

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

¡Hola!

Te damos la Bienvenida a **TERAPIA A UN CLICK**.

El presente documento establece los **Términos y Condiciones** que deberás leer, aceptar y tener en cuenta si quieres hacer uso de nuestros servicios en este portal Web y en nuestra aplicación móvil<sup>1</sup>.

Antes de seguir, es necesario que te relaciones con las siguientes definiciones:

<b>Portal de Contacto</b>	De conformidad con el Estatuto del consumidor: “Ley 1480 de 2011 <b>ARTÍCULO 53. PORTALES DE CONTACTO.</b> Quien ponga a disposición una plataforma electrónica en la que personas naturales o jurídicas puedan ofrecer productos para su comercialización y a su vez los consumidores puedan contactarlos por ese mismo mecanismo, deberá exigir a todos los oferentes información que permita su identificación, para lo cual deberán contar con un registro en el que conste, como mínimo, el nombre o razón social, documento de identificación, dirección física de notificaciones y teléfonos. Esta información podrá ser consultada por quien haya comprado un producto con el fin de presentar una queja o reclamo y deberá ser suministrada a la autoridad competente cuando esta lo solicite”.
<b>Usuarios</b>	Es Usuario todo aquel que se registre como Paciente o como Profesional y tenga la intención de conectar. Toda persona natural que usa la Plataforma.
<b>Pacientes/Usuarios</b>	Son aquellos Usuarios que requieren conectar con un Profesional Médico, Psicólogo o Coach y recibir sus servicios.
<b>Profesionales/Usuarios</b>	Son aquellos Usuarios que prestan sus servicios como Médicos Psiquiatras, Psicólogos y Coaches y otros Profesionales del Área de la Salud Mental,
<b>Coaches/Usuarios</b>	Son aquellos Usuarios que ilustran, instruyen, guían y motivan de manera profesional y técnica a determinados Pacientes/Usuarios.
<b>Plataforma o Sitio</b>	Página Web y Aplicación Móvil

**TERAPIA A UN CLICK** (en adelante **TCLICK** o el Sitio: Página Web y Aplicación móvil) se encuentra constituido como un *Portal de Contacto*, que tiene como única finalidad conectar, **Pacientes/Usuarios** con diferentes Profesionales del Área de la Salud Mental, Psiquiatras, Psicoterapeutas, Psicólogos y Coaches, para que estos últimos presten sus servicios a aquellos. Terapia a un Click tiene presencia digital a través de esta página Web y próximamente como aplicación móvil. Con todo, se trata de un canal de comunicación, contacto, agendamiento y pago de las respectivas citas que de dicho vínculo se produzcan.

<sup>1</sup> Próximamente.



Tanto Pacientes/Usuarios como Profesionales, pueden vincularse y registrarse a nuestra página Web y App. Sin embargo, quienes prestan sus servicios como Profesionales deberán encontrarse previamente acreditados y facultados por las respectivas entidades

gubernamentales en la materia, para ofrecer y ejercer debidamente sus servicios. (Resolución 3100 de 2019 – Normas de Habilitación de Servicios de Salud).

Los Profesionales del Área de la Salud Mental, Psiquiatras, Psicoterapeutas, Psicólogos y Coaches **NO** son empleados, trabajadores, **NI** agentes de **TCLICK**.

Al igual que los posibles Pacientes, los Profesionales son solo Usuarios de la Plataforma.

**Asimismo, es de aclarar que TCLICK, no es una Institución Prestadora de Salud, IPS, ni una Entidad Promotora de Salud, EPS, ni una Institución Prestadora de Servicio de Salud Mental y tampoco un Centro de Atención de Drogadicción. Es una Plataforma de Contacto de conformidad con el artículo 53 de la Ley 1480 de 2011.**

