

TERMINOS Y CONDICIONES DE USO DE SIKU

Última actualización: 16 de septiembre de 2026.

Los términos y condiciones aquí establecidos constituyen un acuerdo legal y vinculante (el “Acuerdo”) entre usted (“Suscriptor”) y GRUPO MALENGO SOCIEDAD ANONIMA (“SIKU” o “SIKUMED”), una compañía existente, vigente y constituida de conformidad con las leyes de Costa Rica, con cédula de persona jurídica número 3-101-712279. Es necesario aceptar y obligarse bajo los términos y condiciones que se dirán, para disfrutar del Servicio (más adelante definido). Al iniciar y continuar el uso del Servicio usted está aceptando expresamente, y acuerda someterse incondicionalmente al Acuerdo en los términos y condiciones aquí establecidos, así como a las futuras adiciones y enmiendas a los mismos, según fueren publicadas de tiempo en tiempo en la página web de SIKU.

Al usar el Servicio, usted garantiza y reconoce: (i) estar conforme con y ser su libre voluntad suscribir el Acuerdo; (ii) que lo acepta en todos sus extremos; (iii) que tiene la capacidad legal y legitimación para suscribirlo; (iv) que lo ha leído en su totalidad; y, (v) que es apto u elegible para formar parte del mismo.

ASPECTOS GENERALES

SIKU es una empresa especializada en la prestación de servicios de creación, desarrollo, distribución, actualización y mantenimiento de aplicaciones y demás sistemas informáticos.

El Suscriptor es un profesional en ciencias de la salud o un profesional relacionado con la atención de personas, y desea suscribir con SIKU la licencia de uso no exclusiva del Servicio para utilizarla en su consultorio y con respecto a todos sus pacientes para actividades o servicios que a juicio exclusivo de SIKU estos servicios, productos, eventos y actividades sean compatibles con los intereses del Suscriptor.

SIKU ha desarrollado y es el único y legítimo autor de todos los derechos de propiedad intelectual relacionados con una plataforma de software como servicio que se denomina SIKU (también referida en adelante como el “Servicio”).

El Servicio tiene como objetivo, servir como una herramienta basada en la nube que permite administrar prácticas profesionales e información relacionadas con ciencias de la salud. Más adelante se detallan las especificaciones y alcances del Servicios.

SikuMedico.com, sikucr.com, sikumed.com y sikuapps.com le proporciona sus servicios de acuerdo con los términos y condiciones del Servicio contenidos en este documento, los cuales podrán ser actualizados en cualquier momento, donde la plataforma enviará una notificación de la actualización y el uso de la plataforma consistirá un consentimiento expreso de los mismos. Usted puede conocer la versión más reciente de estos Términos y Condiciones de Servicio en cualquier momento en <https://sikumed.com/condiciones-del-servicio>.

El Usuario, según se define a continuación, debe ser legalmente mayor de edad en su lugar de residencia para poder válidamente utilizar los Servicios en nombre del Suscriptor. El Suscriptor será enteramente responsable por las actuaciones del Usuario.

El Suscriptor tiene la responsabilidad de obtener o conseguir los medios y requerimientos técnicos para poder tener acceso al Servicio; dicho acceso puede involucrar a otra entidad y ciertos cargos, tales como el pago al proveedor de la conexión a Internet. Esos cargos deben ser cubiertos por el Suscriptor. También es responsabilidad del Suscriptor de tener todo el equipo necesario para poder usar el Servicio y acceder al mismo. El Servicio que operará con los siguientes sistemas operativos:

Sistemas Operativos de las siguientes versiones en adelante:

- (i) Windows 10, 11
- (ii) MAC OSX, OSX
- (iii) iOS 14 en adelante
- (iv) Android 8.0 en adelante

Navegadores soportados de las siguientes versiones en adelante:

- (v) Google Chrome (versión 80 en adelante)
- (vi) Mozilla Firefox (versión 68 en adelante)
- (vii) Safari (versión 12 en adelante)
- (viii) Microsoft Edge (versión 80 en adelante)

El Servicio funcionará en forma correcta, siempre que se utilice con la configuración del equipo recomendada por SIKU. SIKU no garantiza ni ofrece garantía alguna en el

caso de variaciones no substanciales conforme a lo indicado en el Servicio. SIKU tampoco garantiza el adecuado funcionamiento de los Servicios en caso de utilizar el Suscriptor actualizaciones, códigos fuentes convertidos a otros formatos, pre-lanzamientos, pruebas, muestras de productos o copias del Servicio no disponibles para su reventa. Para efectuar cualquier reclamo de garantía, el Suscriptor deberá notificar a SIKU a través de los medios de notificación señalados en este Acuerdo dentro de los tres días naturales posteriores a que el fallo se haya presentado. Si el Servicio no funciona correctamente de conformidad con lo establecido, la responsabilidad total de SIKU se limitará a la reparación del Servicio.

ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES CONSTITUYEN UN ACUERDO LEGAL VINCULANTE ENTRE EL SUSCRIPTOR Y SIKU, Y GOBIERNAN EL USO Y ACCESO AL SERVICIO DEL SUSCRIPTOR, SUS ASOCIADOS, SUS USUARIOS Y EN GENERAL, CUALQUIER AGENTE QUE ACCESE EL SERVICIO BAJO SU SUSCRIPCIÓN YA SEA EN FORMATO DE PAGO, EN FORMATO DE PRUEBA O GRATUITO.

Al aceptar estos términos, al acceder o utilizar el Servicio o sitio, o autorizando o permitiendo a algún agente o usuario final, usted accede a estar delimitado por estos términos y condiciones. Si usted acepta y suscribe el Acuerdo y estos términos condiciones en representación de alguna empresa, organización, o algún otro ente legal (una “Entidad”), se entiende que usted acepta estos términos en nombre de dicha Entidad, la cual será considerada como Suscriptor del Servicio. En cuyo caso los términos “Suscriptor”, “Usted”, “Ustedes” o algún término relacionado aquí deberían referirse a tal Entidad y sus afiliados. Si usted no tiene tal autoridad, o si usted no acepta estas condiciones, no debe utilizar este servicio.

DEFINICIONES

En las siguientes condiciones los siguientes términos tienen los siguientes significados:

Servicio: Consiste en una plataforma de Software bajo la modalidad de suscripción. Ofrece como principal funcionalidad, pero no limitado a, un expediente electrónico para profesionales en ciencias de la salud o profesionales relacionados con la atención de personas, el cual permite almacenar de forma segura la información de cada paciente y de tener el registro de la historia clínica de los mismos. Esta plataforma y su información están alojada en una infraestructura en la nube, lo que

permite el acceso desde cualquier dispositivo con conexión a Internet. Entre las características principales que tiene la herramienta son:

- i. **Expediente Electrónico o Historia clínica electrónica:** datos básicos, anamnesis, almacenamiento de archivos (imágenes, .pdf, words, excels, entre otros), historia, odontología, nutrición, entre otros;
- ii. **Agenda digital:** ingreso y almacenamiento de citas, multi-sucursal, multi-médico, multi-especialidad;
- iii. **Panel Estadístico:** estadísticas de las citas ingresadas al sistema, así como de los pacientes activos;
- iv. **Facturación Electrónica según las normas del Ministerio de Hacienda de la República de Costa Rica:** emisión, recepción y respaldo de comprobantes electrónicos.

SIKU tiene plena libertad para ajustar la descripción de servicio a su sola discreción pues se encuentra en constante desarrollo y mejora de la plataforma.

Suscriptor: Persona física o jurídica que se suscribe al servicio y adquiere las responsabilidades de estas condiciones del servicio para él y para la organización que representa.

