material comercial, propuestas, casos de éxito, redes sociales u otros medios de promoción, exclusivamente con fines informativos o de referencia comercial. Dicha utilización no implicará, en ningún caso:

- La divulgación de información confidencial.

- La publicación de datos personales.
- La revelación de información clínica o administrativa.
- La atribución de declaraciones, recomendaciones o testimonios que no hayan sido

previamente autorizados por la Organización.

- La existencia de una relación de patrocinio, sociedad, representación o exclusividad

entre VetnicApp y la Organización. La Organización podrá solicitar en cualquier momento que su nombre comercial, marca o logotipo deje de utilizarse para dichos fines mediante comunicación dirigida a VetnicApp. Recibida la solicitud, VetnicApp dejará de utilizar dichos elementos en nuevas publicaciones y realizará esfuerzos razonables para retirarlos de materiales digitales bajo su control dentro de un plazo razonable, sin que exista obligación de modificar o retirar materiales impresos, publicaciones históricas, archivos, copias de respaldo o documentos previamente distribuidos.

20.9. Testimonios y opiniones del Usuario

Cuando la Organización, alguno de sus representantes o cualquiera de sus Usuarios proporcione voluntariamente testimonios, opiniones, reseñas, evaluaciones, comentarios o experiencias relacionadas con VetnicApp, ya sea por escrito, mediante formularios, correo electrónico, redes sociales, servicios de mensajería, grabaciones de audio o video, entrevistas o cualquier otro medio de comunicación, VetnicApp podrá reproducirlos, publicarlos, comunicarlos al público o utilizarlos con fines informativos, institucionales o promocionales. VetnicApp podrá realizar ajustes razonables de formato, ortografía, redacción o extensión, siempre que dichas modificaciones no alteren sustancialmente el sentido, contexto o intención original del testimonio. En ningún caso VetnicApp podrá:

- Atribuir al Usuario declaraciones que no haya realizado.
- Modificar el contenido de forma que cambie su significado.
- Divulgar información confidencial.
- Publicar datos personales sin contar con la autorización correspondiente cuando

ésta sea legalmente necesaria.

- Utilizar testimonios de forma engañosa o que pueda inducir a error respecto de las

características del Servicio. Cuando un testimonio incluya el nombre de una persona física, su imagen, voz u otros elementos que permitan identificarla de manera directa, VetnicApp obtendrá las autorizaciones que resulten legalmente aplicables antes de su utilización pública, salvo que dichas autorizaciones ya hayan sido otorgadas por el propio titular. La Organización o la persona que hubiera proporcionado un testimonio podrá

solicitar en cualquier momento que éste deje de utilizarse en futuros materiales promocionales mediante comunicación dirigida a VetnicApp. Recibida la solicitud, VetnicApp dejará de utilizar dicho testimonio en nuevas publicaciones y realizará esfuerzos razonables para retirarlo de los medios digitales bajo su control dentro de un plazo razonable, sin que exista obligación de modificar publicaciones históricas, materiales impresos previamente distribuidos, archivos, respaldos o contenidos cuya conservación resulte necesaria por razones legales, técnicas o documentales.

20.10. Capturas de pantalla y material demostrativo

VetnicApp podrá utilizar capturas de pantalla, videos demostrativos, recorridos interactivos, material audiovisual o imágenes de la plataforma con fines educativos, de capacitación, documentación, soporte técnico o promoción del Servicio. Cuando dicho material pudiera contener información perteneciente a una Organización o permitir la identificación de personas, VetnicApp procurará utilizar entornos de demostración, datos ficticios, información anonimizada o contar con las autorizaciones que resulten legalmente aplicables antes de su difusión pública. En ningún caso VetnicApp utilizará deliberadamente información clínica, datos personales o información confidencial de una Organización con fines promocionales sin la autorización correspondiente o sin otra base jurídica que lo permita conforme a la legislación aplicable.

21. Responsabilidad del Usuario

El Usuario reconoce que es el único responsable del uso que haga del Servicio, así como de las acciones realizadas mediante su Cuenta, sin perjuicio de aquellos supuestos en que demuestre razonablemente que dichas acciones fueron consecuencia de un acceso no autorizado que no le sea imputable. La utilización de VetnicApp no sustituye el criterio profesional, las obligaciones legales ni la responsabilidad propia de los Usuarios o de las Organizaciones que utilicen la plataforma.

21.1. Uso adecuado del Servicio

El Usuario será responsable de utilizar VetnicApp de conformidad con:

- Los presentes Términos y Condiciones.
- La legislación aplicable.
- La ética profesional que corresponda a su actividad.
- Las políticas internas de su Organización.
- Las instrucciones y documentación proporcionadas por VetnicApp.

El uso del Servicio deberá realizarse de manera diligente, responsable y conforme a su finalidad.

21.2. Administración de la Organización



La Organización será responsable de:

- Administrar sus Usuarios.
- Asignar y revocar permisos de acceso.
- Verificar que las personas autorizadas puedan acceder a la información

correspondiente.

- Supervisar el uso del Servicio dentro de su Organización.
- Mantener actualizada la información de la Cuenta cuando resulte necesario.

VetnicApp no participa en la administración interna de cada Organización ni en la toma de decisiones sobre permisos, funciones o responsabilidades del personal.

21.3. Información registrada

El Usuario será responsable de la información que registre, cargue, modifique, comparta, exporte o elimine mediante el Servicio. En particular, será responsable de que dicha información:

- Sea veraz, completa y, en la medida de lo posible, actualizada.
- Haya sido obtenida y tratada conforme a la legislación aplicable.
- No infrinja derechos de terceros.
- Pueda ser legítimamente incorporada al Servicio.

VetnicApp no verifica la exactitud, autenticidad o legalidad de la información capturada por los Usuarios.

21.4. Actividad profesional

Cuando VetnicApp sea utilizado para apoyar actividades veterinarias, administrativas o de cualquier otra naturaleza profesional, corresponderá exclusivamente a los profesionales competentes:

- Emitir diagnósticos.
- Prescribir tratamientos.
- Elaborar recetas.
- Interpretar estudios.
- Tomar decisiones clínicas.

- Determinar procedimientos médicos.
- Cumplir las obligaciones legales y regulatorias aplicables al ejercicio de su

profesión. VetnicApp constituye únicamente una herramienta tecnológica de apoyo para la administración y gestión de información.

21.5. Cumplimiento legal

El Usuario será responsable de cumplir con todas las obligaciones legales, regulatorias, administrativas, fiscales, laborales, sanitarias, profesionales o de cualquier otra naturaleza que resulten aplicables a las actividades desarrolladas mediante el Servicio. La utilización de VetnicApp no exime al Usuario del cumplimiento de dichas obligaciones.