**TERAPIA A UN CLICK** es de propiedad de **AQUÍ Y AHORA S.A.S**, en adelante (“Aquí y Ahora”), Sociedad Comercial domiciliada en la República de Colombia identificada con el NIT 900.539.812-3, con domicilio principal en la Carrera 14A No 101-11 Oficina 302 Edificio Lumina en Bogotá D.C, Colombia. Esta sociedad esta dedicada a la promoción y fomento de la investigación social, en los diferentes campos de la actividad y conducta del ser humano; al desarrollo de las actividades competencias del ser humano y la prevención y recuperación de conductas compulsivas y adictivas; a la promoción, organización y desarrollo de conferencias, paneles, seminarios o talleres dirigidos a la población en general y sobre todos los temas de conducta humana; a prestar asesoría tanto nacional como internacional, pública o privada y desarrollar consultorías sobre los diversos temas que conforman su objeto social y en general las que tiene relación con la conducta del ser humano.

**Es importante que sepas, que tales Términos, tienen un carácter obligatorio y vinculante, y constituyen un acuerdo legal entre TCLICK y los Pacientes/Usuarios, y TCLICK y los Profesionales que proveen sus servicios.**

De manera que, al aceptar la condición de Usuario, serás responsable por los datos ingresados en la cuenta, pues, el acceso a la misma estará limitado al ingreso y uso de una clave secreta de conocimiento exclusivo del nuevo Usuario.

El acceso y uso, indica que aceptas y te obligas libremente al cumplimiento de estos Términos y Condiciones sobre la forma en la que puedes acceder, usar y conectar.

Si no estás de acuerdo con estos términos y condiciones, **NO** ingreses a este Sitio, abstente de hacer uso del mismo y de sus contenidos. Por favor ten en cuenta que tu derecho de acceder o ingresar podrá ser cancelado en cualquier momento por TCLICK si se observa alguna irregularidad en dicho uso.

<b>1. USO DEL SITIO</b>	<b>4</b>
<b>2. REGISTRO DE PACIENTE/USUARIOS</b>	<b>5</b>
<b>3. REGISTRO DE PROFESIONALES/USUARIOS</b>	<b>5</b>
<b>4. REGISTRO DE COACHES</b>	<b>6</b>
<b>5. CAUSALES DE ELIMINACIÓN DE LA CALIDAD DE USUARIO</b>	<b>6</b>
<b>6. CAPACIDAD</b>	<b>7</b>
<b>7. MENORES DE EDAD</b>	<b>7</b>
<b>8. USUARIOS RESIDENTES EN OTRO PAÍS</b>	<b>8</b>
<b>9. PROPIEDAD INTELECTUAL</b>	<b>8</b>
<b>10. MEDIO POR EL CUAL SE REALIZA LA CONSULTA</b>	<b>9</b>
<b>11. PAGOS</b>	<b>9</b>
<b>12. CANCELACIÓN</b>	<b>9</b>
<b>13. DERECHO DE RETRACTO</b>	<b>11</b>
<b>14. RESPONSABILIDAD</b>	<b>11</b>
<b>15. CONSENTIMIENTO INFORMADO USUARIO/PACIENTE</b>	<b>12</b>
<b>16. SERVICIO AL USUARIO</b>	<b>14</b>
<b>17. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS</b>	<b>14</b>
<b>18. LEGISLACIÓN APLICABLE</b>	<b>15</b>
<b>19. ELIMINAR CUENTA</b>	<b>15</b>

## 1. USO DEL SITIO

Como lo hemos venido diciendo al inicio de este documento, acceder a este Sitio significa que aceptarás que el uso que harás de él bajo estos términos tendrá propósitos legítimos y legales, y que se hará en cumplimiento de estos Términos y Condiciones y de todas las leyes aplicables.