Suscripción: Al iniciar con el servicio el Suscriptor debe proporcionar ciertos datos básicos para crear una suscripción, dichos datos serán verificados de manera telefónica, electrónica o física por algún representante de SIKU en cualquier momento durante la prestación del Servicio.

Usuario: individuo autorizado a utilizar el servicio en nombre y por cuenta del Suscriptor a través de su cuenta como un agente y/o administrador identificado mediante un login/ingreso único. El Suscriptor es responsable ante SIKU y terceros que el Usuario cumpla con todas las obligaciones que le aplican al Suscriptor de acuerdo con estos términos y condiciones.

Perfil de usuario o rol de seguridad: grupo de permisos o tipo de usuario, cada perfil tiene asignados una serie de permisos que determina qué acciones puede realizar dentro de la plataforma.

INICIO DEL SERVICIO

El Servicio de expediente electrónico y funciones complementarias para el Suscriptor inicia en el momento en que éste y su(s) Usuario(s) acepta las condiciones de servicio y se suscribe a la herramienta ya sea en modo de demo, suscripción o de forma gratuita, para lo cual requiere seguir alguno de los siguientes pasos:

1 - El Suscriptor o un ejecutivo de SIKU completa el formulario de solicitud del servicio ubicado en la página web www.sikumed.com en el que se deben aceptar los términos y condiciones.

2 – El Suscriptor contacta por algún medio a uno de los ejecutivos de SIKU el cual realiza la activación y configuración requeridas, de forma presencial o remota.

Dichas opciones requieren que el Suscriptor proporcione su información personal, un correo electrónico válido, una clave de acceso y el nombre de la compañía en la cual utilizará la herramienta. El Suscriptor puede ingresar al sistema por medio de la página de Inicio de sesión indicando su Usuario y contraseña. En algunos casos un representante de SIKU podrá completar estos datos en nombre del Suscriptor o su(s) Usuario(s) con su autorización.

OBLIGACIONES GENERALES DE SIKU

SIKU tendrá las siguientes obligaciones generales con el Suscriptor:

- i. responder por la calidad y buen funcionamiento del Servicio con la diligencia exigible a una empresa experta en la realización de los trabajos objeto del Servicio;
- ii. gestionar y obtener, a su cargo, todas las licencias, permisos y autorizaciones administrativas que pudieren ser necesarias para el buen funcionamiento del Servicio y la prestación de los Servicios; y,
- iii. responder por la corrección y precisión de la información que aporte al Suscriptor y sus clientes en ejecución del Servicio y avisará sin dilación al Suscriptor cuando detecte un error en el Servicio para que pueda adoptar las medidas y acciones correctoras que estime oportunas. Lo anterior en el entendido de que la información aportada será manejada con base en y se limitará a los datos alimentados por el Suscriptor y/o el Usuario.

CONDICIONES Y LIMITACIONES DEL SERVICIO EN MODO DEMO (GRATUITO)

SIKU ofrece la opción de probar el Servicio de forma gratuita durante un plazo no mayor a 7 días naturales. Las condiciones y limitaciones en modo de prueba son:

- i. El periodo del DEMO, inicio y fin, será notificado al cliente por medio de correo electrónico y solo podrá ser extendido a criterio del personal de SIKU.
- ii. El límite máximo de pacientes a ingresar es de 50.
- iii. El límite máximo de fotos y archivos que el Suscriptor puede ingresar en este modo de prueba es de 10 en total.
- iv. El plan activo durante el modo incluye el uso del expediente electrónico, la agenda electrónica, el odontograma electrónico y algunas funciones

adicionales que podrían requerir de un pago adicional una vez finalizado el periodo de demo.

- v. El límite máximo de agendas que se pueden crear es de 5.
- vi. El límite máximo usuarios con acceso al servicio es de 5.
- vii. El límite máximo de especialistas que se pueden crear es de 5.
- viii. El límite máximo de motivos de atención que se pueden crear es de 5.
- ix. El límite máximo de especialidades de atención que se pueden crear es de 5.
- x. El anamnesis podría ser personalizable durante el periodo de DEMO, esto queda a discreción del personal de SIKU, en caso contrario se utilizará el formulario de anamnesis básico.
- xi. La información ingresada durante el modo de DEMO no será exportada ni guardada en ningún formato en caso de que el Suscriptor no decida contratar el servicio y podrá ser borrada sin ningún tipo de notificación al respecto, al no ser el Servicio uno de manejo de datos personales.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Las características del Servicio son las siguientes:

- i. Manejo de agenda digital para administrar las citas.
- ii. Confirmación y recordatorio de citas por medio de WhatsApp Business, SMS (según disponibilidad por país) y correo electrónico.
- iii. Catálogo de pacientes o expedientes.
- iv. Búsqueda de personas en el padrón del Tribunal Supremo de Elecciones de la República de Costa Rica, funcionalidad restringida a Costa Rica.
- v. Registro de antecedentes médicos o anamnesis.
- vi. Registro de consultas y signos vitales.
- vii. Opción para adjuntar imágenes y archivos a cada expediente.
- viii. Estadísticas varias.
- ix. Diferentes roles por usuario.
- x. Facturación Electrónica según las regulaciones del Ministerio de Hacienda de la República de Costa Rica.
- xi. Opción para capturar la firma de un usuario o paciente mediante el uso de una pantalla táctil y un dispositivo marcador (stylus). Aclarando que dicha firma podría no tener validez para ser utilizada como un documento legal.

SIKU podrá agregar funcionalidades sin previo aviso como parte de nuestra política de mejora continua del Servicio.

Los medios de soporte técnico oficiales para recibir ayuda por parte del equipo de SIKU son los siguientes:

1. Servicio de Chat ubicado dentro de la plataforma: el servicio de chat está disponible de lunes a viernes durante un mínimo de 8 horas diarias, el inicio y fin del periodo de soporte puede variar y queda a discreción del equipo de SIKU con el fin de cubrir las horas de más uso.
2. El correo electrónico soporte@sikumed.com: el servicio de soporte por correo está disponible 24/7 con un tiempo máximo de respuesta de 48 horas después de recibir la solicitud por parte del cliente.

COSTO Y POLÍTICAS DE COBRO

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.sikumed.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, trimestral o anual, por adelantado, utilizando una tarjeta de crédito o débito de tipo Visa o MasterCard, (en adelante "Tarjeta"). Queda a discreción SIKU el medio de pago que cada Suscriptor deba utilizar así como la moneda en que se genera la factura.

Dicho monto le 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 SIKU se definirán al adquirir el Servicio, pudiendo ocurrir esto en cualquiera de los días del mes sin ningún tipo de restricción. SIKU 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 SIKU tendrá el derecho de cobrar al Suscriptor el nuevo monto establecido.

SIKU 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, SIKU 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. SIKU 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 notificar al correo facturacion@sikumed.com cuando la situación de su Tarjeta esté resuelta, con lo que se ejecutará otro intento de cobro. Si el pago es exitoso, se libera la restricción al Suscriptor con lo que podrá volver a acceder el Servicio.

El Suscriptor también podrá pagar la mensualidad correspondiente de forma directa mediante el uso de su Tarjeta. Tendrá la posibilidad de realizarlo a través de la plataforma que ofrece SIKU, 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 SIKU se encargue, a través de un proveedor externo, de procesar la transacción. En este caso, de igual manera, si siete (7) días naturales después de la fecha de pago el Suscriptor no ha procedido con el pago, el Suscriptor no podrá acceder el Servicio hasta resolver la situación del cobro, y notificarle a SIKU al correo facturacion@sikumed.com.

