



## TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES KINEXPERIENCE

### PRIMERO: ANTECEDENTES.

Kinexperience SpA, sociedad constituida bajo las leyes chilenas, rol único tributario número 77.036.223-7 y con domicilio virtual en Avenida Providencia 1208, of. 207, comuna de Providencia, Región Metropolitana (en adelante, indistintamente como la “**Sociedad**” o “**Kinexperience**”), es una empresa de servicios kinesiológicos orientados al adulto mayor que ofrece al público general planes de prestaciones mensuales disponibles en el sitio web: [www.kinexperience.cl](http://www.kinexperience.cl), sus subdominios y/u otros dominios (*URLs*) relacionados, campañas de marketing digital, entradas por redes sociales, entre otras (en adelante, todos indistintamente como el “**Sitio**”).

La Sociedad ofrece, a través de su Sitio, planes de tratamiento kinesiológico que pueden ser de 1, 2 o más sesiones semanales, contratado por un tiempo determinado según las necesidades del paciente y orientados al adulto mayor, explicitando ser una compañía compuesta por kinesiólogos especializados en ese target etario. Entre las características de sus servicios destaca la existencia de una evaluación inicial, seguida de la creación de un plan personalizado para el paciente y finalmente la realización de la terapia por el tiempo contratado, manteniendo siempre una comunicación cercana y constante con el paciente y llevando actualizada la correspondiente ficha clínica (en adelante, todos indistintamente como los “**Servicios**”).

Los Servicios destacan por plantear una propuesta de valor orientada a crear adherencia terapéutica con el paciente, utilizando herramientas basadas en elementos comunicacionales de diversas disciplinas artísticas como el teatro y la comedia; como también siguiendo las directrices de la literatura científica actualizada en la materia.

Dicho lo anterior, a continuación se establecen los Términos y Condiciones Generales de la contratación de los Servicios (en adelante, indistintamente como los “**T&C**” o los “**Términos**”), los cuales el usuario contratante (en adelante, indistintamente como el “**Usuario**” o el “**Contratante**”, y conjuntamente con Kinexperience como las “**Partes**”) debe leer detenidamente.

### SEGUNDO: TÉRMINOS GENERALES.

El Contratante debe manifestar en forma expresa, libre, voluntaria y con los demás requisitos que las leyes exigen, su aceptación de los presentes Términos y Condiciones Generales, los cuales constituyen un acuerdo jurídicamente vinculante entre el Usuario y Kinexperience. Asimismo, el Contratante declara haber tenido previamente un acceso claro, comprensible e inequívoco de las condiciones comerciales, las características de los Servicios, los alcances del plan de tratamiento ofrecido y los presentes T&C.

Al acceder al Sitio y posteriormente recibir una propuesta de plan de tratamiento personalizado, previa evaluación inicial, se entiende que el Usuario **acepta íntegramente los contenidos de y cumplir con los T&C, así como haberlos leído y declarar conocerlos a cabalidad**. Adicionalmente, y en especial, declara conocer y aceptar la Política de Privacidad referida en los presentes Términos. Se hace presente que los T&C se encuentran siempre disponibles en el Sitio y, asimismo, una copia de éstos se envía junto al primer correo electrónico de contacto.

En consecuencia, todas las comunicaciones, evaluaciones, planes de tratamiento y, en definitiva, todos los intercambios comunicacionales y/o transacciones que se realicen entre Kinexperience y el Contratante, respecto de los Servicios ofrecidos, quedarán regidos por los siguientes T&C acorde a la legislación aplicable en Chile.



Kinexperience se reserva el derecho de modificar, cambiar o actualizar, unilateralmente y bajo su único criterio, en cualquier momento que lo considere apropiado y en beneficio del funcionamiento y goce del Sitio y sus Servicios, los presentes Términos; y el Contratante, por el hecho de continuar recibiendo las prestaciones acordadas, manifiesta su conocimiento y aceptación de dichas modificaciones a los T&C, siendo de su única y exclusiva responsabilidad mantenerse informado de éstos.

En todo caso, todas las modificaciones recién referidas entrarán en vigor de inmediato desde su publicación en el Sitio y/o el envío al correo electrónico del Contratante por el kinesiólogo tratante o un supervisor de éste. Si el Usuario no acepta los Términos, deberá abstenerse de contratar un nuevo plan de tratamiento kinesiológico. Por el contrario, si el Usuario navega por el Sitio y/o contrata sus Servicios, se entiende tácitamente que acepta los T&C vigentes en ese momento.

Para los planes de tratamiento en curso cuyo proceso haya comenzado con anterioridad a la implementación de dichas modificaciones, subsistirán las condiciones vigentes al momento de su concertación, a menos que las modificaciones introducidas resulten más convenientes para el Contratante.