La información contenida en el Sitio se encuentra limitado por lo siguiente: No se usará este Sitio, sus contenidos o la información contenida en éste, para: **(a)** transmitir a terceros o de cualquier manera publicar información que es falsa, dañina, hostil, abusiva, irritante, problemática, amenazante, tortuosa, difamatoria, vulgar, obscena, pornográfica, infundada, odiosa o perjudicial, o respecto de la cual no se cuenta con las debidas autorizaciones legales o contractuales; **(b)** ocasionar daño a menores de edad o promover o efectuar daños físicos o materiales a cualquier persona o grupo de personas naturales y jurídicas, o a animales; **(c)** utilizar la identidad o la información personal de personas (naturales o jurídicas) mencionadas en el Sitio, para cualquier propósito o finalidad; **(d)** transmitir o emitir material que contenga virus informáticos o cualquier otro código, programa de computador o aplicación destinada a interrumpir, destruir, restringir o perjudicar la funcionalidad de computadores, programas de computador, sistemas de información, redes de telecomunicaciones o infraestructura y servicios de terceros; **(e)** de manera intencionada o sin intención violar o incumplir cualquier ley aplicable nacional, local o internacional, incluyendo pero sin limitarse a las normas de privacidad y protección de datos; **(f)** recolectar, guardar y administrar datos personales sobre personas naturales y jurídicas sin la correspondiente autorización y en incumplimiento de las leyes aplicables; **(g)** ejecutar, planear, armar, estructurar o realizar prácticas o actividades de carácter criminal e ilegal; **(h)** infringir los derechos de propiedad intelectual de TCLICK o de terceros, entre otras conductas lesivas de terceros o de las leyes aplicables.

El mecanismo para acceder es el siguiente:

- 1.1. Tanto Pacientes/Usuarios como Profesionales/Usuarios deben **aceptar** los Términos y Condiciones, Aviso de Privacidad, y Políticas de Protección de Datos Personales.
- 1.2. Unos y otros, deben **registrarse** como Usuarios, ingresar los datos de identificación pertinentes y crear un ID y contraseña.
- 1.3. Los Profesionales/Usuarios deben adjuntar los documentos requeridos para prestar los servicios y pasar por el respectivo filtro que hace directamente TCLICK.
- 1.4. Para acceder a los servicios, debe escogerse al Profesional/usuario, mirar su disponibilidad de tiempo, apartar y reservar el día de la consulta, y proceder al pago en las plataformas incorporadas.
- 1.5. Una vez terminada la consulta existe la opción de calificar a los Profesionales/Usuarios.

## 2. REGISTRO DE PACIENTE/USUARIOS

En nuestra página encontrarás una pestaña destinada al registro de Pacientes/Usuarios (*crea tu cuenta*) en la cual se solicita información que permita la correcta identificación de la persona que será acreedora del servicio. Los datos entregados por el Paciente/Usuario en esta primera etapa serán custodiados y manejados por TCLICK de acuerdo con su **Política de Privacidad de Datos Personales**. El Paciente/Usuario creará un perfil con su correo electrónico y contraseña, el cual le permitirá acceder al catálogo de Profesionales que se encuentra en la página o aplicación móvil.

Es importante señalar que al hacer uso de este Sitio, el Paciente/Usuario es el único responsable de la selección que haga del Profesional y de los datos que a este le entrega.

## 3. REGISTRO DE PROFESIONALES/USUARIOS EN EL ÁREA DE LA SALUD MENTAL

Los Profesionales del Área de la Salud Mental serán igualmente Usuarios y se registrarán como estos. No tienen ningún vínculo laboral con TCLICK. Ni tampoco existe algún tipo de asociación ni sociedad. Cada Profesional de esta área deberá estar debidamente certificado para ejercer su profesión. Para ello, adjuntarán los respectivos, diplomas y títulos avalados por las entidades gubernamentales, así como la experiencia laboral y tarjeta profesional pertinente. *Se someterán a una aprobación previa por parte de los miembros directivos de esta plataforma y una posible evaluación.* Sin dichos requisitos no podrá prestar sus servicios. De hallarse alguna irregularidad con la documentación adjunta, se le revocará/eliminará de inmediato del uso de la plataforma.

Dicho registro de Profesionales se encontrará dividida en las siguientes categorías: Profesionales del Área de la Salud Mental, Psiquiatras, Psicoterapeutas, Psicólogos y Coaches. Se podrá escoger la que requiera según las circunstancias y necesidades. Cada categoría comprenderá una serie de requisitos e información previamente verificada.