21.6. Credenciales de acceso

El Usuario será responsable de adoptar medidas razonables para proteger sus credenciales de acceso y evitar el uso no autorizado de su Cuenta. Cuando tenga conocimiento o sospecha razonable de que sus credenciales han sido comprometidas, deberá informar a VetnicApp y adoptar las medidas necesarias para proteger su acceso.

21.7. Equipos y conectividad

Será responsabilidad exclusiva del Usuario contar con:

- Dispositivos compatibles.
- Acceso a Internet.
- Software actualizado.
- Navegadores compatibles.
- Infraestructura tecnológica necesaria para utilizar el Servicio.

VetnicApp no será responsable por problemas derivados del funcionamiento de equipos, redes, proveedores de Internet o infraestructura ajena a su control.

21.8. Consecuencias del incumplimiento

El Usuario será responsable de los daños, perjuicios, reclamaciones, sanciones, multas, procedimientos o responsabilidades que deriven de:

- El incumplimiento de los presentes Términos.

- El uso indebido del Servicio.
- La utilización ilícita de la plataforma.
- La infracción de derechos de terceros.
- El incumplimiento de obligaciones legales que le correspondan.
- La utilización de información sin autorización.
- La realización de actividades fraudulentas mediante el Servicio.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de las responsabilidades que legalmente pudieran corresponder a VetnicApp cuando el daño derive de actos u omisiones atribuibles a ésta.

21.9. Cooperación

El Usuario se compromete a colaborar razonablemente con VetnicApp cuando resulte necesario para:

- Investigar incidentes de seguridad.
- Atender requerimientos de autoridad competente.
- Resolver controversias relacionadas con el Servicio.
- Investigar posibles incumplimientos de los presentes Términos.
- Proteger los derechos de VetnicApp, de otros Usuarios o de terceros.

21.10. Independencia de responsabilidades

Las responsabilidades asumidas por el Usuario en los presentes Términos son independientes de las responsabilidades que puedan corresponder a VetnicApp conforme a la legislación aplicable. En consecuencia, el hecho de que VetnicApp proporcione la infraestructura tecnológica del Servicio no implica que asuma las obligaciones legales, profesionales, administrativas, médicas, veterinarias, fiscales o comerciales propias de los Usuarios u Organizaciones que utilicen la plataforma.

22. Limitación de Responsabilidad

VetnicApp proporciona el Servicio como una herramienta tecnológica destinada a facilitar la gestión administrativa, operativa y documental de clínicas veterinarias y demás Organizaciones usuarias. El Usuario reconoce que la utilización de VetnicApp no sustituye el criterio profesional, las obligaciones legales ni las decisiones que correspondan a las personas que utilicen la plataforma. La responsabilidad de VetnicApp se limitará a los supuestos previstos en la legislación aplicable y en los presentes Términos y Condiciones.

22.1. Naturaleza del Servicio

VetnicApp proporciona infraestructura tecnológica para la administración de información y procesos relacionados con la operación de las Organizaciones usuarias. En consecuencia, VetnicApp no:

- Ejerce medicina veterinaria.
- Emite diagnósticos.
- Prescribe tratamientos.
- Autoriza procedimientos médicos.
- Sustituye el criterio profesional.
- Supervisa la actuación del personal de las Organizaciones.

Todas las decisiones profesionales corresponden exclusivamente a los Usuarios competentes.

22.2. Información registrada

VetnicApp no garantiza la veracidad, exactitud, integridad, actualización o legalidad de la información registrada por los Usuarios. Cada Organización y cada Usuario serán responsables de verificar la información que incorporen, consulten, modifiquen o utilicen mediante el Servicio.

22.3. Disponibilidad del Servicio

Salvo pacto expreso por escrito, VetnicApp no garantiza:

- La disponibilidad ininterrumpida del Servicio.
- El funcionamiento libre de errores.
- La ausencia absoluta de fallas.
- La compatibilidad con cualquier dispositivo, sistema operativo o navegador.
- La disponibilidad permanente de todas las funcionalidades.

VetnicApp realizará esfuerzos razonables para mantener la continuidad, estabilidad y seguridad del Servicio conforme a lo previsto en los presentes Términos.

22.4. Servicios de terceros

VetnicApp no será responsable por daños derivados exclusivamente de:

- Fallas en proveedores de acceso a Internet.
- Interrupciones de servicios de terceros.
- Plataformas de autenticación.
- Procesadores de pago.
- Servicios de infraestructura en la nube.
- Integraciones de terceros.
- Instituciones financieras.
- Proveedores de telecomunicaciones.
- Cualquier otro servicio cuya operación no dependa del control razonable de

VetnicApp. Lo anterior no exime a VetnicApp de responder cuando el daño derive directamente de actos u omisiones que le sean legalmente imputables.

22.5. Uso indebido del Servicio

VetnicApp no será responsable por las consecuencias derivadas de:

- El uso indebido del Servicio.
- Configuraciones incorrectas realizadas por los Usuarios.
- La administración inadecuada de permisos.
- El intercambio o pérdida de credenciales de acceso.
- Errores de captura o interpretación de información.
- La eliminación de información realizada por los Usuarios.
- El incumplimiento de obligaciones legales propias de la Organización.
- Actos u omisiones atribuibles exclusivamente a los Usuarios o terceros.

22.6. Daños indirectos

En la máxima medida permitida por la legislación aplicable, VetnicApp no será responsable por daños indirectos, incidentales, especiales, consecuenciales o punitivos, incluyendo de manera enunciativa mas no limitativa:

- Lucro cesante.
- Pérdida de oportunidades de negocio.
- Pérdida de ingresos.
- Pérdida de clientela.
- Daño reputacional.
- Interrupción de operaciones.
- Pérdida de información derivada de actuaciones imputables al Usuario.
- Cualquier otra pérdida económica indirecta derivada del uso o imposibilidad de

uso del Servicio. La presente limitación no será aplicable cuando la legislación correspondiente prohíba excluir este tipo de responsabilidad.

22.7. Límite económico de responsabilidad

En la máxima medida permitida por la legislación aplicable, la responsabilidad total acumulada de VetnicApp derivada de cualquier reclamación relacionada con el Servicio no excederá el monto efectivamente pagado por la Organización a VetnicApp durante los doce (12) meses inmediatamente anteriores al hecho que origine la reclamación. Cuando la Organización utilice un Plan gratuito o no haya realizado pago alguno, la responsabilidad económica máxima de VetnicApp será la mínima que permita la legislación aplicable. La presente limitación operará respecto de cada reclamación o conjunto de reclamaciones que deriven de un mismo hecho, evento o causa generadora, con independencia del número de acciones, reclamaciones, procedimientos o personas involucradas. Las limitaciones previstas en esta sección no serán aplicables cuando la legislación correspondiente prohíba establecer dichos límites o cuando la responsabilidad derive de supuestos respecto de los cuales la ley impida limitarla.