Finalmente, el Contratante gozará de todos los derechos que le reconoce la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores y sus actualizaciones posteriores, y además los que se le otorgan en estos T&C. Adicionalmente, el Usuario dispondrá en todo momento de los derechos de información, modificación, cancelación y bloqueo conforme a la Ley N° 19.628 sobre Protección de Datos de Carácter Personal.

En caso de conflicto entre lo indicado en los T&C y en las Políticas de Privacidad, prevalecerá lo indicado en estos Términos.

### **TERCERO: CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS.**

A través de su Sitio, mediante comunicación enviada por correo electrónico, plataforma de WhatsApp u otros afines, el Contratante acepta que la Sociedad ofrezca promociones y sus Servicios, según las siguientes características:

3.1. Primer contacto y llenado de Formulario: Ya sea que el Contratante tome conocimiento de la existencia de Kinexperience a través de su página web, campañas digitales, redes sociales u otra, al momento de ingresar sus datos en el formulario de primer contacto, acepta recibir en su casilla de correo electrónico información que contempla las características de los Servicios que la empresa ofrece, los planes y pasos a seguir para iniciar un tratamiento kinesiológico.

Asimismo, el Contratante acepta que podrá ser contactado vía WhatsApp o telefónicamente dentro de un plazo razonable en caso de no contestar el correo electrónico enviado para indicar sus intenciones.

Se hace presente que, para efectos de llenar el formulario necesario, al Usuario se le solicitarán datos de carácter personal. Para ello, el Usuario deberá completar todos los campos del formulario con datos válidos, tales como correo electrónico, nombre completo, domicilio, teléfono.

Los datos proporcionados por el Usuario serán considerados como fidedignos y será de su propia responsabilidad mantenerlos actualizados. Kinexperience podrá utilizar diversos medios para identificar a los Usuarios del Sitio, pero no se responsabiliza por la certeza de los datos personales provistos. Los Usuarios garantizan y responden, en cualquier caso, de la exactitud, veracidad, vigencia y autenticidad de los datos personales ingresados para su efectivo y



oportuno tratamiento. En ese sentido, la declaración realizada por los Usuarios al momento de ingresar cualquier clase de datos se entenderá como una Declaración Jurada Simple. En otras palabras, al aceptar los presentes T&C, el Usuario declara que todos los datos personales proporcionados y compartidos en el uso de la Plataforma son verídicos y confiables y, debido a ello, no hace responsable a Kinexperience por la falta de contacto o contacto tardío en caso de haber ingresado mal los datos solicitados.

Asimismo, la Sociedad se reserva el derecho de solicitar algún comprobante y/o dato adicional a efectos de corroborar los datos personales.

3.2. Evaluación Presencial y creación de Plan de Tratamiento Personalizado: Una vez toman contacto las Partes y se explicita la intención del Usuario de avanzar en el proceso de contratación de los Servicios, se agenda en horario a convenir una sesión presencial de evaluación entre un kinesiólogo experto y el paciente.

La sesión de evaluación tiene por objetivo crear un plan de tratamiento personalizado según las necesidades, características y antecedentes del paciente (en adelante, el “**Plan de Tratamiento Personalizado**”). Dicha evaluación contempla la revisión de distintas condiciones y, por lo tanto, centra su atención en aspectos como el neurológico, respiratorio, musculoesquelético, funcional, entre otros, según lo que a criterio del kinesiólogo experto amerite.

Una vez realizada la sesión de evaluación, al Contratante se le enviará por correo electrónico, dentro de las siguientes 24 a 48 horas, el Plan de Tratamiento Personalizado que contempla una sugerencia en cuanto al flujo de sesiones semanales (1, 2 o más) por un tiempo determinado de meses; indicará también los objetivos a alcanzar y la forma de medir los resultados esperados.

Se hace presente que la evaluación presencial no tiene costo alguno para el paciente, siempre y cuando esté asociada a la contratación posterior de un Plan de Tratamiento Personalizado.

Para aquellos casos en que se contrata, por una única vez, una evaluación particular kinesiológica, el valor por dicho servicio será oportunamente informado.

3.3. Aceptación del Plan de Tratamiento Personalizado: Después de haber recibido el Plan de Tratamiento Personalizado en su correo electrónico, el Usuario puede aceptar o no. Para ello, bastará una respuesta al correo electrónico manifestando su intención.