Para que se acepte la activación del servicio, SIKU deberá haber recibido la correspondiente aprobación por parte de la entidad financiera intermediaria de la Tarjeta. SIKU 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.

El pago mensual por otras formas de pago como, transferencia u otro debe acreditarse evidencia del pago realizado en la fecha de pago acordada, de lo contrario el Suscriptor no podrá acceder el Servicio hasta resolver la situación de cobro. El Suscriptor deberá notificar al correo facturacion@sikumed.com cuando el pago se haga efectivo. Cuando se reciba y valide la notificación del pago el Suscriptor podrá volver a acceder el Servicio. En este caso, de igual manera, si siete (7) días naturales después de la fecha de pago el Suscriptor no ha procedido con el pago, el Suscriptor no podrá acceder el Servicio hasta resolver la situación del cobro, y notificarle a SIKU al correo facturacion@sikumed.com.

SIKU 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, SIKU tendrá hasta 48 horas después de la notificación por parte del cliente del pago realizado, para reestablecer el acceso al servicio. Este plazo de 48 horas no incluye días festivos ni fines de semana.

OBLIGACIONES GENERALES DEL SUSCRIPTOR

El Suscriptor tendrá las siguientes obligaciones generales:

- i. Abstenerse de la reproducción, transmisión a otro equipo informático, modificación, adaptación, mantenimiento, corrección de errores, cesión, venta, arriendo, préstamo, cesión de uso ni parcial ni total, transmisión del derecho de uso, divulgación o publicación del código fuente del Servicio, con la lógica excepción del uso directo del Servicio por el Suscriptor y el Usuario;
- ii. Reconocer que el Servicio se suministra tal y como se describe aquí, y que el presente Acuerdo no le concede ningún derecho sobre otras versiones, ni sobre mejoras o modificaciones del mismo más allá de lo pactado aquí;
- iii. Seguir en todo momento las instrucciones suministradas por SIKU con respecto al manejo del Servicio.
- iv. El Suscriptor no podrá: (i) utilizar el Servicio para prestar servicios a terceros que no hayan sido previamente autorizados por SIKU; (ii) alquilar, prestar, revender, sublicenciar o distribuir de cualquier otra manera el Servicio o los Servicios; (iii) distribuir o publicar códigos fuente; ni, (iv) realizar cualquier uso o llevar a cabo cualquier acción en relación con el Servicio o los Servicios que no sea una de las autorizadas de manera expresa por parte de SIKU.

- v. Mantener actualizada su información de contacto: teléfono y dirección de correo electrónico. Así como también notificar cambios en esta información.
- vi. Atenerse a los términos de entrega y respaldo de información establecidos en la sección Cancelación del Servicio del presente Acuerdo, los cuales reconoce y acepta suscribir por medio de este Acuerdo.
- vii. Notificar a SIKU por escrito, con al menos treinta (30) días naturales de anticipación, cualquier cambio en la titularidad de la suscripción, en la estructura societaria del Suscriptor, en la persona física responsable de la administración de la cuenta, o en cualquier otro elemento que pueda afectar la identificación del interlocutor válido ante SIKU. Cuando el cambio ocurra de forma imprevista e imprevisible, la notificación deberá realizarse dentro de los cinco (5) días naturales siguientes a que el Suscriptor tome conocimiento del hecho. En ambos casos la notificación deberá realizarse al correo soporte@sikumed.com o por el canal oficial que SIKU designe para tal efecto.

El Suscriptor es responsable de mantener actualizada en todo momento la información del titular registrado en el sistema. SIKU no será responsable por las consecuencias derivadas de cambios en la titularidad o administración de la cuenta que no hayan sido debidamente notificados conforme a lo establecido en este numeral, incluyendo pero no limitado a la entrega de información a quien figure como titular registrado al momento de la solicitud.

IMPORTACIÓN Y MIGRACIÓN DE DATOS

El Suscriptor podrá importar información al Servicio mediante los mecanismos habilitados por SIKU, tales como carga masiva en formato compatible, migración asistida desde otros sistemas de expediente electrónico, o cualquier otro mecanismo que SIKU ponga a disposición. Al importar información al Servicio, el Suscriptor declara y garantiza que:

- i. Tiene plena titularidad o autorización legal sobre los datos importados, incluyendo los datos de carácter personal de los pacientes, y que cuenta con el consentimiento correspondiente para su tratamiento conforme a la normativa aplicable.
- ii. Los datos importados son verídicos, completos y se encuentran en un formato compatible con los estándares indicados por SIKU.

Asimismo, el Suscriptor acepta que:

- i. SIKU no valida ni verifica la exactitud, integridad o legalidad de los datos recibidos, y queda liberado de toda responsabilidad por inconsistencias, errores, duplicidades,

pérdidas de información o cualquier otro problema derivado de datos importados desde fuentes externas, incluyendo otros sistemas de software, archivos de Microsoft Excel, respaldos de bases de datos relacionales u otros formatos, salvo en caso de dolo o culpa grave imputable a SIKU.

ii. SIKU no asume ninguna obligación de transformar, limpiar, normalizar ni verificar los datos importados más allá de su carga en el sistema. Cualquier proceso de migración asistido que exceda la funcionalidad estándar podrá estar sujeto a tarifas adicionales y a un acuerdo específico por escrito.

OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR Y SUS USUARIOS CON LA CLAVE DE ACCESO

La clave de acceso es la llave con la cual el Suscriptor y sus usuarios ingresan al Servicio, por lo que representa el elemento más importante a proteger. SIKU implementa varias medidas de seguridad para cumplir este objetivo. La clave se almacena de forma encriptada en nuestros servidores; la clave de cada usuario expira de forma automática cada 3 meses y el usuario deberá cambiarla para poder continuar utilizando la herramienta, también es posible que el administrador del Servicio marque una contraseña como vencida de manera manual, a solicitud del Suscriptor o por decisión del administrador del Servicio. Asimismo, se brindan al Suscriptor recomendaciones para crear, proteger y administrar su clave de forma segura. Sin embargo, todas éstas medidas de seguridad resultan inefectivas si el Suscriptor no hace un uso adecuado de su clave para protegerla. Por lo tanto, es responsabilidad del Suscriptor crear, administrar y proteger correctamente su clave de acceso. SIKU no se hace responsable por las consecuencias negativas que puede sufrir el Suscriptor a causa de un mal manejo, voluntario o involuntario, de su clave de acceso. A cada Suscriptor autorizado se le otorgará una cuenta de acceso a el Servicio, por ende no está permitido que una cuenta de acceso sea utilizada por más de una persona (médico, enfermera, secretaria, etc.). Cada Suscriptor será responsable por la información que ingrese, modifique, elimine o extraiga del Servicio, por ende será su responsabilidad hacer el uso correcto de su cuenta de acceso. SIKU podrá llevar bitácoras internas de base de datos con las acciones que cada Suscriptor realice dentro del Servicio. SIKU podrá almacenar información relativa al equipo electrónico (computadora, Tablet, teléfono inteligente, etc) que se utiliza para ingresar y utilizar el Servicio, dirección IP, Browser Agent, versión y tipo de sistema operativo, entre otros. Esto con el fin de ser utilizado como herramienta de auditoría y eventual realización de procesos.

USO DE BUENA FE DEL SERVICIO

El Suscriptor se compromete a utilizar el Servicio solamente para su ejercicio profesional en el área de la salud. Queda estrictamente prohibida la utilización del Servicio para cualquier otro tipo de actividad a menos de que SIKU lo autorice y quede registrado mediante un medio digital como un correo electrónico. Al usar el Servicio, el Suscriptor se compromete a brindar información verdadera, correcta, actualizada, y completa de su persona del modo requerido en el formulario de inscripción del Servicio, así como a mantener actualizada su información personal.