22.8. Fuerza mayor

VetnicApp no será responsable por el incumplimiento o retraso en el cumplimiento de sus obligaciones cuando ello sea consecuencia de acontecimientos fuera de su control razonable, incluyendo, entre otros:

- Desastres naturales.
- Incendios.
- Inundaciones.
- Terremotos.

- Epidemias o pandemias.
- Conflictos armados.
- Disturbios civiles.
- Actos de autoridad.
- Cortes generalizados de energía eléctrica.
- Fallas masivas de telecomunicaciones.
- Ataques informáticos de gran escala.
- Sabotajes.
- Huelgas generales.
- O cualquier otro supuesto constitutivo de caso fortuito o fuerza mayor conforme

a la legislación aplicable. VetnicApp adoptará medidas razonables para restablecer el Servicio tan pronto como las circunstancias lo permitan.

22.9. Alcance de las limitaciones

Las limitaciones de responsabilidad previstas en este capítulo deberán interpretarse conjuntamente con el resto de los presentes Términos y Condiciones. Ninguna disposición se interpretará como una exclusión o limitación de responsabilidad cuando ésta resulte irrenunciable conforme a la legislación aplicable o derive de dolo, fraude, conducta intencional, negligencia grave u otros supuestos respecto de los cuales la ley prohíba limitar o excluir la responsabilidad.

22.10. Distribución de riesgos

Las partes reconocen que las limitaciones de responsabilidad previstas en los presentes Términos constituyen una distribución razonable de los riesgos inherentes a la prestación de un servicio tecnológico y han sido consideradas para determinar las características del Servicio, los planes disponibles y las condiciones económicas aplicables. En caso de que cualquier disposición contenida en este capítulo sea declarada total o parcialmente inválida, ilegal o inaplicable por autoridad competente, dicha circunstancia no afectará la validez del resto de las limitaciones previstas en los presentes Términos, las cuales continuarán vigentes en la máxima medida permitida por la legislación aplicable.

23. Indemnización

El Usuario y, en su caso, la Organización, serán responsables de las consecuencias derivadas del incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones o del uso ilícito o indebido del Servicio. Cuando

dicho incumplimiento genere reclamaciones de terceros, procedimientos administrativos, judiciales o cualquier otra responsabilidad legal atribuible al Usuario o a la Organización, éstos asumirán las consecuencias correspondientes en los términos previstos en esta sección y en la legislación aplicable.

23.1. Obligación de indemnizar

El Usuario y, en su caso, la Organización, se obligan a mantener en paz y a salvo a VetnicApp, sus socios, accionistas, administradores, directivos, empleados, colaboradores, representantes, afiliadas y prestadores de servicios frente a cualquier reclamación, demanda, procedimiento, sanción, multa, daño, perjuicio, costo o gasto razonablemente incurrido, incluyendo, cuando legalmente proceda, honorarios y gastos razonables de defensa, que deriven de:

- El incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones.
- El uso indebido, fraudulento o ilícito del Servicio.
- La infracción de derechos de terceros.
- La información registrada, cargada, compartida, exportada o tratada por el

Usuario.

- El incumplimiento de obligaciones legales, regulatorias, fiscales, sanitarias o

profesionales que correspondan a la Organización o a sus Usuarios.

- La utilización del Servicio en contravención de la legislación aplicable.
- Cualquier acto u omisión imputable al Usuario o a la Organización que genere

responsabilidad para VetnicApp frente a terceros.

23.2. Colaboración

Cuando una reclamación pueda dar lugar a la aplicación de la presente cláusula, el Usuario y la Organización se comprometen a colaborar razonablemente con VetnicApp, proporcionando la información y documentación que resulte pertinente para la atención del asunto. VetnicApp procurará informar al Usuario sobre la existencia de la reclamación tan pronto como resulte razonablemente posible, siempre que ello no se encuentre limitado por una obligación legal o por la naturaleza del procedimiento.

23.3. Exclusiones

La obligación de indemnización prevista en este capítulo no será aplicable cuando la reclamación, daño o responsabilidad derive directamente de:

- Actos u omisiones imputables a VetnicApp.
- El incumplimiento de obligaciones legales que correspondan exclusivamente a

VetnicApp.

- Conductas dolosas o gravemente negligentes atribuibles a VetnicApp.
- Cualquier otro supuesto respecto del cual la legislación aplicable impida

trasladar la responsabilidad al Usuario.

23.4. Alcance

La presente obligación de indemnización será independiente de cualquier otra acción, derecho o recurso que pueda corresponder a VetnicApp conforme a la legislación aplicable o a los presentes Términos y Condiciones. Nada de lo previsto en este capítulo limitará el derecho de VetnicApp a ejercer las acciones legales que resulten procedentes para la defensa de sus derechos o para reclamar los daños y perjuicios que legalmente correspondan.

23.5. Proporcionalidad

La obligación de indemnización únicamente comprenderá aquellos daños, perjuicios, costos o gastos que sean consecuencia directa y razonablemente previsible de los actos u omisiones imputables al Usuario o a la Organización. En ningún caso esta cláusula se interpretará como una renuncia de VetnicApp a las responsabilidades que legalmente le correspondan ni como una obligación del Usuario de responder por hechos ajenos a su conducta o fuera de su ámbito de control.

23.6. Vigencia de la obligación

Las obligaciones previstas en este capítulo subsistirán aun cuando la Cuenta, la Organización o la Suscripción hayan sido canceladas o terminadas, respecto de los hechos ocurridos durante la vigencia de la relación contractual o de aquellos cuya reclamación se origine con posterioridad como consecuencia de actos realizados durante dicho periodo.

24. Suspensión o Terminación

VetnicApp podrá suspender, limitar o terminar total o parcialmente el acceso al Servicio cuando exista una causa legal, contractual, técnica, operativa o de seguridad que lo justifique, de conformidad con los presentes Términos y Condiciones y la legislación aplicable. La suspensión o terminación podrá afectar a uno o varios Usuarios, a una Organización específica o, cuando resulte necesario, al Servicio en general.