Se reitera que, con la aceptación del Plan de Tratamiento Personalizado, se entiende que el Contratante **acepta íntegramente los contenidos de y cumplir con los T&C, así como haberlos leído y declarar conocerlos a cabalidad.**

Luego de la aceptación del Plan de Tratamiento Personalizado, las Partes coordinarán los días y horas en que se realizarán las sesiones de kinesiológica. Una vez acordados los horarios, estos quedarán fijos por el tiempo contemplado en el Plan de Tratamiento Personalizado. Sin embargo, de mutuo acuerdo entre las Partes, los horarios podrían eventualmente modificarse por diferentes motivos en promoción de una adecuada atención.

Teniendo toda la información de las sesiones y aceptado el Plan de Tratamiento Personalizado, se le enviará al Usuario un correo electrónico de bienvenida que incluirá: **/i/** el resumen de la información previamente acordada; **/ii/** un botón de pago; y **/iii/** un link para acceder a la ficha clínica del paciente, la cual se actualiza periódicamente.

Se hace presente que el pago de los Servicios es por mes adelantado, dentro de los primeros 05 días del mes, razón por la cual, de no acreditarse el oportuno pago dentro de dicho plazo,



la siguiente sesión de kinesiología agendada quedará suspendida y eventualmente cancelada, sin que ello signifique un descuento en el precio mensual del Plan de Tratamiento Personalizado acordado. Asimismo, en caso de comenzar un tratamiento ya avanzado el mes, el pago de ese periodo corresponderá al proporcional.

La cotización del Plan de Tratamiento Personalizado enviado al Usuario tendrá una duración de 10 días corridos desde la fecha de su envío junto a los presentes T&C. Posterior a ese plazo, Kinexperience no se hace responsable de modificaciones en los precios, características ni de lucro cesante o daño emergente en el Usuario.

Asimismo, se deja expresa constancia que, para efectos de garantizar la continuidad de los Servicios, los planes de Tratamiento Personalizado serán renovados automáticamente, mensualmente, una vez finalizado el período inicial contratado. Si el Contratante no desea la renovación, deberá dar aviso a Kinexperience, a lo menos, antes del día 05 del mes en curso para evitar la facturación de dicho periodo.

**3.4. Ficha Clínica del Paciente:** Una vez aceptados los Servicios y contratado el Plan de Tratamiento Personalizado, el Contratante y/o el paciente tendrán acceso a una ficha clínica que contendrá toda la información obtenida de la sesión de evaluación y los objetivos a los que se orientará el Plan de Tratamiento Personalizado según sus necesidades, características y antecedentes. Esta ficha se irá actualizando y completando sesión a sesión por el kinesiólogo experto a cargo del paciente y/o el kinesiólogo que en su reemplazo tome una o más sesiones. Esta información es entregada de manera oportuna y profesional, con vocabulario y terminología de la profesión médica y podrá ser utilizada por el paciente para ser expuesta en otro tipo de controles médicos o kinesiológicos.

**3.5. Capacidad Legal:** Los Servicios sólo están disponibles para personas que tengan capacidad legal para actuar, según lo dispuesto en el artículo 1.446 del Código Civil, esto es, todos aquellos que la ley no haya declarado como incapaces. Los padres, tutores o responsables de los menores de edad o incapaces que utilicen el Sitio serán exclusivamente responsables por dicho uso, incluyendo cualquier cargo, facturación o daño que se derive de ello.

**3.6. Contenido del Sitio:** Toda información que se proporcione o esté disponible a través del Sitio, sus subdominios, campañas de marketing, redes sociales u otra, es de carácter meramente informativo y referencial, y puede variar a diario según personal disponible, Bases Promocionales y, en general, a exclusivo criterio de Kinexperience. Que una promoción determinada o circunstancia especial haya estado disponible alguna vez, no obliga a Kinexperience a su reposición ni hacerlo en las mismas condiciones anteriores.

**3.7. Uso de internet y links externos:** El acceso a Internet para el uso de la Plataforma y/o botones de pago no es de responsabilidad de la Sociedad. En consecuencia, el Contratante asume bajo su responsabilidad y cargo los riesgos por eventuales daños y perjuicios a los que pueda verse expuesto producto de acciones de terceros, derivados del acceso o uso de Internet necesario para el funcionamiento del Sitio, o de caídas en el sistema derivados de su propia responsabilidad o de la compañía de internet que utiliza, no siendo Kinexperience responsable por costos de oportunidad alguno, daño moral y ningún tipo de indemnización con ocasión de la pérdida de una promoción por sobreviniente falta de personal.