Cada profesional **será responsable directamente frente al paciente y las autoridades respectivas, de la veracidad, calidad e idoneidad de sus certificaciones, consultas y del servicio prestado.**

Igualmente, TCLICK será estricto en verificar que los Pacientes/Usuarios sean en efecto atendidos y conectados a través de las plataformas establecidas por TERAPIA A UN CLICK. De no ser así, tanto Pacientes/Usuarios como Profesionales podrán ser sancionados y eliminados del Sitio. Es decir, los servicios ofrecidos NO podrán ser prestados a través de un medio diferente al permitido por TCLICK.

De otra parte, el Profesional estará sometido a una calificación de sus servicios de acuerdo a la opinión de Pacientes/Usuarios.

Para TCLICK es muy importante que Profesionales del Área de la Salud Mental, Psiquiatras, Psicoterapeutas, Psicólogos y Coaches en esta plataforma sean de altísima calidad profesional, solo queremos que los Pacientes/Usuarios cuenten con la mejor experiencia en sus consultas.

## 4. REGISTRO DE COACHES

Si bien los Coaches también hacen parte de los Profesionales/Usuarios, estos, no tienen la son prestadores del servicio de salud y NO son profesionales en el área de salud mental. Ver definición al inicio de este documento.

Las personas que quieren prestar sus servicios como Coaches tendrán que acreditar tal calidad con las respectivas certificaciones que así lo evidencien. Asimismo, *se someterán a una aprobación y evaluación previa por parte de esta miembros directivos de esta plataforma.* También serán Usuarios y deberán registrarse.

Sin dichos requisitos no podrá prestar sus servicios. De hallarse alguna irregularidad con la documentación adjunta, se le revocará/eliminará de inmediato el uso de la plataforma.

## 5. CAUSALES DE ELIMINACIÓN DE LA CALIDAD DE USUARIO

Como hemos dicho en otras oportunidades, Usuario puede ser tanto el Paciente como el Profesional del Área de la Salud Mental o el Coach respectivo. En ese orden de ideas, unos y otros deberán cumplir con los presentes Términos y Condiciones so pena de perder la calidad de Usuario y no poder acceder al Sitio. A continuación, mencionaremos aquellas situaciones que dan lugar a que se elimine o revoque la calidad de Usuario.

### 5.1. Causales de eliminación de la calidad de Usuario para Pacientes:

- 5.1.1. Incumplir con los Términos y Condiciones y demás políticas de TCLICK
- 5.1.2. Incumplir con la legislación colombiana o legislación de su país de origen en relación con las disposiciones que regulan estas materias
- 5.1.3. Falsedad en la información de identificación
- 5.1.4. Usar el Sitio para fines distintos e ilegales a los propuestos
- 5.1.5. Contactar a los Profesionales del Área de la Salud Mental y Coaches por fuera de los canales de comunicación otorgados por esta plataforma
- 5.1.6. Alterar el Software empleado en este Sitio
- 5.1.7. Cancelar reiteradamente consultas

## **5.2. Causales de eliminación de la calidad de Usuario para Profesionales Médicos y Coaches:**

- 5.2.1. Falsedad en la información de identificación
- 5.2.2. Falsedad en los títulos profesionales
- 5.2.3. Falsedad en la certificación de experiencia
- 5.2.4. Contactar al Paciente por fuera de los canales de comunicación que otorga esta plataforma
- 5.2.5. Usar el Sitio para fines distintos e ilegales a los propuestos
- 5.2.6. Cobrar un precio superior al informado
- 5.2.7. Violar la confidencialidad de las consultas e historias clínicas de sus pacientes
- 5.2.8. Cancelar reiteradamente consultas
- 5.2.9. Incumplir con los Términos y Condiciones y demás políticas de TCLICK
- 5.2.10. Incumplir con la legislación colombiana o legislación de su país de origen en relación con las disposiciones que regulan estas materias.
- 5.2.11. No respetar las normas referente a los datos de lo menores
- 5.2.12. Ser sancionado por parte de autoridades competentes o por cometer irregularidades en el ejercicio de la profesión.