24.1. Suspensión temporal



VetnicApp podrá suspender temporalmente el acceso al Servicio cuando resulte razonablemente necesario para:

- Proteger la seguridad de la plataforma.
- Investigar incidentes de seguridad.
- Corregir vulnerabilidades.
- Ejecutar mantenimientos de emergencia.
- Prevenir fraudes.
- Evitar daños a otros Usuarios.
- Cumplir requerimientos de autoridad competente.
- Atender obligaciones legales o regulatorias.
- Preservar la estabilidad, disponibilidad o integridad del Servicio.

Cuando resulte posible, la suspensión se limitará al tiempo estrictamente necesario para atender la situación correspondiente.

24.2. Suspensión por incumplimiento

VetnicApp podrá suspender el acceso de uno o varios Usuarios, o de una Organización completa, cuando exista un incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones, incluyendo, entre otros:

- Falta de pago.
- Uso prohibido del Servicio.
- Actividades fraudulentas.
- Uso ilícito de la plataforma.
- Vulneración de derechos de terceros.
- Intentos de acceso no autorizado.
- Manipulación indebida de la infraestructura tecnológica.
- Incumplimiento de obligaciones legales relacionadas con el uso del Servicio.

Cuando la naturaleza del incumplimiento lo permita, VetnicApp podrá conceder un plazo razonable para su corrección antes de proceder a la suspensión.

24.3. Terminación del Servicio

VetnicApp podrá dar por terminada la relación contractual con un Usuario o una Organización cuando:

- Exista un incumplimiento grave o reiterado de los presentes Términos.
- La suspensión temporal no haya sido subsanada dentro del plazo otorgado,

cuando éste exista.

- Continúe la falta de pago.
- Se utilice el Servicio con fines ilícitos.
- Exista una obligación legal que así lo requiera.
- La continuidad de la prestación del Servicio resulte legal o técnicamente

inviable.

- Se presente cualquier otra causa suficientemente justificada conforme a la

legislación aplicable. La terminación podrá implicar la cancelación de la Cuenta, de la Organización, de las Suscripciones activas y del acceso al Servicio, sin perjuicio de las obligaciones que deban subsistir conforme a los presentes Términos.

24.4. Terminación por decisión del Usuario

El Usuario podrá dar por terminada su relación con VetnicApp mediante la cancelación de su Suscripción y, en su caso, de su Cuenta, conforme a lo previsto en el Capítulo 17 de los presentes Términos y Condiciones. La terminación voluntaria no extingue las obligaciones pendientes ni afecta los derechos adquiridos por cualquiera de las partes con anterioridad a la fecha efectiva de terminación.

24.5. Efectos de la suspensión o terminación

La suspensión o terminación podrá implicar, según corresponda:

- La restricción del acceso al Servicio.
- La desactivación de Usuarios.
- La cancelación de Sesiones activas.

- La interrupción de Integraciones.
- La limitación de funcionalidades.
- La cancelación de Suscripciones.
- La conservación o eliminación de información conforme a lo previsto en el

Capítulo 17.

- La conservación de registros necesarios para cumplir obligaciones legales o

atender posibles controversias.

24.6. Notificaciones

Cuando resulte razonablemente posible y la naturaleza del caso lo permita, VetnicApp procurará informar previamente al Usuario sobre la suspensión o terminación del Servicio, indicando, en su caso, las causas generales y las acciones que pudieran permitir la regularización de la situación. No será necesaria una notificación previa cuando:

- Exista riesgo para la seguridad del Servicio.
- Sea necesario prevenir daños a terceros.
- Exista una obligación legal que impida informar previamente.
- La naturaleza del incumplimiento haga necesaria una actuación inmediata.

24.7. Obligaciones que subsisten

La suspensión o terminación del Servicio no extinguirá aquellas obligaciones que, por su naturaleza o por disposición expresa de los presentes Términos, deban continuar vigentes, incluyendo, entre otras:

- Las obligaciones de pago pendientes.
- Las obligaciones de confidencialidad.
- Las disposiciones sobre propiedad intelectual.
- Las limitaciones de responsabilidad.
- Las obligaciones de indemnización.
- Las obligaciones relativas a la conservación o eliminación de información.

- Cualquier otra disposición cuya naturaleza implique su supervivencia después de

la terminación de la relación contractual.

24.8. Reserva de acciones

La suspensión o terminación del Servicio constituye una facultad contractual de VetnicApp y no limita su derecho a ejercer las acciones administrativas, civiles, mercantiles o penales que resulten procedentes cuando los hechos puedan constituir una infracción legal o generar responsabilidad frente a VetnicApp o a terceros. Asimismo, el hecho de que VetnicApp decida no ejercer de inmediato cualquiera de las facultades previstas en este capítulo no se interpretará como una renuncia a sus derechos ni impedirá ejercerlos posteriormente conforme a la legislación aplicable.

25. Fuerza Mayor

Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento, retraso o imposibilidad temporal de cumplir cualquiera de sus obligaciones derivadas de los presentes Términos y Condiciones cuando ello sea consecuencia directa de un caso fortuito, fuerza mayor o de cualquier acontecimiento extraordinario que se encuentre fuera de su control razonable y que no haya podido evitarse mediante medidas razonablemente previsibles. La parte afectada únicamente quedará liberada del cumplimiento de aquellas obligaciones cuya ejecución resulte directamente impedida por el evento de fuerza mayor y únicamente durante el tiempo en que dicho impedimento subsista.

25.1. Eventos de fuerza mayor

Constituyen ejemplos de eventos de fuerza mayor, de manera enunciativa mas no limitativa:

- Desastres naturales, incluyendo terremotos, huracanes, inundaciones, incendios

forestales, tormentas severas y fenómenos similares.

- Epidemias, pandemias o emergencias sanitarias.
- Guerras, conflictos armados, terrorismo, sabotaje o actos de violencia

generalizada.

- Disturbios civiles, motines o manifestaciones que impidan la operación normal

del Servicio.

- Actos, órdenes, restricciones o disposiciones emitidas por autoridades

competentes.

- Cortes generalizados de energía eléctrica.
- Fallas masivas de telecomunicaciones o de Internet.
- Ataques informáticos de gran escala que afecten infraestructura crítica.
- Interrupciones graves en proveedores esenciales de infraestructura tecnológica.
- Huelgas generales u otros conflictos laborales ajenos a la parte afectada.
- Cualquier otro acontecimiento imprevisible o inevitable que escape al control

razonable de la parte correspondiente. La anterior enumeración es meramente ilustrativa y no limita otros supuestos que legalmente puedan ser considerados como caso fortuito o fuerza mayor.

25.2. Obligaciones de la parte afectada

La parte que invoque un evento de fuerza mayor deberá:

- Adoptar medidas razonables para reducir sus efectos.
- Reanudar el cumplimiento de sus obligaciones tan pronto como las

circunstancias lo permitan.