Además, el Suscriptor debe usar adecuadamente los recursos del Servicio, en cuanto a espacio y mensajería electrónica. SIKU podrá monitorear la utilización del Servicio para identificar cualquier tipo de actividad fraudulenta que no corresponda a su uso legítimo. SIKU podrá registrar información útil para investigar cualquier anomalía. En caso de comprobar razonablemente alguna irregularidad por parte del Suscriptor, SIKU tendrá el derecho a desactivar o cancelar su servicio de forma inmediata, sin ninguna responsabilidad de su parte.

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

SIKU considera como privado y confidencial el uso del Servicio por parte del Suscriptor. En este sentido, SIKU mantendrá la Información que el Suscriptor ingrese en el Servicio bajo absoluta confidencialidad. La información se mantendrá confidencial de acuerdo con el proceso común y buenas prácticas para el manejo de información de dicha naturaleza. No obstante, en los casos excepcionales que se indican a continuación, SIKU podrá acceder, compartir y/o transferir la Información: (i) cuando así le sea requerido por autoridad judicial, administrativa, o supervisora competente, o de cualquier manera exigida con base en estatutos, reglas, regulaciones, leyes, reglamentos aplicables; (ii) cuando la Información haya sido hecha pública por medios diferentes a cualquier prohibición hecha a SIKU, (iii) en conexión con cualquier investigación, litigio o procedimiento legal en el que SIKU sea parte, o en relación con cualquier remedio o recurso relacionado; y (iv) sujeto a estipulaciones sustancialmente similares a las contenidas en esta sección, a cualquier actual o potencial cesionario designado por SIKU.

SIKU puede utilizar medios tecnológicos o de otra índole para proteger el Servicio y/o al Suscriptor, o para impedir el incumplimiento de este Acuerdo. Estos medios pueden incluir, por ejemplo, la utilización de servicios de terceros para aumentar la seguridad del Servicio. Estos medios podrían impedir o interrumpir la utilización del Servicio.

Se entiende por Información Confidencial toda información relacionada con el desarrollo del Servicio y el giro comercial de cada una de las partes o contenida en

este Contrato que no sea de dominio público y toda información directa, indirecta, causal o derivada conocida entre las Partes y con respecto a cada una de ellas durante el plazo de negociación de este Contrato, así como cualquier información revelada a una Parte oralmente o por escrito, o conocida por dicha Parte directa o indirectamente en virtud de su vinculación con las Partes o con cualquiera de las sociedades involucradas en la transacción total, que haya sido compartido o conocido por las Partes por cualquier medio. No se considerará Información Confidencial aquella información que sea de dominio público o entró al dominio público por motivos o causas ajenas a las Partes del Servicio y, perderá el carácter de Información Confidencial aquella que deba ser revelada en virtud de una orden o requerimiento válidamente emitido por una autoridad administrativa o judicial competente.

La obligación de confidencialidad permanecerá vigente por todo el plazo del Servicio y **CINCO (5) AÑOS** contados a partir de su terminación.

Durante la vigencia del plazo del Servicio, y por **CINCO (5) AÑOS** contados a partir de su terminación, el Suscriptor expresamente acuerda que se sujetará a un compromiso de No contratar comercial o laboralmente personas que de alguna manera hayan estado relacionadas con SIKU.

USO DE WHATSAPP Y CANALES DE MENSAJERÍA

SIKU utiliza la API oficial de WhatsApp Business (proporcionada por Meta Platforms, Inc.) como uno de los canales de comunicación entre el Suscriptor y sus pacientes. Al activar funcionalidades de mensajería mediante WhatsApp, el Suscriptor acepta las siguientes condiciones:

- i. El Suscriptor reconoce que el envío de mensajes mediante WhatsApp está sujeto a las políticas de uso de Meta Platforms, Inc., incluyendo sus condiciones de servicio y políticas de mensajería empresarial. SIKU no es responsable por restricciones, suspensiones o cambios impuestos por Meta.
- ii. El Suscriptor es el único responsable de obtener el consentimiento de sus pacientes para recibir comunicaciones mediante WhatsApp, en cumplimiento de la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Ley 8968, su reglamento, y demás normativa aplicable en materia de protección de datos personales.
- iii. SIKU no garantiza la entrega, disponibilidad continua ni el tiempo de respuesta de los mensajes enviados mediante WhatsApp, ya que estos factores dependen de la infraestructura de Meta y de la conectividad del destinatario.

iv. El Suscriptor no podrá utilizar los canales de mensajería del Servicio para envío de comunicaciones no solicitadas (spam), contenido ilícito, publicidad no autorizada, ni cualquier uso que contravenga las políticas de Meta o la legislación vigente. El incumplimiento podrá dar lugar a la suspensión inmediata del servicio.

MANEJO DE DATOS PERSONALES

En el caso que la interacción con el Servicio o la prestación de los Servicios suponga la necesidad de acceder y almacenar a datos de carácter personal, el Suscriptor queda obligado al cumplimiento de la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, Ley 8968 y su reglamento, como propietario de la base de datos por cuanto SIKU solamente brinda un Servicio para el manejo y almacenamiento de información de los pacientes del Suscriptor. SIKU se compromete también al cumplimiento de la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, Ley 8968 y su reglamento.

El Suscriptor responderá, por las infracciones en que pudiera incurrir en el caso de que destine los datos personales a otra finalidad, los comunique a un tercero, o en general, los utilice de forma irregular, así como cuando no adopten las medidas correspondientes para el almacenamiento y custodia de los mismos. A tal efecto, se obligan a indemnizar a SIKU por cualesquiera daños y perjuicios que sufra directamente, o por toda reclamación, acción o procedimiento, que traiga su causa de un incumplimiento o cumplimiento defectuoso por parte de su actuar de acuerdo con lo dispuesto en la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal.

SIKU únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso, del Suscriptor o Clientes, conforme a las instrucciones del Suscriptor y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al objeto del Servicio. En el caso de que el Suscriptor destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del Servicio, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

SIKU deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

Las Partes reconocen que SIKU no va realizar ningún uso comercial de las bases de datos propiedad del Suscriptor y por lo tanto todas las obligaciones de cumplimiento

de la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, Ley 8968 y su reglamento presentes y futuras son obligación del Suscriptor.

PROCESAMIENTO DE DATOS MEDIANTE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

SIKU incorpora funcionalidades basadas en Inteligencia Artificial (IA) que pueden procesar datos del Suscriptor y de sus pacientes con el objetivo de prestar el Servicio. Al activar módulos que utilicen IA, el Suscriptor acepta las siguientes condiciones:

- i. Los datos procesados por funcionalidades de IA serán transmitidos a proveedores de IA autorizados por SIKU (principalmente Microsoft Azure OpenAI), exclusivamente para la prestación del Servicio. Dichos proveedores están sujetos a acuerdos de confidencialidad y seguridad con SIKU. Asimismo, SIKU podrá incorporar proveedores de IA distintos o adicionales, los cuales en todo caso estarán sujetos a acuerdos de confidencialidad y seguridad equivalentes a los exigidos a los proveedores actuales.
- ii. SIKU no utiliza datos de pacientes ni del Suscriptor para entrenar modelos de inteligencia artificial propios sin un acuerdo exclusivo para tal fin entre las partes.
- iii. El Suscriptor reconoce que el procesamiento de datos mediante IA es inherente al funcionamiento de los módulos de IA contratados, y que la activación de dichos módulos constituye consentimiento expreso para dicho procesamiento.
- iv. SIKU no será responsable por los resultados, sugerencias o respuestas generadas por los modelos de IA, los cuales son de carácter informativo y complementario. El Suscriptor y los profesionales de la salud son los únicos responsables de las decisiones clínicas tomadas en el ejercicio de su profesión.
- v. El Suscriptor podrá desactivar los módulos de IA en cualquier momento desde la configuración de su cuenta, con lo cual cesará el procesamiento de datos mediante IA para su suscripción. La desactivación no afectará el resto de las funcionalidades del Servicio.