En razón de lo anterior, el Contratante acepta que la disponibilidad y continuidad del funcionamiento del Sitio, sus subdominios, links externos, campañas de marketing y/o redes sociales podrán verse interrumpidas o suspendidas temporalmente por: */i/* falta de disponibilidad o accesibilidad al Sitio; */ii/* la interrupción en el funcionamiento por fallos informáticos, averías telefónicas, desconexiones, retrasos o bloqueos causados por deficiencias o sobrecargas en centros de datos, en el sistema de internet o en otros sistemas



electrónicos, producidos en el curso de su funcionamiento; y */iii/* otros daños que puedan ser causados por terceros mediante intromisiones no autorizadas ajenas al control de Kinexperiencia.

La Sociedad hará sus mejores esfuerzos por mantener el buen y correcto funcionamiento del Sitio, así como para mitigar la presencia de virus y/o de otros elementos introducidos por terceros ajenos, además adoptará diversas medidas de protección para proteger al Sitio contra ataques informáticos.

3.8. Moneda: Los precios de los Servicios se detallarán en el respectivo Plan de Tratamiento Personal, en pesos chilenos, moneda de curso legal.

Los Servicios, eventualmente, pueden afectarse al pago del impuesto al valor agregado (IVA) u otro según determinen las leyes. Mientras no se promulgue y publique una modificación en ese sentido, los Servicios de Kinexperiencia son exentos de IVA.

3.9. Medios de pago: Los pagos podrán realizarse con tarjeta de crédito, débito y/o por los sistemas habilitados de intermediación de pago (Payku, Flow, Mercado Pago, etc.). Adicionalmente, Kinexperiencia podrá habilitar, si lo desea, otras opciones para facilitar los pagos de sus Usuarios.

Asimismo, se pueden abonar los Servicios por medio de tarjeta de crédito en cuotas, según se indique en el botón de pago correspondiente. El Usuario podrá ver el importe de las cuotas solicitándolo en el proceso de venta, según las opciones que se le indiquen.

Sin desmedro de lo anterior, Kinexperiencia no se hace responsable porque el intermediario de pagos no acepte o problematice con respecto de alguna tarjeta de crédito o débito en particular utilizada por el Contratante. Ante esa circunstancia, se recomienda utilizar otra alternativa.

Todos los medios de pago están sujetos a que el importe sea debidamente acreditado y verificado por el medio elegido.

3.10. Plazo de validez de la oferta y precio (Plan de Tratamiento Personalizado): El precio del Plan de Tratamiento Personalizado sólo tendrá vigencia y aplicación en éste y no serán aplicables a otros canales de venta, tales como stands, venta telefónica, catálogos u otros.

3.11. Promociones: Las promociones que se ofrezcan en el Sitio o directamente por correo electrónico no son necesariamente las mismas que ofrezcan otros canales de venta utilizados por la Sociedad, tales como tiendas stands, venta telefónica, catálogos u otros, a menos que se señale expresamente en este Sitio o en la publicidad que realicen para cada promoción. Cuando el Sitio ofrezca promociones, publicará las respectivas **Bases Promocionales** o se indicará explícitamente en el Plan de Tratamiento Personalizado.

3.12. Cobertura: República de Chile. Consultar por la cobertura de su región.

#### **CUARTO: POLÍTICA DE SUSPENSIÓN, CAMBIO DE HORA Y RE-AGENDAMIENTO.**

4.1. Ya aceptado el Plan de Tratamiento Personalizado y agendadas las sesiones de kinesiología (ya sea 1, 2 o 3 veces por semana), éstas quedan fijadas y, por lo tanto, es de responsabilidad del Contratante que el paciente tenga disponibilidad para recibir en su domicilio, o el inmueble que se indique con anterioridad, al kinesiólogo experto a cargo de su tratamiento.



4.2. Si el Plan de Tratamiento Personalizado considera 1 sesión semanal, el paciente podrá reprogramar hasta una sesión mensual, siempre y cuando avise de forma previa a la Sociedad.

Si el Plan de Tratamiento Personalizado es de 2 sesiones semanales, el paciente podrá reprogramar hasta dos sesiones mensuales, siempre y cuando avise de forma previa a la Sociedad.

Si el Plan de Tratamiento Personalizado es de 3 sesiones semanales, el paciente podrá reprogramar hasta tres sesiones mensuales, siempre y cuando avise de forma previa a la Sociedad.

En todas estas circunstancias recién mencionadas, es responsabilidad del paciente y/o Contratante comunicar oportunamente la necesidad de reprogramar la sesión agendada y coordinar con la Sociedad el nuevo día y hora.

4.3. En relación con lo anterior, el Contratante acepta que, si la sesión es cancelada intempestivamente por el paciente, es decir, sin aviso previo al kinesiólogo, ésta se considerará como realizada y, por lo tanto, no habrá reembolso alguno por parte de la Sociedad.