- Informar a la otra parte sobre la existencia del evento cuando ello resulte

razonablemente posible.

- Colaborar, en la medida de lo posible, para minimizar las afectaciones derivadas

del evento. La falta de notificación inmediata no impedirá invocar la presente cláusula cuando las circunstancias propias del evento hayan imposibilitado razonablemente dicha comunicación.

25.3. Suspensión de obligaciones

Mientras subsista el evento de fuerza mayor, las obligaciones afectadas quedarán suspendidas en la medida estrictamente necesaria. Las demás obligaciones que no se encuentren directamente afectadas continuarán siendo exigibles conforme a los presentes Términos y Condiciones.

25.4. Duración del evento

Si el evento de fuerza mayor se prolonga durante un periodo tal que haga inviable la continuación del Servicio o del cumplimiento de las obligaciones esenciales derivadas de estos Términos, cualquiera de las partes podrá dar por terminada la relación contractual mediante notificación a la otra parte. La terminación por esta causa no dará lugar, por sí misma, al pago de indemnizaciones, penalidades o compensaciones entre las

partes, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones que, por su naturaleza, deban subsistir conforme a los presentes Términos o a la legislación aplicable.

25.5. Alcance

La presente cláusula no exime a ninguna de las partes del cumplimiento de aquellas obligaciones cuyo cumplimiento continúe siendo razonablemente posible durante la existencia del evento de fuerza mayor. Asimismo, la fuerza mayor no podrá invocarse respecto de hechos o circunstancias que hayan sido ocasionados por dolo, fraude, negligencia grave o incumplimiento imputable a la parte que pretenda beneficiarse de esta disposición.

25.6. Continuidad del Servicio

Cuando un evento de fuerza mayor afecte la operación de VetnicApp, la empresa procurará implementar, en la medida de sus posibilidades y conforme a la naturaleza del evento, medidas razonables de continuidad operativa, recuperación de servicios y protección de la información, sin que ello implique una obligación de garantizar la disponibilidad ininterrumpida del Servicio.

25.7. Conservación de derechos

La suspensión temporal del cumplimiento de obligaciones por causa de fuerza mayor no constituirá un incumplimiento contractual ni implicará renuncia alguna a los derechos que correspondan a cualquiera de las partes una vez que el evento haya cesado. Las obligaciones que, por su naturaleza o por disposición expresa de los presentes Términos y Condiciones, deban subsistir con posterioridad a la terminación de la relación contractual permanecerán vigentes aun cuando ésta concluya como consecuencia de un evento de fuerza mayor.

26. Modificaciones

VetnicApp podrá modificar, actualizar o complementar los presentes Términos y Condiciones cuando resulte necesario por razones legales, regulatorias, técnicas, operativas, comerciales o relacionadas con la evolución del Servicio. Las modificaciones tendrán como finalidad mantener los presentes Términos actualizados y acordes con la legislación aplicable, el desarrollo tecnológico y las funcionalidades ofrecidas por VetnicApp.

26.1. Derecho de modificación

VetnicApp podrá modificar los presentes Términos y Condiciones, incluyendo cualquiera de sus capítulos, definiciones, políticas incorporadas por referencia o condiciones comerciales, siempre que dichas modificaciones se realicen conforme a la legislación aplicable. Las modificaciones podrán obedecer, entre otras causas, a:

- Cambios en la legislación o en criterios de autoridades competentes.

- Incorporación, modificación o eliminación de funcionalidades del Servicio.
- Nuevos servicios, módulos, integraciones o planes comerciales.
- Mejoras de seguridad.
- Cambios tecnológicos.
- Adecuaciones operativas.
- Correcciones de errores, inconsistencias o ambigüedades.
- Protección de los derechos de VetnicApp, de los Usuarios o de terceros.

La presente enumeración es ilustrativa y no limita las causas por las cuales puedan realizarse modificaciones.

26.2. Notificación de modificaciones

Cuando las modificaciones sean relevantes y afecten de manera sustancial los derechos u obligaciones de los Usuarios, VetnicApp procurará informarlas mediante uno o varios de los siguientes medios:

- Avisos dentro de la plataforma.
- Correo electrónico asociado a la Cuenta.
- Publicaciones en el sitio web oficial.
- Comunicaciones dentro del Servicio.
- Cualquier otro medio de comunicación razonablemente adecuado.

Las modificaciones de carácter meramente administrativo, editorial, aclaratorio o que no afecten sustancialmente los derechos u obligaciones de los Usuarios podrán entrar en vigor sin necesidad de una notificación individual.

26.3. Entrada en vigor

Salvo que se indique expresamente una fecha distinta, las modificaciones entrarán en vigor a partir de la fecha de su publicación por VetnicApp. Cuando la legislación aplicable exija un plazo previo de notificación o establezca requisitos específicos para la entrada en vigor de determinadas modificaciones, VetnicApp observará dichos requisitos.

26.4. Aceptación de las modificaciones

El uso continuo del Servicio con posterioridad a la entrada en vigor de las modificaciones constituirá la aceptación de los nuevos Términos y Condiciones. Si el Usuario no está de acuerdo con las modificaciones

realizadas, podrá dejar de utilizar el Servicio y cancelar su Cuenta o Suscripción conforme a lo previsto en los presentes Términos. La cancelación no generará derecho a reembolso, salvo cuando la legislación aplicable disponga expresamente lo contrario.

26.5. Versiones anteriores

VetnicApp podrá conservar versiones anteriores de los presentes Términos y Condiciones para fines de referencia, cumplimiento legal, auditoría o atención de controversias. La conservación de versiones anteriores no implica que éstas continúen vigentes respecto del Servicio, salvo disposición legal o resolución de autoridad competente.

26.6. Cambios en políticas relacionadas

Cuando las modificaciones afecten documentos complementarios que formen parte integrante de los presentes Términos, incluyendo la Política de Privacidad u otras políticas publicadas por VetnicApp, dichos documentos podrán actualizarse de manera independiente conforme a sus propias disposiciones o a lo previsto en este capítulo. En caso de discrepancia entre documentos respecto de materias específicamente reguladas por alguno de ellos, prevalecerá el documento que regule de forma particular dicha materia.

26.7. Protección de derechos adquiridos

Las modificaciones a los presentes Términos y Condiciones no tendrán efectos retroactivos respecto de derechos y obligaciones ya consolidados, salvo cuando:

- La legislación aplicable permita expresamente dicha retroactividad.
- La modificación resulte más favorable para el Usuario.
- Exista acuerdo expreso entre las partes.