DURACIÓN DEL ACUERDO

Este Acuerdo tiene una duración indefinida hasta la cancelación del servicio (descrita en la sección de “Cancelación del Servicio”) ejecutada por alguna de las partes. La terminación del Servicio se puede producir por las causas previstas en la legislación costarricense y cualquier violación de las obligaciones del Servicio. El Servicio podrá ser prorrogado de manera automática a falta de carta de terminación emitida por alguna de las Partes con un mínimo de tres meses de anticipación por vía escrita.

El Servicio podrá ser rescindido con antelación por cualquiera de las Partes, sin responsabilidad alguna notificando a la otra con un mínimo de un mes de anticipación por vía escrita.

No obstante, lo establecido anteriormente en esta cláusula, SIKU podrá dar por terminado de forma inmediata, de pleno derecho, sin requerimiento judicial o extrajudicial, el Servicio en forma anticipada en los siguientes casos:

1. El incumplimiento de una obligación adquirida por el Suscriptor conforme al Servicio, y que no haya sido remediada dentro de los quince (15) días naturales subsiguientes a la notificación escrita sobre dicho incumplimiento, enviada por SIKU al Suscriptor;
2. El inicio contra el Suscriptor de acciones legales dirigidas a insolvencia, bancarrota, reorganización, disolución, liquidación u otros procesos similares, siempre que dichos procesos no hayan sido rechazados dentro de los quince (15) días naturales posteriores a su presentación;
3. Cuando se dé una transferencia en el control del Suscriptor, entendiéndose por cambio cualquier cambio en la titularidad de más de cuarenta por ciento del capital social del Suscriptor. Lo anterior sin perjuicio de los demás supuestos contemplados en la sección Cambio de Titularidad del Suscriptor del presente Acuerdo.; o,
4. Cuando el Suscriptor, a pesar de tener conocimiento de ello, no informe a SIKU de irregularidades o violaciones de cualquier índole respecto de sus derechos de propiedad intelectual o que pongan en entredicho la reputación de SIKU, su Aplicación o sus Servicios.
5. Facturado el Servicio al Suscriptor y vencido el periodo de pago si después de 15 días sin obtener la respuesta del Suscriptor, se procede con la desactivación del servicio y la información de la base de datos será eliminada sin ningún tipo de responsabilidad. En este supuesto, SIKU enviará el respaldo de información al Suscriptor conforme a lo establecido en la sección de Cancelación del Servicio, como condición previa a la eliminación definitiva de los datos.

La simple notificación por medio de un correo electrónico de la terminación del Servicio por incumplimiento de las obligaciones contraídas por cada una de ellas, será suficiente para formalizar la conclusión del Servicio. En consecuencia, no se podrán continuar ejerciendo los derechos derivados del Servicio ni exigir derecho alguno que no sean los estrictamente acordados en éste. La terminación del Servicio notificada a cualquiera de las Partes tendrá efectos inmediatos a partir del mismo día de la

notificación por escrito al efecto. En caso de que esto suceda, el Suscriptor se compromete al cese inmediato del uso del Servicio.

La terminación del Servicio por vencimiento de plazo o por terminación anticipada, según lo estipulado en el Servicio, no relevará a las Partes de cumplir con las obligaciones pendientes al momento de la terminación. Asimismo, en caso de terminación del Servicio, las Partes acuerdan seguir el procedimiento fijado en los Términos y Condiciones del Servicio en el apartado Cancelación del Servicio.

CAMBIO DE TITULARIDAD DEL SUSCRIPTOR

En caso de que el Suscriptor experimente un cambio en su estructura de propiedad, administración o control —incluyendo pero no limitado a venta del negocio, fusión, cesión de activos, cambio de razón social o cualquier modificación en la titularidad que afecte la operación de la clínica o consultorio— deberá notificar a SIKU por escrito con al menos treinta (30) días naturales de anticipación.

i. SIKU se reserva el derecho de aprobar o rechazar, a su sola discreción y sin necesidad de expresar causa, la continuidad del Servicio bajo la nueva titularidad. En caso de aprobación, se requerirá la firma de un nuevo acuerdo o adenda por parte del nuevo titular. En caso de rechazo, se aplicará el procedimiento de cancelación descrito en la sección correspondiente.

ii. Los datos de pacientes almacenados al momento del cambio de titularidad seguirán siendo responsabilidad del nuevo titular si la suscripción continúa, quien deberá cumplir con todas las obligaciones establecidas en este Acuerdo respecto a la protección y manejo de dichos datos.

iii. En caso de disputas entre el titular anterior y el nuevo titular sobre la propiedad o acceso a los datos almacenados, SIKU reconocerá como único interlocutor válido al titular registrado de la suscripción al momento de la disputa. SIKU no asume ninguna obligación de investigar ni resolver disputas entre terceros y podrá retener la entrega de información hasta recibir una orden judicial firme o un acuerdo firmado y notariado entre las partes involucradas.

iv. En caso de que transcurridos treinta (30) días naturales desde la fecha en que se produjo o debió haberse notificado el cambio de titularidad, no se haya recibido notificación alguna del nuevo o pretendido titular, ni exista acuerdo entre las partes involucradas ni orden judicial al respecto, SIKU queda facultado para determinar a su exclusivo criterio, de manera razonable y de buena fe, a quién entrega la información almacenada. Una vez realizada dicha entrega, SIKU quedará liberado de toda responsabilidad respecto a los datos entregados, de manera definitiva, absoluta e irrevocable.

DISPUTAS ENTRE TITULARES, COPROPIETARIOS Y PROFESIONALES ASOCIADOS

Cuando exista un conflicto entre dos o más personas que reclamen derechos sobre una misma suscripción —incluyendo pero no limitado a disputas entre socios, copropietarios, representantes legales, o profesionales de la salud que operen bajo la misma cuenta— SIKU no asumirá el rol de árbitro ni juez, y quedará excluido de toda responsabilidad derivada de dicho conflicto.

Para efectos de cualquier gestión sobre la suscripción, sus datos o su continuidad, SIKU reconocerá como interlocutor válido en el siguiente orden de precedencia:

- i. En primer lugar, la persona física o jurídica registrada como titular de la suscripción al momento de la contratación del Servicio.
- ii. En segundo lugar, y únicamente cuando difiera del titular registrado, la persona física o jurídica a cuyo nombre se emite la facturación del Servicio.
- iii. En ausencia de claridad en los criterios anteriores, o ante la imposibilidad de determinar un interlocutor válido conforme a los mismos, SIKU queda facultado para decidir, a su exclusivo criterio, de manera razonable y de buena fe, a quién o quiénes se entregan los respaldos de datos y si la suscripción se mantiene activa o se cancela. Dicha decisión será definitiva para efectos del Servicio, sin perjuicio de los derechos que las partes puedan ejercer entre sí por otras vías legales.

Respecto a los profesionales de la salud que almacenen información clínica bajo la suscripción del Suscriptor, SIKU reconoce únicamente al titular de la suscripción para cualquier gestión relacionada con dichos datos, independientemente de quién los haya generado o ingresado al sistema. Cualquier disputa sobre la titularidad, portabilidad o acceso a expedientes clínicos entre el Suscriptor y los profesionales asociados a su cuenta es de exclusiva responsabilidad de las partes involucradas. Si como resultado de un acuerdo entre ellas se requiere alguna acción por parte de SIKU, esta deberá solicitarse mediante un instrumento escrito firmado por todas las partes en conflicto.