## **6. CAPACIDAD**

Los Servicios de TCLICK sólo están disponibles para personas que tengan la mayoría de edad y tengan capacidad legal para contratar de acuerdo con las leyes colombianas y las de sus respectivos países. Este servicio no está diseñado para que sea usado por menores de edad. Ver la siguiente excepción.

## **7. MENORES DE EDAD**

De conformidad con el numeral anterior, los menores de edad no podrán tener la calidad de Usuarios. Sin embargo, estos, podrán tener acceso a los servicios ofrecidos por los Profesionales, siempre que dichas consultas se desarrollen con autorización y en compañía inicial de sus padres, tutores y/o representantes legales.

Asimismo, todo diagnóstico, opinión, y tratamiento que se haga a un menor de edad debe ponerse en conocimiento y ser autorizada por sus padres, tutor y/o representante legal.

En relación con el tratamiento de los datos personales de menores de edad, debe consultarse lo establecido en nuestra Política de Privacidad de Datos Personales. No obstante, es de aclarar que TCLICK solo tratará los datos de identificación del menor que pudiese llegar a necesitar. Los demás datos otorgados en la consulta serán de competencia de los Profesionales directamente.

## 8. USUARIOS RESIDENTES EN OTRO PAÍS

Aquellos Pacientes/Usuarios que decidan ingresar a nuestro Sitio desde otros países, lo harán bajo su propia decisión y es su responsabilidad sujetarse a las leyes locales que sean aplicables. No obstante, nuestros Términos y condiciones, así como nuestra Política de Privacidad de Datos Personales se encuentran alineados con las principales disposiciones en esta materia a nivel mundial. Cualquier reclamo en relación con el uso del Sitio y el material en él contenido, está regulado por las leyes colombianas y por supuesto, lo podrán hacer a través de nuestros canales de contacto.

Nuestra Política de Privacidad de Datos Personales, cumple con la normativa europea de protección de datos personales: Reglamento (UE) 2016/679 – Ley Orgánica España 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales. También con las directrices comprendidas en las normas acogidas por cada Estado en los Estados Unidos.

## 9. PROPIEDAD INTELECTUAL

Se prohíbe la modificación, reproducción, publicación o transferencia de cualquier contenido a otras personas, o su uso para cualquier fin. Excepto en la medida en que la ley vigente lo permita, está prohibido desensamblar, descompilar, aplicar ingeniería inversa o intentar por cualquier medio romper la protección del contenido. Todos los contenidos, elementos e información de este sitio incluyendo todo texto, formato, imágenes, música, marcas, logotipos, enseñas, nombres comerciales, sonidos, gráficos, videos, animación, programas, bases de datos, redes, que permiten a los Pacientes/Usuarios y Profesionales acceder y usar su cuenta, y demás materiales de este Sitio son de propiedad de TCLICK y Aquí y Ahora, sus filiales y afiliadas y controlantes, o de terceros contratistas, licenciantes o cedentes, según corresponda.

Los contenidos del Sitio están protegidos por las leyes de derechos de autor y de marca registrada. Cualquier uso NO autorizado sobre los contenidos del Sitio que viole los derechos de propiedad y de propiedad intelectual de TCLICK o de terceros, podrá implicar el inicio de las acciones legales civiles y penales correspondientes por parte de los titulares de los derechos.

El acceso o uso de este Sitio no implicará de ninguna manera la concesión o negación de cualquier licencia, concesión o derecho de uso sobre cualquiera de las marcas, nombres, logotipos, diseños o contenidos protegidos por el derecho de propiedad intelectual de TCLICK o de cualquier tercero, según corresponda. No se permite la creación de páginas web, sitios de Internet, documentos electrónicos o programas de computador o aplicaciones informáticas de cualquier tipo que contengan hiper-vínculos o marcas que redirijan al navegante a cualquier contenido de este Sitio.