26.8. Fecha de actualización

VetnicApp mantendrá disponible en los presentes Términos y Condiciones la fecha de su última actualización, con el propósito de que los Usuarios puedan identificar la versión vigente al momento de utilizar el Servicio. La versión más reciente publicada por VetnicApp será la aplicable a partir de su entrada en vigor conforme a lo previsto en este capítulo.

27. Ley Aplicable y Jurisdicción

Los presentes Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes federales de los Estados Unidos Mexicanos y, en lo que resulte aplicable, por la legislación vigente de la entidad federativa en la que VetnicApp tenga establecido su domicilio legal.

27.1. Solución amistosa de controversias

Antes de iniciar cualquier procedimiento judicial, las partes procurarán resolver de buena fe cualquier desacuerdo relacionado con la interpretación, ejecución o cumplimiento de los presentes Términos y Condiciones mediante comunicación directa y negociación razonable. La realización de dichas gestiones no impedirá que cualquiera de las partes ejerza oportunamente los derechos que la legislación aplicable le confiera cuando resulte necesario para evitar la pérdida de un derecho o para atender medidas urgentes.

27.2. Jurisdicción competente

Salvo que la legislación aplicable disponga expresamente otra cosa, cualquier controversia derivada de la interpretación, cumplimiento, ejecución, terminación o validez de los presentes Términos y Condiciones será sometida a la competencia de los tribunales legalmente competentes del domicilio de VetnicApp. Las partes renuncian al fuero que pudiera corresponderles en razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otra causa, en la medida en que dicha renuncia sea válida conforme a la legislación aplicable.

27.3. Protección de consumidores

Cuando el Usuario tenga el carácter de consumidor y la legislación aplicable le reconozca derechos irrenunciables respecto de la competencia de determinadas autoridades o tribunales, los presentes Términos y Condiciones no se interpretarán en perjuicio de dichos derechos.

27.4. Medidas cautelares

Nada de lo previsto en este capítulo impedirá que VetnicApp solicite las medidas cautelares, provisionales o de protección que resulten procedentes conforme a la legislación aplicable cuando ello sea necesario para proteger:

- Sus derechos de propiedad intelectual.
- La seguridad del Servicio.
- La información administrada mediante la plataforma.
- Sus activos tecnológicos.
- Los derechos de otros Usuarios o de terceros.

27.5. Interpretación conforme a la ley

Si cualquier disposición de los presentes Términos y Condiciones fuera declarada inválida, nula o inaplicable por una autoridad competente, dicha circunstancia no afectará la validez de las demás disposiciones, las cuales continuarán produciendo todos sus efectos en la máxima medida permitida por la legislación aplicable. Las disposiciones afectadas se interpretarán o sustituirán, en la medida de lo posible, por otras que produzcan efectos jurídicos equivalentes y reflejen de la forma más cercana la intención original de las partes conforme al marco legal aplicable.

27.6. Competencia internacional

Cuando el Servicio sea utilizado desde un país distinto de México, el Usuario reconoce que el acceso al Servicio se realiza por su propia iniciativa y será responsable de cumplir con la legislación que resulte aplicable en su lugar de residencia o de operación, sin perjuicio de que los presentes Términos y Condiciones continúen rigiéndose por las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, en la medida en que ello sea legalmente válido.

28. Contacto

Los Usuarios podrán comunicarse con VetnicApp para realizar consultas, solicitar asistencia, presentar aclaraciones o enviar comunicaciones relacionadas con el Servicio y con los presentes Términos y Condiciones.

28.1. Canales de contacto

VetnicApp podrá poner a disposición de los Usuarios uno o varios canales de comunicación, incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa:

- Correo electrónico.
- Formularios de contacto.
- Herramientas de soporte dentro de la plataforma.
- Sistemas de mensajería.
- Sitio web oficial.
- Otros medios habilitados por VetnicApp.

Los canales vigentes y sus datos correspondientes se encontrarán publicados dentro del Servicio, en el sitio web oficial o en los documentos legales aplicables.

28.2. Comunicaciones del Usuario

Las comunicaciones enviadas a VetnicApp deberán contener información suficiente para identificar al Usuario, a la Organización y, cuando corresponda, la Cuenta, Suscripción, operación o situación relacionada con la solicitud. VetnicApp podrá solicitar información adicional cuando resulte razonablemente necesaria para:

- Verificar la identidad de la persona solicitante.
- Confirmar su relación con una Organización.

- Proteger la seguridad de la Cuenta.
- Localizar una operación o incidencia.
- Atender adecuadamente la solicitud.
- Cumplir obligaciones legales o regulatorias.

28.3. Verificación de identidad

Antes de proporcionar información, modificar datos, restablecer accesos, ejecutar solicitudes sensibles o realizar cualquier acción que pueda afectar una Cuenta u Organización, VetnicApp podrá aplicar mecanismos razonables de verificación de identidad y autorización. La falta de información suficiente o la imposibilidad de verificar la identidad o las facultades de la persona solicitante podrá impedir o retrasar la atención de la solicitud.

28.4. Horarios y tiempos de atención

VetnicApp procurará atender las comunicaciones dentro de plazos razonables, considerando:

- La naturaleza de la solicitud.
- Su complejidad.
- La información disponible.
- El nivel de prioridad.
- Los horarios de atención vigentes.
- El plan o modalidad de Servicio contratada.
- La necesidad de intervención de proveedores o terceros.

Salvo que exista un acuerdo expreso por escrito, la disponibilidad de canales de soporte y los tiempos estimados de respuesta no constituyen una garantía de solución inmediata ni un acuerdo de nivel de servicio.

28.5. Comunicaciones legales

Las notificaciones legales dirigidas a VetnicApp deberán enviarse a través de los medios de contacto legal expresamente identificados en el Servicio o en el sitio web oficial. El envío de una comunicación a canales informales, cuentas personales, redes sociales o medios no designados para notificaciones legales no garantizará su recepción, registro ni atención formal. VetnicApp podrá requerir que determinadas comunicaciones sean presentadas por escrito, acompañadas de documentación suficiente o enviadas mediante un medio que permita acreditar su recepción.

28.6. Notificaciones al Usuario

VetnicApp podrá enviar al Usuario comunicaciones relacionadas con:

- La operación del Servicio.
- La seguridad de la Cuenta.
- Cambios en las funcionalidades.
- Mantenimiento o interrupciones.
- Pagos y facturación.
- Renovaciones, vencimientos o cancelaciones.
- Modificaciones a los presentes Términos.
- Actualizaciones de políticas.
- Requerimientos legales.
- Incidentes que puedan afectar al Usuario o a la Organización.

