TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE FISIO FILE

Última actualización: 07 de abril del 2025

1. Aceptación de los Términos

Los presentes términos y condiciones representan un contrato legalmente vinculante (el “Acuerdo”) entre usted (el “Usuario”) y J&G Solutions, operando bajo el nombre comercial “Fisio File”, una empresa debidamente constituida conforme a las leyes de la República de Costa Rica, identificada con la cédula jurídica número 3-101-712279. La aceptación de estos términos es requisito indispensable para poder acceder y utilizar el Servicio (según se define más adelante). Al iniciar el uso del Servicio, usted manifiesta su conformidad total con este Acuerdo y se compromete a cumplirlo sin reservas, incluyendo cualquier modificación o actualización futura que sea publicada en el sitio web oficial de Fisio File.

Al acceder al Servicio, usted declara y garantiza que: (i) lo hace de manera voluntaria y consciente; (ii) acepta todas las cláusulas del presente Acuerdo; (iii) cuenta con la capacidad legal necesaria para obligarse en los términos aquí descritos; (iv) ha leído y comprendido el contenido completo del mismo; y (v) cumple con los requisitos necesarios para ser parte de este acuerdo.

2. Definiciones

En este Acuerdo, los siguientes términos tendrán los significados que se indican:

- **Plataforma:** Aplicación en la nube Fisio File, destinada a gestión de expedientes electrónicos, agendas y facturación electrónica para profesionales en fisioterapia.
- **Datos Sensibles:** Información de salud de pacientes regulada por la Ley No. 8968 (*Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales*).
- **Facturación Electrónica:** Sistema regulado por la Dirección General de Tributación (DGT) de Costa Rica (Resolución DGT-R-48-2016).
- **Servicio:** Plataforma de software bajo modalidad de suscripción que ofrece, entre otras funcionalidades, un expediente electrónico para profesionales de la salud. Permite almacenar de manera segura la información de los pacientes y gestionar su historial clínico. La plataforma está alojada en una infraestructura en la nube, lo que facilita el acceso desde cualquier dispositivo con conexión a Internet. Entre sus características principales se incluyen:

- **Expediente Electrónico:** Datos básicos, anamnesis, almacenamiento de archivos (imágenes, PDF, Word, Excel, etc.), historial médico, entre otros.
- **Agenda Digital:** Gestión de citas.
- **Facturación Electrónica:** Emisión, recepción y respaldo de comprobantes electrónicos según las normativas del Ministerio de Hacienda de Costa Rica.
- **Suscriptor:** Persona física o jurídica que se suscribe al Servicio y adquiere las responsabilidades establecidas en este Acuerdo.
- **Usuario:** Individuo autorizado por el Suscriptor para utilizar el Servicio en su nombre. El Suscriptor es responsable de que el Usuario cumpla con todas las obligaciones establecidas en este Acuerdo.
- **Perfil de Usuario o Rol de Seguridad:** Conjunto de permisos asignados a un usuario que determina las acciones que puede realizar dentro de la plataforma.

3. Registro y Cuentas

3.1. Requisitos:

- Solo podrán registrarse profesionales en fisioterapia debidamente con permiso legal para ejercer.
- Prohibido registrar menores de edad.

3.3. **Confidencialidad:** Usted es responsable de mantener la seguridad de su cuenta y notificar accesos no autorizados.

4. Uso de la Plataforma

4.1. Expedientes Electrónicos:

- Usted garantiza que los datos de pacientes se recopilan con consentimiento informado, conforme al **Código de Salud (Ley No. 5395)** y la Ley No. 8968.
- Fisis File actúa como encargado del tratamiento de datos, según el Artículo 9 de la Ley No. 8968.

4.2. Facturación Electrónica:

- La Plataforma genera comprobantes electrónicos válidos ante la DGT. Usted es responsable de verificar su precisión y cumplir con las obligaciones fiscales (Ley de Impuesto sobre el Valor Agregado No. 9635).

4.3. Prohibiciones:

- Usar la Plataforma para fines ilegales o no relacionados con la fisioterapia.
- Compartir datos de pacientes sin autorización expresa.

5. Inicio del servicio:

El servicio de **expediente electrónico Físio File** se activa una vez que el Suscriptor y su(s) Usuario(s) aceptan las condiciones del servicio y eligen entre las modalidades disponibles: **periodo de prueba gratuita por 10 días o suscripción**. El proceso se realiza mediante dos opciones sencillas:

Opción 1: Autogestión en la plataforma

1. **Selección del paquete:** El Suscriptor elige el plan (periodo de prueba o suscripción) en www.fisiofile.com.
2. **Formulario de registro:** Completa un formulario con:
 - Información personal básica.
 - Correo electrónico válido y contraseña segura.
 - Nombre de la compañía vinculada al servicio.
3. **Aceptación y pago:** Confirma los términos y condiciones y registra su método de pago (si aplica).
4. **Activación por correo:** Recibe un email de confirmación con un enlace para verificar su cuenta.