CANCELACIÓN DEL SERVICIO

El Suscriptor podrá cancelar el servicio en el momento en que lo desee. Sin embargo, no se harán devoluciones de dinero por los días restantes del mes en curso en que se realiza la cancelación ni tampoco por los periodos cancelados por adelantado por parte del Suscriptor. Para cancelar el servicio, el Suscriptor deberá utilizar la opción habilitada dentro de la plataforma. En caso de fuerza mayor cuando no pueda utilizar esta opción, deberá informar su decisión al correo electrónico soporte@sikumed.com.

Esta solicitud deberá ser generada por el Suscriptor, o un representante legal debidamente acreditado del Suscriptor.

Al momento de la cancelación del Servicio, ya sea a solicitud del Suscriptor o por decisión de SIKU, se generará automáticamente un respaldo de la información ingresada durante el periodo de uso y será enviado al correo electrónico registrado como titular de la suscripción, sin necesidad de solicitud expresa. Dicho respaldo será entregado en un archivo comprimido (.zip) que podrá contener los siguientes formatos según la información registrada en el sistema: Microsoft Excel (.xlsx), XML, PDF, y otros formatos asociados a los datos almacenados.

El archivo comprimido incluirá la siguiente información, en los casos en que el Suscriptor haya almacenado dicha información en SIKU:

- i. Un archivo en formato Excel con las respuestas del anamnesis de cada paciente.
- ii. Una carpeta por cada paciente que contiene los archivos adjuntos asociados, incluyendo documentos PDF, imágenes y otros archivos vinculados al expediente.
- iii. Archivos en formato Excel con las siguientes bases de datos: información personal y de contacto de pacientes; consultas registradas; tratamientos odontológicos registrados; y registros de vacunación.
- iv. Información relacionada con facturación electrónica: para ingresos, los archivos XML y PDF de cada comprobante emitido, junto con un reporte en formato Excel de comprobantes emitidos; para gastos, los archivos XML de cada comprobante recibido, junto con un reporte en formato Excel de comprobantes recibidos.

La estructura de la base de datos del Servicio forma parte de la propiedad intelectual de SIKU y bajo ninguna circunstancia será entregada en su totalidad al Suscriptor.

Por su parte, SIKU podrá desactivar o cancelar la cuenta de un Suscriptor en cualquier momento, sin ninguna responsabilidad de su parte, cuando a su exclusivo criterio, razonablemente compruebe que el Suscriptor ha incumplido cualquier lineamiento definido en este Acuerdo. Para tal efecto, SIKU dará un aviso de 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, SIKU enviará automáticamente al correo electrónico registrado como titular de la suscripción el respaldo de información descrito en este apartado. Dicho envío constituye el cumplimiento total e irrevocable de la obligación de SIKU respecto a la entrega de información, independientemente de si el Suscriptor accede, descarga o hace uso del respaldo enviado.

En ese sentido, el Suscriptor reconoce y acepta que:

- i. Es su exclusiva responsabilidad mantener activo y accesible el correo electrónico registrado como titular de la suscripción. SIKU no será responsable por la no recepción del respaldo derivada de una dirección de correo inválida, inactiva, con capacidad de almacenamiento insuficiente, filtros de spam, o cualquier otro factor ajeno a SIKU.
- ii. Tendrá quince (15) días naturales a partir del envío del respaldo para plantear cualquier reclamo a SIKU sobre la información recibida. En caso de no hacerlo en ese período, se considerará que el Suscriptor libera a SIKU de cualquier responsabilidad al respecto de manera definitiva, absoluta e irrevocable, renunciando a cualquier reclamo futuro.
- iii. La no descarga, no apertura o no utilización del respaldo enviado por parte del Suscriptor no genera ninguna obligación adicional para SIKU, ni extiende los plazos establecidos en este apartado, ni impide la eliminación definitiva de la información de los servidores de SIKU conforme al numeral siguiente.
- iv. Transcurridos los quince (15) días naturales desde el envío del respaldo, SIKU podrá eliminar de forma definitiva la información del Suscriptor de sus servidores, sin responsabilidad alguna.

El Suscriptor reconoce que la eliminación de información por parte de SIKU conforme a este numeral no lo exime de sus obligaciones legales en materia de conservación de expedientes clínicos y registros médicos, incluyendo las disposiciones aplicables de los colegios profesionales. Es exclusiva responsabilidad del Suscriptor descargar y conservar la información necesaria para el cumplimiento de dichas obligaciones dentro del plazo correspondiente.

En caso de que SIKU encuentre un impedimento técnico razonable y verificable para la puesta en disposición digital de la información, SIKU podrá hacer entrega física de la misma mediante dispositivo de almacenamiento digital (incluyendo memoria USB u otro medio equivalente) 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 SIKU, como condición previa a la entrega.

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

En materia de conflictos entre titulares y terceros respecto a los datos almacenados en el Servicio, aplica lo dispuesto en la sección “Disputas entre Titulares, Copropietarios y Profesionales Asociados” del presente Acuerdo.

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

IMPUESTOS

Corresponderá al Suscriptor el pago de cualesquiera impuestos aplicables al servicio aquí contratado, incluyendo impuesto de ventas, IVA, por remesas al exterior, o cualquier otro similar aplicable. Lo anterior independientemente de si SIKU no recauda o cobra los impuestos aplicables al momento de proveer y/o cobrar por los servicios aquí acordados. Quedan excluidos de la anterior obligación, los impuestos que corresponda pagar a SIKU por la naturaleza de su actividad, como el impuesto sobre la renta.

LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

SIKU no garantiza ni se hace responsable de ninguna manera, expresa o implícita, con respecto al Servicio, en particular, SIKU no garantiza ni representa que el Servicio se prestará de manera ininterrumpida, libre de errores, o completamente segura. SIKU proporciona el Servicio “tal cual”, “con todos los defectos” y “como está disponible”. SIKU no otorga ninguna garantía sobre la exactitud o la oportunidad de la información que pueda facilitar el servicio. SIKU excluye toda garantía implícita, incluidas las de comerciabilidad, idoneidad para un fin particular, competencia profesional y ausencia de infracciones. Lo anterior incluye, sin limitación, los resultados, sugerencias o respuestas generadas por los módulos de Inteligencia Artificial del Servicio, así como la entrega, disponibilidad o contenido de las comunicaciones enviadas mediante WhatsApp u otros canales de mensajería integrados al Servicio.

INDEMNIZACIÓN

El Suscriptor se compromete a indemnizar, defender y mantener indemne e incólume a SIKU, así como sus afiliadas, y cada uno de sus oficiales, directores, agentes, socios, accionistas y empleados de cualquier responsabilidad, pérdida, daños, pérdidas, perjuicios, multas, reclamación y gasto (incluyendo gastos legales razonables), daños punitivos o ejemplarizantes, intereses de cualquier clase, reclamados por terceros con base en cualquier argumento de responsabilidad legal que surja o se derive o se relacione con el Servicio; incluyendo, sin limitación alguna, aquellos reclamos que se refieran o aleguen que el contenido de la Información

ingresada por el Suscriptor al Servicio viola o infringe disposiciones legales vigentes referentes a la propiedad intelectual o derechos de terceros.