Estas comunicaciones podrán enviarse mediante el correo electrónico registrado, avisos dentro de la plataforma, notificaciones electrónicas u otros medios razonablemente adecuados.

28.7. Actualización de datos de contacto

El Usuario será responsable de mantener actualizados los datos de contacto asociados a su Cuenta y a la Organización. Las comunicaciones enviadas a los datos registrados se considerarán válidamente realizadas, salvo que VetnicApp haya recibido previamente una actualización por los medios habilitados. VetnicApp no será responsable por la falta de recepción de comunicaciones cuando ésta derive de:

- Datos incorrectos o desactualizados.
- Filtros de correo no deseado.
- Bloqueos del proveedor de correo.
- Fallas del dispositivo del Usuario.
- Configuraciones imputables al Usuario.
- Cualquier otra circunstancia fuera del control razonable de VetnicApp.

28.8. Registro de comunicaciones

VetnicApp podrá conservar registros de las comunicaciones relacionadas con el Servicio para fines de:

- Atención y seguimiento.
- Seguridad.
- Calidad.
- Auditoría.
- Prevención de fraude.
- Cumplimiento contractual.
- Defensa de derechos.
- Cumplimiento de obligaciones legales.

El tratamiento de datos personales contenido en dichas comunicaciones se realizará conforme a la Política de Privacidad aplicable.

28.9. Información oficial de contacto

La información oficial y vigente de contacto de VetnicApp será la publicada en el sitio web oficial, dentro del Servicio o en los avisos legales correspondientes. En caso de modificación de los datos de contacto, VetnicApp podrá actualizarlos mediante su publicación en dichos medios, sin que ello implique una modificación sustancial de los presentes Términos y Condiciones.

Anexo A

Planes, Suscripciones y Servicios

El presente Anexo forma parte integrante de los Términos y Condiciones de VetnicApp y describe las modalidades de contratación, características generales, funcionalidades y condiciones comerciales aplicables a los distintos planes y servicios ofrecidos por la plataforma. La información contenida en este Anexo podrá ser actualizada por VetnicApp de conformidad con lo previsto en el Capítulo 26. Modificaciones, así como con cualquier otra disposición aplicable de los presentes Términos y Condiciones. A.1. Planes disponibles VetnicApp podrá ofrecer uno o varios planes de suscripción, gratuitos o de pago, dirigidos a distintos tipos de Usuarios u Organizaciones. Cada plan podrá contar con características, capacidades, funcionalidades, limitaciones, requisitos y condiciones comerciales específicas. La disponibilidad de los planes podrá variar según el país, la región, el tipo de Organización, promociones vigentes u otros criterios definidos por VetnicApp. A.2. Funcionalidades incluidas Cada plan podrá incluir, entre otras características:

- Acceso a módulos específicos.
- Herramientas de gestión.
- Funcionalidades administrativas.
- Expedientes clínicos.
- Agenda y calendario.
- Inventario.
- Punto de venta.
- Reportes.
- Integraciones.
- Automatizaciones.
- Inteligencia Artificial.
- Almacenamiento de información.
- Soporte.
- Cualquier otra funcionalidad que VetnicApp incorpore.

La disponibilidad de cada funcionalidad dependerá del plan contratado y de las condiciones comerciales vigentes. A.3. Límites de uso Los distintos planes podrán establecer límites relacionados, entre otros, con:

- Número de Usuarios.
- Número de Organizaciones.
- Capacidad de almacenamiento.
- Cantidad de registros.
- Expedientes clínicos.
- Mascotas.
- Clientes.
- Integraciones.

- Uso de funcionalidades de Inteligencia Artificial.
- Consumo de recursos.
- Solicitudes a servicios externos.
- Cualquier otro límite operativo o técnico.

Una vez alcanzados dichos límites, VetnicApp podrá restringir determinadas funcionalidades hasta que el Usuario contrate un plan superior, adquiera capacidad adicional o reduzca su consumo, según corresponda.

A.4. Servicios adicionales VetnicApp podrá ofrecer servicios complementarios, incluyendo, de manera enunciativa mas no limitativa:

- Complementos (Add-ons).
- Funcionalidades premium.
- Integraciones adicionales.
- Servicios profesionales.
- Implementaciones.
- Capacitación.
- Migración de información.
- Configuración personalizada.
- Soporte especializado.
- Cualquier otro servicio complementario.

Estos servicios podrán contratarse de manera independiente cuando así lo determine VetnicApp. A.5. Periodos de prueba VetnicApp podrá ofrecer periodos de prueba gratuita respecto de determinados planes, módulos o funcionalidades. La duración, condiciones, limitaciones y requisitos aplicables a dichos periodos serán los publicados por VetnicApp al momento de su contratación. VetnicApp podrá modificar, suspender o retirar la disponibilidad de los periodos de prueba conforme a la legislación aplicable y a los presentes Términos y Condiciones. A.6. Precios y condiciones comerciales Los precios, promociones, descuentos, métodos de cobro, periodicidad de facturación y demás condiciones comerciales aplicables a cada plan serán los publicados por VetnicApp al momento de la contratación o renovación correspondiente. Salvo disposición expresa en contrario, los precios podrán modificarse conforme al procedimiento previsto en el Capítulo 26. Modificaciones y en las demás disposiciones aplicables de los presentes Términos y Condiciones. A.7. Actualizaciones del Anexo VetnicApp podrá actualizar el presente Anexo para reflejar:

- Nuevos planes.
- Cambios en funcionalidades.
- Incorporación o eliminación de módulos.
- Modificaciones de límites.
- Nuevos servicios.
- Cambios en la oferta comercial.
- Ajustes de precios.
- Mejoras tecnológicas.
- Cualquier otra modificación relacionada con los planes y servicios ofrecidos.

La versión vigente del presente Anexo será la publicada por VetnicApp a través del Servicio o de su sitio web oficial y formará parte integrante de los presentes Términos y Condiciones.

Anexo B

Integraciones y Servicios de Terceros

El presente Anexo forma parte integrante de los Términos y Condiciones y regula las integraciones que VetnicApp pueda ofrecer con servicios, plataformas, aplicaciones o proveedores externos. Las integraciones tienen como finalidad ampliar las funcionalidades del Servicio; sin embargo, su disponibilidad dependerá tanto de VetnicApp como de los respectivos proveedores de dichos servicios. B.1. Integraciones disponibles VetnicApp podrá ofrecer, entre otras, las siguientes integraciones:

- Google Sign-In.
- Google Calendar.
- Google Drive.
- Procesadores de pago.
- Servicios de correo electrónico.
- Plataformas de mensajería.
- Plataformas de autenticación.
- APIs de terceros.