Igualmente, el uso de algunos contenidos de propiedad de terceros se encuentra expresamente autorizado por la Ley y están protegidos por las normas sobre derechos de autor, marcas y por todas las normas nacionales e internacionales que le sean aplicables.

## 10. MEDIO POR EL CUAL SE REALIZA LA CONSULTA

La consulta se realizará a través de la plataforma de TCLICK o la que TCLICK disponga para dicho fin, ya sea un desarrollo propio o de un tercero. En la actualidad, TCLICK utiliza ZOOM como medio de video conferencia entre sus Pacientes/Usuarios y Profesionales.

## 11. PAGOS

Pensando en la comodidad de nuestros Pacientes/Usuarios, TCLICK cuenta con dos reconocidas, certificadas y seguras *pasarelas de pago* como lo es PayPal. Cada consulta tendrá una duración entre cuarenta y cinco (45) minutos y sesenta minutos (60) y su valor deberá ser previamente pagado por las plataformas mencionadas. Cuando se realiza terapia de pareja, terapia familiar y/o cursos y conferencias, la duración de la sesión es más larga y se pueden conectar más de una persona.

Al hacer la reserva con el Profesional seleccionado, se mostrará el valor a pagar por dicha consulta. El valor de la consulta variará según el Profesional.

Al respecto, cabe mencionar que las plataformas de pago ofrecidas por TCLICK cuentan con los más altos estándares de seguridad de la información financiera.

Para mayor información:

<https://www.paypal.com/co/webapps/mpp/paypal-safety-and-security>

## 12. CANCELACIÓN

### 12.1 Políticas de cancelación de terapia por parte del paciente/usuario:

12.1.1 **Si el Paciente/Usuario cancela hasta 24 horas antes** de su sesión de terapia individual, de pareja o de familia, haremos la devolución del dinero en tu totalidad en un período de 7 días hábiles a partir del momento en que se confirme por nuestro equipo la cancelación. El paciente/usuario podrá reprogramar su sesión sin costos adicionales si cumple con las 24 horas de preaviso. Deberá escribir [reservas@terapiaunlick.com](mailto:reservas@terapiaunlick.com) un correo con su nombre completo, el nombre del servicio que quiere cancelar o reprogramar, el especialista y el motivo de la solicitud.

12.1.2 **Si el Paciente/Usuario cancela entre 24 horas y 12 horas antes** de su sesión de terapia individual, de pareja o de familia, se le cobrará una penalidad del 50% sobre el valor pagado y se reembolsará el saldo correspondiente. El

paciente/usuario podrá reprogramar su sesión sin costos adicionales si cumple con las 12 horas de preaviso. Deberá escribir a [reservas@terapiaunclick.com](mailto:reservas@terapiaunclick.com) un correo con su nombre completo, el nombre del servicio que quiere cancelar o reprogramar, el especialista y el motivo de la solicitud.

- 12.1.3 **Si el Paciente/Usuario cancela con menos de 12 horas de anticipación** de su sesión de terapia individual, de pareja o de familia, no se hará ningún tipo de reembolso ni tampoco será posible reprogramar la sesión. El **Paciente/Usuario** podrá poner su reclamo en el correo [reservas@terapiaunclick.com](mailto:reservas@terapiaunclick.com) si se trata de un caso de Fuerza Mayor; se evaluará de manera individual y será decisión de TClick- y no obligación- el manejo que se le da al mismo.

## **12.2 Políticas de cancelación de terapia por parte del profesional/usuario:**

- 12.2.1 El **Profesional/Usuario** puede cancelar su sesión hasta 12 horas antes del inicio de la misma sin penalidad alguna. Debe comunicarse con la administración de TClick dentro del plazo establecido para poder dar aviso al paciente/usuario de manera oportuna y reprogramar la sesión. En caso que el paciente/usuario desee en su lugar la devolución del dinero, se deberá hacer el reembolso total en un período de 7 días hábiles luego de confirmar el derecho a la devolución.