Ninguna de las partes será responsable hacia la otra de pérdidas o daños y perjuicios indirectos, especiales, incidentales o punitivos de ninguna clase, ni por daños que pudieran haber sido evitados con el uso de una diligencia razonable, que surjan en relación con los términos de uso del Servicio, aun cuando la parte haya sido advertida o debía estar enterada de la posibilidad de ocurrencia de esos daños. En general, la indemnización máxima que el Suscriptor puede obtener de SIKU sólo se refiere a daños directos y con una cantidad limitada a la cuota pagada por el Suscriptor por la utilización del Servicio correspondiente a los últimos dos (2) meses antes de la ocurrencia del evento que dé origen a un reclamo.

FUERZA MAYOR

SIKU no estará en incumplimiento del presente Acuerdo si se presenta una falla u ocurre una falta fuera de su alcance y posibilidad de control, incluyendo, sin estar limitado a fallos eléctricos, fallos de la red Internet, fallas en los proveedores de servicios de red, desastres naturales, guerras, actos o actividades terroristas, insurgencia, epidemia, huelgas, paros o cualquier otra actividad laboral organizada, o por cualquier otro tipo de eventos para los cuales no es usual en la industria la toma de precauciones al respecto.

ALCANCE

Estos términos y condiciones aquí descritos, contienen todos los términos del Acuerdo entre el Suscriptor y SIKU. No serán parte de estos términos ninguna otra declaración oral o declaraciones en folletos o publicidad publicada por SIKU. Cualquier documento adicional que suscriba SIKU con el Suscriptor deberá entenderse como un agregado a este documento, el cual siempre prevalecerá sobre ese documento escrito.

DERECHOS DE PROPIEDAD

El Suscriptor acepta que el Servicio y cualquier software necesario usado en conexión con el Servicio contienen códigos e información confidencial que se encuentra protegida por las leyes vigentes de propiedad intelectual y de otra naturaleza. Con excepción a lo que expresamente autorice SIKU, el Suscriptor no podrá modificar, rentar, arrendar, prestar, vender, distribuir, total o parcialmente, obras derivadas procedentes del Servicio o del software indicado.

SIKU le otorga un derecho y licencia personal, no-transferible, y no-exclusiva para usar el código objeto de su Software en cualquier dispositivo electrónico; siempre y

cuando el Suscriptor, u otra persona con su ayuda, no copie, modifique, haga una obra derivativa, haga ingeniería reversiva, haga ensamblaje reversivo, o de cualquier otra manera intente descubrir alguno de los códigos de configuración, venda, asigne, subarriende, otorgue un interés de seguridad en/o de cualquier otra forma transfiera algún derecho en el software. El Suscriptor se compromete a no modificar de ninguna manera el software o a usar versiones modificadas del software, que incluya sin limitarse al propósito de obtener acceso no autorizado al Servicio. El Suscriptor se compromete a no ingresar al Servicio por ningún otro medio que no sea la zona interfacial provista por SIKU para uso de entrada al Servicio.

En el caso que el Servicio incluya código fuente, el Suscriptor podrá usar el código fuente tal y como se ha descrito anteriormente, en el número de dispositivos que hayan pactado. El Suscriptor no podrá convertir o modificar el código fuente del Servicio. Todo uso del código fuente del Servicio debe ser expresamente autorizado por SIKU. Dicho código fuente podrá ser utilizado únicamente para usos acordes con lo dispuesto en el Servicio y no se podrá distribuir o transferir bajo ningún concepto. El Suscriptor podrá incluir el código fuente, o esbozos de dicho código fuente en sus documentos electrónicos, en la medida que SIKU permita expresamente dicha inclusión.

El Servicio, las copias que SIKU le ha autorizado al Suscriptor realizar y toda la documentación relacionada con el Servicio son propiedad intelectual de SIKU. La estructura, organización y código fuente constituyen secretos industriales e información confidencial valiosa de SIKU. El Servicio está protegido por derechos de autor, incluyendo sin limitación por la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos, Ley 6683, por las disposiciones de los tratados internacionales y demás leyes costarricenses aplicables. El Suscriptor no podrá copiar el Servicio, excepto en los términos dispuestos en este Servicio. Cualesquiera copias que el Suscriptor esté autorizado a realizar de conformidad con este Servicio deben contener el mismo aviso de derechos de autor reservados así como los avisos sobre propiedad que aparecen en el Servicio.

El Suscriptor acepta no modificar, adaptar o traducir el Servicio. El Suscriptor también acepta no utilizar la ingeniería para, descifrar, desmontar o de cualquier otra forma tratar de descubrir el código fuente del Servicio excepto en la medida en que esté expresamente autorizado a descifrar bajo la ley aplicable, sea esencial que realice lo anterior para lograr operar el Servicio con otro programa, y siempre que el Suscriptor primeramente haya solicitado autorización expresa a SIKU. SIKU tiene el derecho de imponer condiciones razonables y de solicitar el pago de una cuota razonable antes

de proporcionarle dicha información. Cualquier información proporcionada por SIKU o que por algún medio obtenga el Suscriptor, según lo permitido por el presente Contrato, sólo podrá utilizarse para los propósitos aquí descritos y no podrá revelarse a terceros ni utilizarse para crear ningún programa o aplicación que sea substancialmente parecido a la expresión del Servicio. Toda solicitud de información debe dirigirse a SIKU. Las marcas comerciales de ambas partes se utilizarán de conformidad con la práctica aceptada de marcas, incluyendo la identificación de los nombres de los propietarios de las marcas. Las marcas comerciales sólo se podrán utilizar para efectos de los términos incluidos en el Servicio y dicho uso de cualquier marca no le otorga a la otra Parte, derechos de propiedad con respecto a dicha marca comercial. A excepción de lo expresamente indicado arriba, este Servicio no le otorga al Suscriptor ningún derecho de propiedad intelectual con respecto al Servicio.

OTRAS ESTIPULACIONES

La relación entre el Suscriptor y SIKU es comercial y bajo un esquema de contratistas independientes, por lo que no existe ni existirá entre las partes ninguna sociedad, joint venture, ni una relación laboral. Ninguna de las partes se anunciará o presentará como un agente de la otra. Ninguna de las partes tiene el poder ni la autoridad para obligar a la otra en acuerdo o contrato alguno, y se abstendrán de representar que sí ostentan ese poder. La omisión de cualquiera de las partes en aplicar alguna de las provisiones incluidas en este Acuerdo, no podrá ser interpretado como una renuncia de los derechos de esa parte de conformidad con este Acuerdo. El Suscriptor no podrá transferir ni ceder sus derechos y/u obligaciones según este Acuerdo, sin el consentimiento previo y por escrito de SIKU. Por su parte, SIKU sí podrá ceder y/o transferir sus derechos y/u obligaciones según este Acuerdo sin requerir el consentimiento del Suscriptor.

MISCELÁNEOS

Idioma

Al ejecutar el presente Acuerdo en español el Suscriptor acepta este idioma como el gobernante, representa que lo conoce y que tiene la habilidad para entender el significado del contenido del Acuerdo.

Resolución de conflictos

Todas las controversias, diferencias, disputas o reclamos que pudieran derivarse del presente Acuerdo y de la existencia y uso del Servicio y la materia a la que estos se refieren, su ejecución, incumplimiento, liquidación, interpretación o validez serán

sometidas en primera instancia a conciliación de conformidad con la legislación sustantiva aplicable estipulada expresamente por las Partes y el procedimiento previsto en los reglamentos del Centro Internacional de Conciliación y Arbitraje de la Cámara Costarricense-Norteamericana de Comercio ("CICA"), a cuyas normas las Partes se someten en forma voluntaria e incondicional. Las audiencias de conciliación se llevarán a cabo en el CICA, en San José, República de Costa Rica. La conciliación será dirigida por un conciliador designado por el CICA. En caso de que la controversia no sea resuelta al cabo de tres sesiones de conciliación, o en el evento de que queden aspectos sin resolver dentro del proceso conciliatorio, el conflicto se resolverá por medio de arbitraje de Derecho, de conformidad con los reglamentos del CICA a cuyas normas procesales las Partes se someten en forma voluntaria e incondicional.