- Servicios de Inteligencia Artificial.
- Plataformas de almacenamiento en la nube.
- Servicios de videoconferencia.
- Plataformas de firma electrónica.
- Sistemas de facturación electrónica.
- Servicios gubernamentales.
- Laboratorios, distribuidores, proveedores veterinarios u otros sistemas

especializados.

- Cualquier otra integración que VetnicApp incorpore en el futuro.

La anterior enumeración es ilustrativa y no limita las integraciones que puedan ser ofrecidas posteriormente.

B.2. Disponibilidad de las integraciones La disponibilidad de cada integración podrá depender, entre otros factores, de:

- El plan contratado.
- La región o país.
- La configuración de la Organización.
- Los requisitos establecidos por el proveedor correspondiente.
- La compatibilidad técnica.
- Restricciones legales o regulatorias.

VetnicApp podrá habilitar o deshabilitar determinadas integraciones cuando resulte necesario por razones técnicas, operativas, comerciales, legales o de seguridad. **B.3. Servicios de terceros** Las integraciones podrán requerir que el Usuario mantenga una cuenta activa con el proveedor correspondiente y acepte sus propios términos, condiciones y políticas. VetnicApp no controla ni administra los servicios prestados por dichos terceros y no será responsable por:

- La disponibilidad de sus plataformas.
- Cambios en sus funcionalidades.
- Modificaciones en sus políticas.

- Interrupciones del servicio.
- Eliminación de funcionalidades.
- Restricciones impuestas por dichos proveedores.
- Costos o cargos establecidos directamente por terceros.
- Cualquier otra circunstancia ajena al control razonable de VetnicApp.

B.4. Autorizaciones del Usuario Cuando una integración requiera autorización para acceder o intercambiar información con un servicio de terceros, el Usuario será responsable de otorgar, mantener o revocar los permisos correspondientes. El Usuario podrá retirar dichas autorizaciones conforme a los mecanismos disponibles en VetnicApp, en el proveedor correspondiente o en ambos, según resulte aplicable. La revocación de permisos podrá limitar o impedir el funcionamiento de determinadas funcionalidades del Servicio. B.5. Intercambio de información Cuando el Usuario habilite una integración, VetnicApp podrá intercambiar con el proveedor correspondiente únicamente la información necesaria para el funcionamiento de dicha integración, de conformidad con la autorización otorgada por el Usuario, la Política de Privacidad y la legislación aplicable. La naturaleza y el alcance de dicho intercambio dependerán de la integración utilizada y de las funcionalidades habilitadas. B.6. Cambios en las integraciones VetnicApp podrá incorporar, modificar, sustituir, suspender o eliminar integraciones cuando resulte necesario por razones técnicas, comerciales, legales, operativas o derivadas de cambios realizados por los proveedores correspondientes. Cuando dichas modificaciones afecten de manera sustancial el funcionamiento del Servicio, VetnicApp procurará informar a los Usuarios conforme a lo previsto en el Capítulo 26. Modificaciones. B.7. Soporte técnico VetnicApp brindará soporte únicamente respecto de aquellos aspectos de la integración que se encuentren bajo su control razonable. Las incidencias originadas exclusivamente en los sistemas, plataformas o servicios de terceros deberán ser atendidas por el proveedor correspondiente, sin perjuicio de que VetnicApp pueda colaborar razonablemente para facilitar su identificación o seguimiento cuando ello resulte posible. B.8. Actualización del Anexo VetnicApp podrá actualizar el presente Anexo para reflejar la incorporación, modificación o eliminación de integraciones, proveedores o servicios de terceros. La versión vigente será la publicada por VetnicApp a través del Servicio o de su sitio web oficial y formará parte integrante de los presentes Términos y Condiciones.

Anexo C

Glosario Técnico

El presente Anexo forma parte integrante de los Términos y Condiciones y tiene como finalidad facilitar la comprensión de los conceptos técnicos utilizados dentro de VetnicApp. Las definiciones contenidas en este Glosario tienen únicamente fines informativos y descriptivos, por lo que no sustituyen ni modifican las definiciones establecidas en los presentes Términos y Condiciones cuando éstas resulten aplicables. C.1. Objeto del Glosario VetnicApp podrá publicar, actualizar o ampliar un Glosario Técnico con el propósito de

explicar términos, tecnologías, procesos y funcionalidades relacionadas con el funcionamiento del Servicio. El Glosario busca facilitar la comprensión de conceptos técnicos por parte de los Usuarios, sin que ello implique obligaciones adicionales para VetnicApp. C.2. Conceptos incluidos El Glosario podrá contener definiciones relacionadas, entre otros, con:

- APIs.
- Tokens.
- Integraciones.
- Sincronización.
- Multi-tenant.
- Inteligencia Artificial.
- Automatizaciones.
- Webhooks.
- Servicios en la nube.
- Copias de seguridad.
- Cifrado.
- Autenticación.
- Autorización.
- Roles y permisos.
- Bases de datos.
- Expedientes clínicos digitales.
- Almacenamiento de archivos.
- Servicios de terceros.
- Facturación electrónica.
- Cualquier otro concepto técnico relacionado con VetnicApp.



La anterior enumeración es ilustrativa y podrá ampliarse conforme evolucione el Servicio. C.3. Actualización del Glosario VetnicApp podrá incorporar nuevas definiciones, modificar las existentes o eliminar aquellas que hayan dejado de ser relevantes como consecuencia de la evolución tecnológica del Servicio. Las actualizaciones del presente Anexo podrán realizarse conforme a lo previsto en el Capítulo 26. Modificaciones, sin necesidad de modificar el resto de los presentes Términos y Condiciones. C.4. Alcance interpretativo Las definiciones contenidas en este Glosario deberán interpretarse de manera consistente con los presentes Términos y Condiciones. En caso de discrepancia entre una definición contenida en este Anexo y una definición expresamente establecida en los Términos y Condiciones, prevalecerá esta última respecto de la interpretación jurídica del contrato. C.5. Carácter informativo El presente Glosario tiene únicamente fines informativos y descriptivos. En consecuencia, ninguna definición contenida en este Anexo podrá interpretarse como una ampliación, restricción o modificación de los derechos, obligaciones, responsabilidades o limitaciones previstas en los presentes Términos y Condiciones, en la Política de Privacidad o en cualquier otro documento legal de VetnicApp. C.6. Versión vigente La versión vigente del Glosario Técnico será la publicada por VetnicApp a través del Servicio o de su sitio web oficial y formará parte integrante de los presentes Términos y Condiciones en la medida en que resulte aplicable.