De todas maneras, en todos los casos anteriormente mencionados, el kinesiólogo hará todos los esfuerzos para reagendar la sesión cancelada dentro de la misma semana para no interrumpir ni perjudicar la periodicidad del tratamiento y los avances esperados, siempre y cuando el Usuario muestre iniciativa y voluntad para lograr acuerdo. Es decir, es de responsabilidad del paciente coordinar con la Sociedad el nuevo día y hora de recuperación.

De todas maneras, el Contratante **acepta** y asume que podría ocurrir que la sesión cancelada no se logre reagendar por falta de disponibilidad del paciente o del propio kinesiólogo, y/o por la imposibilidad de ser reemplazado por otro colega.

4.4. En caso que el Contratante y/o el paciente conozca con antelación la necesidad de suspender por un periodo de tiempo (en adelante, la “**Pausa**”), ya sea por vacaciones, razones médicas o cualquier otra circunstancia, deberá avisar con la mayor antelación posible a la Sociedad para efectos de suspender el cobro mientras dure la Pausa.

Al término de la Pausa, podrá retomar el Plan de Tratamiento Personalizado en el mismo estado en que quedó, sin embargo, la Sociedad no se obliga a mantener los mismos horarios y días asignados a dicho paciente, debiendo, en ese caso, volver a coordinarse entre ambas Partes.

4.5. En caso de que la cancelación de la sesión agendada sea por parte del kinesiólogo, por razones de caso fortuito o fuerza mayor, Kinexperience hará todos los esfuerzos para enviar al mismo kinesiólogo u otro de reemplazo dentro de la misma semana para no interrumpir ni perjudicar la periodicidad del tratamiento y los avances esperados. En caso de no ser posible, en el mes inmediatamente siguiente se realizará un descuento equivalente a \$30.000 del arancel de dicho periodo. En caso de no continuar con los Servicios, la devolución del valor anteriormente señalado se realizará vía transferencia electrónica a más tardar el día 15 del mes inmediatamente siguiente.

4.6. **Feriatos legales:** Los días feriatos legales, tanto renunciables como irrenunciables, se considerarán días inhábiles y, por lo tanto, **no se realizarán las sesiones del Plan de Tratamiento Personalizado durante dicha jornada**. Lo anterior no generará un descuento en el precio de la mensualidad ni su reembolso.

Sin embargo, el kinesiólogo hará todos los esfuerzos para reagendar la sesión cancelada dentro de la misma semana para no interrumpir ni perjudicar la periodicidad del tratamiento y



los avances esperados, siempre y cuando el Usuario muestre iniciativa y voluntad para lograr acuerdo. Es decir, es de responsabilidad del paciente coordinar con la Sociedad el nuevo día y hora de recuperación.

#### **QUINTO: POLÍTICA DE DEVOLUCIÓN O CAMBIO (DERECHO DE RETRACTO Y GARANTÍA LEGAL).**

5.1. Si por alguna razón el Usuario no se encontrase satisfecho con los Servicios, ya sea por problemas con el precio, plazos, arrepentimiento u otro motivo **que no digan relación con la garantía legal**, el Usuario puede solicitar el reembolso del pago del periodo siempre y cuando aún no se haya realizado ninguna sesión dentro del mismo, y en todo caso, comunicando su decisión dentro de los primeros 10 días hábiles después de realizado el pago (en adelante, el “**Derecho de Retracto**”).

En caso de haber comenzado con los Servicios (ejecutado una o más sesiones), pero antes de los 10 días hábiles el Contratante desea ejercer el Derecho de Retracto, deberá dar aviso a la Sociedad dentro del plazo ya estipulado y, en ese caso, Kinexperiencia reembolsará el valor del arancel mensual descontando las sesiones efectivamente realizadas, considerando un valor de \$30.000 por cada una de ellas.

Asimismo, en caso de haber comenzado con los Servicios (una o más sesiones), pero después del plazo de 10 días hábiles el Contratante desea ejercer el Derecho de Retracto, la empresa no está obligada a reembolsar el arancel del periodo.

5.2. Derecho de Retracto: Como se señaló, el ya referido Derecho de Retracto le otorga al Usuario 10 días hábiles para terminar unilateralmente los contratos realizados por medios electrónicos y en los que se acepta una oferta realizada a través de catálogos, avisos o cualquier otra forma de comunicación a distancia. Si Kinexperiencia no envía respaldo de la transacción (boleta o factura), este plazo aumenta a 90 días.

5.3. Garantía Legal: Adicionalmente al Derecho de Retracto referido en los numerales 5.1. y 5.2 anteriores, los derechos de los consumidores regulados por el párrafo 4° *Normas especiales en materia de prestación de servicios* del Título III *Disposiciones Especiales*, artículos 40 y 41, señalan que, **si un consumidor no está conforme con el servicio prestado, podrá solicitar ya sea la prestación del servicio sin costo o la devolución del precio pagado**, dentro de los 30 días hábiles siguientes de que hubiera terminado la prestación del servicio, sin perjuicio de poder reclamar por los eventuales daños.