Opción 2: Asistencia personalizada

1. **Contacto inicial:** El Suscriptor se comunica con un ejecutivo de Físio File vía telefónica, correo electrónico o chat en línea.
2. **Registro guiado:** El representante:
 - Guía al Suscriptor para que complete el formulario de registro y pago
 - Brinda soporte presencial o remoto durante el proceso.

Acceso al sistema

Una vez activada la cuenta, el Suscriptor y su(s) Usuario(s) pueden ingresar a la plataforma

mediante:

- **Página de inicio de sesión:** Usando su correo electrónico y contraseña.
- **Enlace directo:** Disponible en el correo de confirmación.

6. Protección de Datos

6.1. Responsabilidades del Profesional:

- Usted es el responsable último de los datos de pacientes almacenados en la Plataforma, conforme al **Reglamento de la Ley No. 8968**.
- Debe implementar medidas de seguridad adicionales (ej.: contraseñas robustas, autenticación en dos pasos).

6.2. Almacenamiento:

- Los datos se guardan en servidores con cifrado SSL/TLS. Fisio File no accederá a su contenido salvo por requerimiento judicial o autorización expresa.

6.3. **Derechos ARCO:** Los pacientes pueden solicitar acceso, rectificación, cancelación u oposición de sus datos a través de usted, como responsable del tratamiento.

7. Propiedad Intelectual

- Fisio File es titular del software, marcas y diseños de la Plataforma. Se prohíbe su copia, modificación o uso comercial no autorizado (Ley No. 8039 *Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos*).

8. Limitación de Responsabilidad

- Fisio File no se responsabiliza por:
 - Daños derivados de un uso incorrecto de la Plataforma.
 - Errores en facturación electrónica por información proporcionada por el Profesional.
 - Interrupciones del servicio por causas de fuerza mayor (ej.: cortes eléctricos, desastres naturales).

9. Tarifas y Pagos

Para utilizar el Servicio, el Suscriptor deberá pagar el monto correspondiente al plan seleccionado. La información básica de los costos de cada plan se debe consultar en <https://www.fisiofile.com>.

El tipo de cambio a ser utilizado para la conversión de dólares de los Estados Unidos de América a colones de Costa Rica será definido por Banco Central de Costa Rica, se utilizará el tipo de cambio de Venta. Para facturación de exportación no se realizará conversión de monedas.

Los pagos se deben hacer de forma mensual o anual, por adelantado, utilizando una tarjeta de crédito o débito de tipo Visa o MasterCard, (en adelante "Tarjeta"). Queda a discreción Físio File el medio de pago que cada Suscriptor deba utilizar, así como la moneda en que se genera la factura.

Dicho monto les dará derecho a las características básicas más ciertas características adicionales de pago. En el caso de sobrepasar alguno de los límites establecidos por cada plan el usuario deberá cancelar el monto correspondiente al rubro para poder continuar utilizando el Servicio. El monto mensual se continuará cobrando hasta que alguna de las partes cancele este acuerdo (descrito más adelante en la sección de "Cancelación del Servicio").

Las fechas de los pagos de la mensualidad de Físio File se definirán al adquirir el Servicio, pudiendo ocurrir esto en cualquiera de los días del mes sin ningún tipo de restricción. Físio File podrá variar la tarifa en el futuro, dando un aviso de no menos de 45 días naturales al Suscriptor por medio del sitio y correo electrónico.

A menos que el Suscriptor decida cancelar el servicio utilizando el procedimiento descrito en la sección de "Cancelación del Servicio", se entenderá que el Suscriptor acepta la nueva tarifa y Físio File tendrá el derecho de cobrar al Suscriptor el nuevo monto establecido.

Físio File podrá aplicar descuentos especiales con el fin de atraer nuevos clientes en cualquier momento, esto no implicará ninguna responsabilidad con los clientes que hayan contratado por adelantado una o varias mensualidades.

El cargo periódico a la Tarjeta, en el caso de los clientes que tengan dicha modalidad de pago, se puede realizar en cualquier día del mes a partir del momento en el que el Suscriptor suministre sus datos de pago y decide iniciar con el uso de la Plataforma. En caso de existir un problema con dicho cargo, Físio File le notificará al Suscriptor por medio de correo electrónico u otros medios.

El Suscriptor será responsable de corregir el problema según corresponda para el medio de

pago seleccionado. Físio File realizará un intento diario para cobrar el monto hasta el día natural siete (7) después del vencimiento de la respectiva factura (es decir, del día de pago pactado al adquirir el servicio). Dentro de esos siete días no deberá contarse el día de vencimiento. Es decir, el primer día de esos siete será el primer día de atraso del Suscriptor. Pasado este período y persistiendo el problema, el Suscriptor no podrá acceder el Servicio hasta resolver la situación del cobro. El Suscriptor deberá actualizar su método de pago (Tarjeta) de forma directa mediante el uso de su Tarjeta. Tendrá la posibilidad de realizarlo a través de la Plataforma que ofrece Físio File, que consiste en un formulario que le permite ingresar los datos de una tarjeta de débito o crédito. Para proceder con el pago, los clientes deben ingresar (i) el número (ii) la fecha de vencimiento, (iii) el código de seguridad de Tarjeta y (iv) el nombre de la persona o empresa que aparece impreso en la Tarjeta, de manera que Físio File se encargue, a través de un proveedor externo, de procesar la transacción. Si el pago es exitoso, se libera la restricción al Suscriptor con lo que podrá volver a acceder el Servicio.