- 12.2.2 Si el **Profesional/Usuario** cancela una sesión con menos de 12 horas de anticipación, deberá a modo de compensación, darle una sesión adicional sin costo al paciente al que le cancelo su cita. Debe comunicarse con la administración de TClick dentro del plazo establecido para poder dar aviso al paciente/usuario de manera oportuna y reprogramar la sesión. El Paciente/Usuario podrá reprogramar su sesión sin penalidades y estará en la libertad de tomar el beneficio de la sesión adicional o podrá solicitar la devolución de su dinero.

## **12.3 Políticas de cancelación de cursos y conferencias por parte del paciente/usuario:**

- 12.3.1 **Si el Paciente/Usuario cancela con mínimo 15 días de anticipación** haremos la devolución del dinero en tu totalidad en un período de 7 días hábiles a partir del momento en que se confirme por nuestro equipo la cancelación. El paciente/usuario podrá reprogramar su sesión sin costos adicionales si cumple con las 24 horas de preaviso. Deberá escribir [reservas@terapiaunclick.com](mailto:reservas@terapiaunclick.com) un correo con su nombre completo, el nombre del servicio que quiere cancelar o reprogramar, el especialista y el motivo de la solicitud.

- 12.3.2 **Si el Paciente/Usuario cancela entre 15 días y 72 horas antes**, se le cobrará una penalidad del 50% sobre el valor pagado y se reembolsará el saldo correspondiente. El paciente/usuario podrá reprogramar su sesión sin costos adicionales si cumple con las 72 horas de preaviso. Deberá escribir a [reservas@terapiaunclick.com](mailto:reservas@terapiaunclick.com) un correo con su nombre completo, el nombre del servicio que quiere cancelar o reprogramar, el especialista y el motivo de la solicitud.

- 12.3.3 **Si el Paciente/Usuario cancela con menos de 72 horas de anticipación**, no se hará ningún tipo de reembolso ni tampoco será posible reprogramar la sesión. El **Paciente/Usuario** podrá poner su reclamo en el correo

[reservas@terapiaunclick.com](mailto:reservas@terapiaunclick.com) si se trata de un caso de Fuerza Mayor; se evaluará de manera individual y será decisión de TClick- y no obligación- el manejo que se le da al mismo.

#### **12.4 Políticas de cancelación de cursos y conferencias por parte del profesional/usuario:**

**12.4.1** Si el especialista cancela por motivos de fuerza mayor, deberá comunicarse con la administración de TClick para poder dar aviso al paciente/usuario de manera oportuna y hacer la devolución total del dinero al paciente/usuario. El paciente/usuario recibirá un descuento del 10% sobre cualquier servicio adquirido en la plataforma si esto llegase a ocurrir.

### **13.DERECHO DE RETRACTO**

El derecho de retracto contenido en el artículo 47 de la ley 1480 de 2011, tendrá lugar siempre que no se haya hecho uso de los servicios para los que se efectuó el respectivo pago. Tal derecho solo operará si el servicio NO ha sido prestado por el Profesional o Coach. El término para solicitarlo de acuerdo a la citada ley es de cinco (5) días hábiles contados a partir de la fecha en que se realiza el pago.

### **14.RESPONSABILIDAD**

TCLICK es un Portal de Contacto el cual conecta Pacientes/Usuarios con Profesionales del Área de la Salud Mental, Psicólogos, Psiquiatras y Coaches. Presta los servicios de agendamiento de citas y ofrece diferentes portales de pago.

Los Profesionales del Área de la Salud Mental y Coaches no son contratados por TCLICK y no tienen ningún vinculo laboral con este Sitio, plataforma, portal Web ni con Aquí y Ahora. Son Usuarios de este Sitio Web y ofrecen sus servicios a través del mismo.

Los Pacientes/Usuarios de manera independiente y bajo su propia determinación son los únicos responsables por el acceso a este Sitio Web y de los servicios que adquieren por medio de este.