5.4. Devolución del dinero: Si el Usuario ejerciera el derecho a optar por la devolución de la cantidad pagada, las sumas abonadas se devolverán sin retención de gastos, antes de 30 días hábiles siguientes a la comunicación del retracto.

Luego que el reembolso es aprobado y ejecutado, el tiempo de procesamiento varía según el método de pago usado. Para una compra con tarjeta de crédito, débito o métodos que permitan la devolución del dinero a través de una cuenta asociada, se hará la devolución a la tarjeta o a la cuenta asociada. Para los pagos realizados vía métodos por depósito bancario o pagos en efectivo, el reembolso se hará mediante depósito bancario a la cuenta indicada por el usuario.

5.5. Tiempos de procesamiento: **Reembolso a la tarjeta**: El tiempo del reembolso a una tarjeta puede ser de 25 a 30 días hábiles, una vez devuelto el Producto y aprobada la devolución. El tiempo de procesamiento es responsabilidad de la entidad financiera que emitió la tarjeta y es contado desde la ejecución del reembolso.



**Depósito bancario:** Para recibir el dinero en una cuenta bancaria, el titular de la cuenta debe ser el mismo que realizó la compra en la Plataforma. El tiempo de procesamiento es de 07 a 15 días hábiles desde su ejecución. La información bancaria proporcionada por el cliente debe ser correcta para evitar retrasos en la atención. De no ser así los tiempos de ejecución y procesamiento se prolongarán. Los datos necesarios para efectuar el reembolso son los siguientes:

- a) Nombre y apellido.
- b) Cédula de Identidad, Carnet de extranjería o Pasaporte.
- c) Número de orden.
- d) Correo electrónico registrado.
- e) Datos de la cuenta bancaria (incluido CCI).
- f) El titular de la cuenta debe ser el mismo Usuario web que realizó el pedido vía web.

## **SEXTO: TRATAMIENTO DE DATOS DEL USUARIO.**

6.1. Antecedentes personales de los Usuarios: Los datos personales de los Usuarios recibidos y almacenados por Kinexperience con ocasión de la prestación de los Servicios y sobre todo por la Ficha de Paciente (en adelante, los “**Datos Personales**”), son confidenciales y serán usados y/o tratados en conformidad a las disposiciones legales sobre el tema, especialmente lo dispuesto por la Ley N° 19.628 Sobre Protección de la Vida Privada.

Adicionalmente, se entiende por Dato Personales, el nombre, RUT, domicilio, teléfono, correo electrónico, datos de geolocalización, uso y visita del Sitio, cookies, historial de navegación, entre otros.

Kinexperience tomará todas las medidas necesarias tendientes a resguardar la seguridad de los Datos Personales de los Usuarios registrados que sean proporcionados al momento de registrarse en el Sitio, por cualquiera de los canales de comunicación o venta, los que serán únicamente utilizados para las finalidades que se indican en la presente cláusula.

Kinexperience, por este acto, garantiza la confidencialidad sobre los Datos Personales facilitados, lo que implica el uso seguro de éstos a efectos de impedir la pérdida y manipulación de ellos.

6.2. Consentimiento: El Usuario, al momento de registrarse en el Sitio, presta su consentimiento expreso para que Kinexperience pueda hacer uso de sus Datos Personales a fin de prestar un correcto cumplimiento de los Servicios contratados y otros que resulten necesarios para fines estadísticos, para preparar, implementar, promocionar y ofrecer nuevos Productos y/o Servicios, o bien, nuevos atributos, modalidades o características a los Productos y Servicios que ya están en el Sitio, acceder a, procesar y tratar la información, a fin de intereses comerciales internos de Kinexperience, desarrollar acciones comerciales o servicios de post venta de carácter general tendientes a mejorar la experiencia de los Usuarios. La información de los clientes siempre será tratada de manera integrada y no personalizada.

Si Kinexperience llegare a utilizar los Datos Personales para otra finalidad que no sea las mencionadas en el párrafo anterior, deberá avisar a sus Usuarios esgrimiendo el motivo para el cual se están utilizando y de la facultad del Usuario de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de sus datos.