Acuerdo completo

Este Acuerdo contiene las voluntades y los entendimientos existentes entre las Partes sobre el objeto contractual aquí definido.

Contenido, retroalimentación y datos personales

Incluyendo pero no limitado al siguiente listado, SIKU se reserva todo derecho, interés, y título sobre toda información, datos, fotografía, animación, video, grabación de audio, código, signo distintivo, o combinación de más de uno de estos, emblemas, marcas y nombres, leyenda, anuncio, lema, frase, combinación de palabras, obra literaria, diseño, gráfico, y en general cualquier material (conjuntamente, "Contenido"), original y propio de SIKU, entregado, presentado, y/o publicado al Suscriptor y terceros, por cualquier medio, tangible e intangible. Sin autorización de SIKU, está prohibido divulgar, explotar, modificar, reproducir, y vulnerar, el Contenido. El Contenido no incluya nada de la información que el Suscriptor ingrese, comparta o de cualquier forma genere a través el Servicio.

Incluyendo pero no limitado al siguiente listado, el Suscriptor podrá presentar a SIKU animaciones, comentarios, críticas, ideas, publicaciones, relatos, sugerencias, fotografías, videos, y grabaciones de audio, (conjuntamente, "Retroalimentación") sobre su experiencia con el Servicio, y para el mejoramiento de los mismos. El Suscriptor reconoce y acuerda que toda Retroalimentación será propiedad única y exclusivamente de SIKU, para lo cual el Suscriptor cede irrevocablemente a favor de SIKU y accede ceder irrevocablemente a favor de SIKU todo derecho, interés y título sobre la Retroalimentación, incluyendo, a nivel internacional y sin limitación, toda patente, derecho de autor, secreto industrial, derecho moral, derecho patrimonial, y

derecho de propiedad intelectual. A solicitud y por cuenta de SIKU, el Suscriptor ejecutará los documentos y emprenderá las acciones necesarias que SIKU pudiere razonablemente requerir para asistir a SIKU en la adquisición, perfección, y conservación de sus derechos sobre la Retroalimentación.

En el caso que la interacción con o la prestación de los Servicios suponga la necesidad de acceder y tener que administrar de alguna forma datos de carácter personal de los cliente del Suscriptor, SIKU, únicamente ante dicha situación, quedan obligadas al cumplimiento de la Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, Ley 8968 y su reglamento. Por tanto, responderán de las infracciones en que pudiera incurrir en el caso de que destine los datos personales a otra finalidad, los comunique a un tercero, o en general, los utilice de forma irregular, así como cuando no adopten las medidas correspondientes para el almacenamiento y custodia de los mismos. No obstante, por la condición de SIKU frente a esos datos, SIKU no debe ser considerada como una base de datos objeto de fiscalización de la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (Prodhav). SIKU únicamente tratará los datos de carácter personal de los clientes de los Suscriptores a los que tenga acceso conforme a las condiciones de prestación del Servicio, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al objeto instruido. SIKU no será responsable del manejo de los datos de carácter personal de los clientes de los Suscriptores, que hagan los Suscriptores realicen con los mismos. SIKU adoptará las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

Cesión

El Suscriptor tiene prohibido ceder parcial o totalmente, directa o indirectamente, sus derechos y obligaciones bajo este Acuerdo, sin la previa autorización expresa y por escrito de SIKU. Cualquier pretensión de cesión en violación de ésta cláusula será nula. SIKU podrá ceder parcial o totalmente, directa o indirectamente, sus derechos y obligaciones bajo este Acuerdo, con la sola obligación de brindar oportunamente al Suscriptor la información pertinente sobre el Cesionario de SIKU.

Modificación

SIKU se reserva el derecho para, de forma unilateral y exclusiva, modificar los términos y condiciones del Servicio y el presente Acuerdo, en cualquier momento y

sin aviso previo. SIKU publicará las modificaciones en la Página Web o enviará comunicados al efecto. Al continuar el uso de la Aplicación, del Servicio, y/o de la Página Web, después de que la modificación haya sido publicada o comunicada, el Suscriptor indica que acepta y se obliga de acuerdo con tal modificación. Si la modificación no es aceptable para el Suscriptor, su recurso es cancelar su suscripción, eliminar la Aplicación de sus terminales, y abstenerse de usar la Aplicación y el Servicio. El Suscriptor tiene la obligación de revisar regularmente el presente Acuerdo, que en la Página Web llevará constancia de su última fecha de actualización. El uso continuado de la Aplicación y del Servicio por parte del Suscriptor luego de cualquier modificación, constituirá su aceptación y consentimiento a la misma.

Ejercicio de derechos de SIKU

Está entendido y aceptado por las Partes que ninguna omisión o tardanza de SIKU en ejercer alguno de sus derechos o poderes bajo este Acuerdo operará como una renuncia de aquellos, ni un único o parcial ejercicio de aquellos agotará ejercicios adicionales o distintos, de cualquiera de los derechos o poderes aquí dispuestos.

Liberaciones de responsabilidad a SIKU

SIKU no garantiza ni se obliga sobre la confiabilidad, puntualidad, calidad, aptitud, disponibilidad, precisión, e integridad de la Aplicación, del Servicio, ni de la Página Web. SIKU no garantiza que el Servicio opere ininterrumpidamente y libre de errores, que el Servicio satisfaga las expectativas del Suscriptor, ni que los servidores que habilitan la prestación del Servicio estén libres de componentes dañinos. SIKU se descarga al máximo extremo permitido por las leyes aplicables de toda condición, representación, garantías, ya fueren implícitas, expresas, legales o de otro tipo.

El Servicio puede ser afectado por limitaciones, retrasos y otros problemas inherentes al uso de internet y otros sistemas electrónicos de comunicación y transmisión de datos. SIKU no es responsable por las consecuencias de tales problemas.

Divisibilidad

En caso de que cualquier cláusula, disposición, término o condición del Acuerdo o de su ejecución respecto de alguna persona, Parte o circunstancia fuera inválido, inejecutable o nulo en alguna medida, según la autoridad competente, el resto del Acuerdo y la ejecución de tal disposición, término o condición respecto de otra persona, Parte o circunstancia distinta de la que debidamente se ha establecido la

invalidez, inejecutabilidad o nulidad, no se verán afectados por ello, siendo cada cláusula, disposición, término y condición del Acuerdo válidos y ejecutables en los todos extremos permitidos por la ley aplicable.

Ley aplicable

Este Acuerdo, y cualquier parte del mismo, está gobernado por la ley sustantiva aplicable de la República de Costa Rica y deberá ser interpretado de conformidad con aquella.

Notificaciones

El Suscriptor señala el correo electrónico registrado en su cuenta como medio para recibir toda clase de avisos, comunicaciones y notificaciones por parte de SIKU.

Es indispensable que el Suscriptor mantenga un correo electrónico válido y funcional registrado en el Servicio. Además, es requerido que el Suscriptor revise periódicamente sus mensajes para recibir y atender las notificaciones de SIKU

Las notificaciones a SIKU deberán ser hechas mediante correo electrónico a la siguiente dirección: info@sikumed.com

Al hacer uso de esta herramienta y los Servicios, usted como Suscriptor acepta los presentes términos y condiciones, y cualesquiera modificaciones futuras que SIKU realice y publique por este medio.