Físio File no asumirá ningún tipo de responsabilidad si tal entidad financiera rechaza la transacción por cualquier motivo. Asimismo, en caso de pagos procesados por montos mayores a los deseados, se generará un crédito a favor del Suscriptor que será acreditable para pagos futuros. Si el Suscriptor, por el contrario, no está de acuerdo con lo anterior, deberá presentar el respectivo reclamo ante la entidad emisora de la Tarjeta.

Físio File no realizará devoluciones de dinero bajo ninguna condición luego de recibir el pago del cliente por cualquiera de los medios antes descritos. Tampoco existirá ningún tipo de reembolso por tiempos fuera de servicio que puedan experimentarse en la prestación del servicio. En caso de suspensión del servicio por falta de pago, Físio File tendrá restablecerá el servicio una vez el Suscriptor actualice su método de pago.

10. Terminación del Servicio

El Suscriptor podrá cancelar el servicio en cualquier momento desde la plataforma de Físio File. Para ello, deberá acceder a la sección de **Cuenta**, seleccionar la opción **Darse de baja**, indicar la razón de la cancelación y confirmar la acción. Esta operación solo puede ser realizada por el Suscriptor que contrató el servicio; ningún otro usuario tiene autorización para hacerlo.

Es importante tener en cuenta que:

- No se realizarán reembolsos por los días restantes del mes en curso al momento de la

cancelación ni por períodos de suscripción pagados por adelantado.

- En caso de ser necesario, el Suscriptor podrá solicitar la exportación de ciertos datos ingresados durante el uso del servicio. La información podrá ser entregada en formato Microsoft Excel (.xlsx) e incluirá campos como:
 - Número de expediente, nombres, apellidos, identificación, datos de contacto, fecha de nacimiento, género, dirección, estado civil, entre otros.
 - En archivos adicionales se incluirá información de anamnesis y consultas, siempre que haya sido almacenada en la plataforma.
 - Los registros de facturación electrónica serán exportados en formato PDF y XML si han sido gestionados dentro de Físio File.

Cabe destacar que la estructura de la base de datos del servicio es propiedad intelectual de Físio File y, en ninguna circunstancia, será entregada en su totalidad al Suscriptor.

Asimismo, Físio File se reserva el derecho de desactivar o cancelar la cuenta de un Suscriptor sin asumir ninguna responsabilidad, si determina, a su exclusivo criterio, que ha habido un incumplimiento de los términos del servicio. En tales casos, Físio File notificará al Suscriptor con al menos catorce (14) días naturales al Suscriptor por medio del correo electrónico asociado a la Suscripción, informándole de los motivos que originan la cancelación del servicio. El Suscriptor reconoce y acepta que, al tenerse por cancelado el Servicio, por cualquier motivo, Físio File pondrá a disposición del Suscriptor, mediante un correo electrónico, un enlace en el cual podrá descargar los archivos antes mencionados con la información y contenido alimentada a lo largo de la duración del servicio por el Suscriptor. En ese sentido, el Suscriptor reconoce y acepta que: (i) Deberá aceptar los términos de esa descarga; (ii) Tendrá quince (15) días naturales a partir de que Físio File ponga a su disposición el enlace mediante el correo de RESPALDO DE INFORMACIÓN ALMACENADA para hacer la descarga respectiva. (iii) Tendrá cinco (5) días naturales a partir del envío del enlace para plantear cualquier reclamo a Físio File sobre la información recibida a través del enlace. En caso de no plantear un reclamo en ese período, se considerará que el Suscriptor libera a Físio File de cualquier responsabilidad en ese sentido de manera definitiva, absoluta e irrevocable, y renunciando también a cualquier reclamo. (iv) Transcurrido dicho plazo (de quince días naturales), Físio File podrá eliminar de forma definitiva la información de sus servidores, sin responsabilidad alguna.

En caso de encontrar Físio File un impedimento en la puesta en disposición de esa información de manera digital, Físio File podrá hacer entrega física de la información, mediante llave maya,

o cualquier otro medio que estime conveniente. En ese caso, el Suscriptor se compromete a firmar un documento de finiquito, liberación de responsabilidad y recibido conforme redactado y propuesto por Fisio File.

El mismo proceso de entrega de información aplicará por cualquier motivo que devengue en la terminación del Servicio.

Se reitera y aclara que Fisio File no tiene obligación alguna de mantener copia de la información entregada al Suscriptor.

11. Legislación Aplicable

Estos Términos se rigen por las leyes de Costa Rica. Cualquier disputa se resolverá en los tribunales competentes de San José.

12. Modificaciones

Fisio File podrá actualizar estos Términos, notificando a los usuarios por correo electrónico o mediante la Plataforma. El uso continuado implica aceptación.