Los Usuarios tendrán el derecho de acceder, actualizar y rectificar los Datos Personales registrados cuando lo deseen. Si se solicitara la supresión de los Datos Personales, la misma implicará dejar de ser Usuario de la Plataforma. La solicitud deberá hacerse por email dirigido a [hola@kinexperience.cl](mailto:hola@kinexperience.cl). Cualquier Usuario del Sitio tendrá derecho a solicitar y obtener





información sobre sus propios datos personales que Kinexperience tenga en su base de datos, quedando la Sociedad obligada a proporcionar la información solicitada directa y exclusivamente al titular de los Datos Personales, dentro de los siguientes diez días corridos de haber sido requerida. Los Usuarios también, de la misma forma, podrán ejercer el derecho de rectificación de sus propios Datos Personales cuando los datos registrados fueran incorrectos. Asimismo, podrán requerir en cualquier momento la eliminación de su cuenta de la base de datos, mediante email dirigido a [hola@kinexperience.cl](mailto:hola@kinexperience.cl). Mayor información al respecto disponible en las Políticas de Privacidad de Kinexperience.

En caso de que los Datos Personales sean requeridos por la vía legal, administrativa o judicial correspondiente, Kinexperience se verá compelida a revelar los mismos a la autoridad solicitante. En la medida en que la legislación y normas de procedimiento lo permitan, Kinexperience informará a los Usuarios sobre estos requerimientos.

6.3. Información Bancaria: El Usuario acepta que la Plataforma, para el proceso de compra, puede solicitar información bancaria. En caso de que un cliente suba información bancaria o de tarjetas de crédito a los Servicios, Kinexperience utilizará todas las medidas razonables para proteger la seguridad de dicha información de conformidad con el estándar de seguridad de datos de la industria de tarjetas de pago.

Kinexperience no garantiza ni se compromete a que los datos del Usuario, disponibles a través de los Servicios, sean en todo momento precisos, estén libres de errores, actualizados y/o completos.

Cuando se ingresan datos y números correspondientes a tarjetas de crédito estos son encriptados, asegurando así que se mantengan en total confidencialidad y no puedan ser vistos por personas no autorizadas.

6.4. Difusión en redes sociales: Kinexperience mantiene activas sus redes sociales para promocionar los Servicios y resultados de sus pacientes. Debido a ello y siempre con autorización previa de parte del paciente y/o sus familiares, sube contenido digital como videos y fotografías que contemplan relatos, videos con avances y la realización de ejercicios, entre otros.

Para efectos de lo anterior, el Contratante reconoce y acepta estar expresamente informado de esta situación, y que, si desea negarse, hará expresión de aquello por medios escritos a Kinexperience, quienes de forma inmediata una vez tomado conocimiento, eliminará de sus plataformas el contenido involucrado y se desistirá de cualquier contenido nuevo.

De todas maneras, ante cada actualización de contenido, se solicita autorización verbal previa.

## **SÉPTIMO: PROPIEDAD INTELECTUAL.**

7.1. Del contenido: Todo el contenido incluido o puesto a disposición del Usuario en el Sitio, incluyendo textos, gráficas, logos, íconos, imágenes, archivos de audio, descargas digitales y cualquier otra información (el "**Contenido**"), es de propiedad de Kinexperience. La compilación del Contenido es propiedad exclusiva de Kinexperience y, en tal sentido, el Usuario debe abstenerse de extraer y/o reutilizar partes del Contenido sin el consentimiento previo y expreso de la Sociedad.

Además del Contenido, las marcas de producto y/o, marcas de servicio, (denominativas o figurativas), diseños industriales y cualquier otro elemento de propiedad intelectual que haga parte del Contenido (la "**Propiedad Intelectual**"), son de propiedad de Kinexperience y, por tal razón, están protegidas por las leyes y los tratados internacionales de derecho de autor, marcas, patentes, modelos y diseños industriales. El uso indebido y la reproducción total o



parcial de dicha Propiedad Intelectual quedan prohibidos, salvo autorización expresa y por escrito de Kinexperiencia. Asimismo, no pueden ser usadas por los Usuarios en conexión con cualquier producto o Servicio que no sea provisto por la Plataforma. En el mismo sentido, la Propiedad Intelectual no podrá ser usada por los Usuarios en conexión con cualquier producto y servicio que no sea de aquellos que comercializan dentro del Sitio o de forma que produzca confusión con sus clientes o que desacredite a la Empresa o a las Empresas Vendedoras.

7.2. Prohibiciones: Se establece expresamente que los Usuarios no podrán:

- a) Modificar, traducir, aplicar ingeniería inversa, descompilar, desensamblar o crear trabajos derivados basados en el Sitio, sus subdominios, campañas de marketing y/o redes sociales, entre otras, excepto que se acuerde por escrito algo distinto entre Kinexperiencia y el Usuario o que la ley aplicable prohíba la aplicación a pesar de una disposición contractual en contrario.
- b) Eliminar cualquier aviso, etiqueta o marca de propiedad de los Servicios.
- c) Acceder a los Servicios para /i/ construir un producto o servicio competitivo; o /ii/ copiar cualquier idea, característica, función o gráfico de los Servicios.
- d) Utilizar los Servicios de una manera que: /i/ Infrinja o viole los Derechos de Propiedad Intelectual o cualquier otro derecho de cualquier otra persona; /ii/ Viole cualquier ley o regulación /iii/ Sea dañino, fraudulento, engañoso, amenazante, acosador, difamatorio, obsceno u objetable; /iv/ Intente, de cualquier manera, obtener la contraseña, cuenta u otra información de seguridad de cualquier otro usuario; /v/ Viole la seguridad de cualquier red informática, o rompa cualquier contraseña o código de cifrado de seguridad; /vi/ Ejecute cualquier forma de respuesta automática o "spam" en los Servicios, o que de cualquier manera interfiera con el funcionamiento adecuado de los Servicios.

#### **OCTAVO: MODIFICACIÓN DE LOS T&C.**

Kinexperiencia se reserva el derecho de modificar, cambiar o actualizar, unilateralmente y bajo su único criterio, en cualquier momento que lo considere apropiado y en beneficio del funcionamiento del Sitio y goce de los Servicios, los presentes Términos, y el mero hecho de navegar por el Sitio y especialmente avanzar en un proceso de contratación, representa por parte del Usuario una manifestación de su conocimiento y aceptación de dichas modificaciones a los T&C, siendo de única y exclusiva responsabilidad de ellos el mantenerse informado de éstos.

Kinexperiencia notificará dichos cambios por cualquier medio razonable, siendo válida la incorporación de los T&C en el Sitio como notificación suficiente. El uso por parte de los Usuarios de los Servicios y la Plataforma, después de una modificación a los presentes Términos, constituirá aceptación de dichos cambios.

#### **NOVENO: MISCELÁNEOS.**

9.1. Cookies: El Sitio puede utilizar un sistema de seguimiento mediante "**Cookies**" para que el acceso a la información, al pasar de página en página, se realice con mayor rapidez. También ayuda en algunos casos a identificar a los Usuarios, sin necesidad de solicitarles la clave de acceso una y otra vez.

9.2. Notificaciones: Cualquier comentario, inquietud o reclamación respecto de los anteriores Términos y Condiciones, la Política de Privacidad, o la ejecución de cualquiera de éstos, deberá ser notificada por escrito al siguiente correo electrónico: [hola@kinexperiencia.cl](mailto:hola@kinexperiencia.cl).

9.3. Jurisdicción y Ley aplicable: Este acuerdo estará regido en todos sus puntos por las leyes vigentes en la República de Chile. Cualquier controversia derivada del presente acuerdo, su



existencia, validez, interpretación, alcance o cumplimiento, será sometida a los tribunales ordinarios de Justicia, prorrogando las partes la competencia en caso de ser necesario a la comuna de Santiago.

9.4. Avisos publicitarios y Links: Cuando el Usuario pincha avisos publicitarios o links de terceros e ingresa en otros sitios que no pertenecen a la Plataforma, estará sujeto a los términos y condiciones de dichos sitios. El Usuario deberá leer detenidamente sus políticas de acceso y uso.

Kinexperience no garantiza la legalidad, actualidad, calidad ni utilidad de los contenidos, operaciones e informaciones que se comuniquen, reproduzcan y/o realicen en sitios enlazados de terceros ni la ausencia de nocividad de tales contenidos o servicios, por lo que el Usuario exime a Kinexperience de toda responsabilidad a por los contenidos incluidos en los referidos sitios o los servicios que en ellos se brindan o promocionan.

#### **DÉCIMO: PROTOCOLOS INTERNOS ANTE DENUNCIAS .**

La Sociedad contempla a nivel interno una serie de protocolos de actuación ante denuncias sobre acoso sexual, laboral y otras circunstancias de esa índole.

Este contempla, entre otras cosas, un decálogo de buenas prácticas, glosario de términos, procedimiento estandarizado de denuncia de acoso y acciones a seguir.

En virtud de lo anteriormente comentado, el Contratante acepta que ante alguna situación que podría constituir una conducta de acoso por parte de un paciente hacia el kinesiólogo a cargo de su tratamiento, éste abandonará el lugar de trabajo. En esa circunstancia, Kinexperience contactará a la mayor brevedad posible al paciente para reagendar la sesión y asignar un kinesiólogo de reemplazo. En caso que la situación no se resuelva, Kinexperience se reserva el derecho a terminar unilateralmente el contrato y reembolsar íntegro el último mes de tratamiento pagado.