TCLICK como portal de contacto no tiene ninguna responsabilidad en relación con el contenido de las consultas, tratamientos, terapias, charlas, opiniones, diagnósticos y decisiones emitidas por los Profesionales del Área de la Salud Mental y Coaches escogidos por los Pacientes/Usuarios. TCLICK y Aquí y Ahora no tienen acceso a dichos dictámenes o tratamientos, así como tampoco a la historia clínica de los Pacientes/Usuarios. La única información de la cual TCLICK actuará como responsable es la referida a los datos de identificación de los Usuarios en general. El resto de información será manejada por los profesionales o especialistas como parte de sus respectivas consultas. Aspectos todos estos que estarán establecidos en la Política de Privacidad de este Sitio.

En consecuencia, ni TCLICK ni Aquí y Ahora, (representantes legales y accionistas), serán responsables de alguna clase de daño, pasado, presente o futuro, que pudiera alegar los Usuarios/Pacientes, como producto de las patologías o situaciones que dan lugar a la consulta del Profesional o Especialista.

TCLICK y Aquí y Ahora tampoco serán responsables por los daños y/o perjuicios que pudieran sufrir los Usuarios, en su persona o bienes, con motivo u ocasión de los servicios adquiridos en este portal Web toda vez que dicho portal solo es un escenario de contacto. El contenido de las consultas es de naturaleza privada entre Usuario/Paciente y el Profesional de la Salud Mental y Coaches.

Con todo, el Usuario exonera de toda responsabilidad contractual y extracontractual a TCLICK y Aquí y Ahora por los daños eventuales y directos que sean producto de las patologías de dichos Usuarios/Pacientes.

TCLICK y Aquí y Ahora no se responsabilizan por **cualquier** daño y/o perjuicio de los Usuarios, causados por fallas en el sistema, el servidor y en el sitio web u otros hechos que no sean imputables a la empresa. Tampoco serán responsables por cualquier virus que pudiera infectar el “micro espacio” o “cuenta” como consecuencia del acceso o uso indebido a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos o audio contenidos en el mismo.

Por tanto, no podrá imputarse responsabilidad alguna a TCLICK ni Aquí y Ahora, ni exigir pago por lucro cesante, daño emergente, indirecto o consecuencial en virtud de perjuicios resultantes de dificultades técnicas o acceso y uso continuado o ininterrumpido de su “micro espacio”. Queda entendido que el sitio web, pudiera eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de internet, o por cualquier otra circunstancia ajena a TCLICK. En tales circunstancias se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible, sin que por ellos pueda imputarse a TCLICK algún tipo de responsabilidad. TCLICK, no será responsable por aquellos errores/omisiones de contenidos en su Sitio Web que sean ajenos a su control.

El Usuario será el único responsable y garante por los datos divulgados, a través de esta página, aplicación, correos electrónicos, entre otros medios de comunicación.

## **15. CONSENTIMIENTO INFORMADO USUARIO/PACIENTE**

El usuario/paciente manifiesta la veracidad de los datos personales aportados para la apertura de la historia clínica dado el caso que realice un proceso de terapia online con TClick, y confirma que ha recibido información suficiente acerca del tratamiento que realizará el profesional en psicología, al que presta voluntariamente su consentimiento, de acuerdo con las condiciones que se mencionan a continuación:

### **15.1 Condiciones relativas a las características del tratamiento:**

- 15.1.1 Se llevará a cabo un tratamiento psicológico, dirigido al abordaje de los motivos de consulta expresados por el usuario/paciente.
- 15.1.2 El tratamiento se realizará por medio de una modalidad de intervención telepsicológica apoyada en recursos psicoeducativo u otra herramienta escogida por el terapeuta.
- 15.1.3 El tratamiento psicoterapéutico se enfocará según el motivo de consulta del usuario/paciente.
- 15.1.4 Es imprescindible que el usuario/paciente notifique al psicoterapeuta de posibles modificaciones en cualquiera de los datos personales suministrados.
- 15.1.5 El usuario/paciente debe ser informado de las características técnicas del enfoque a aplicar y deben ser respondidas todas las dudas pertinentes.
- 15.1.6 El plazo del tratamiento será el que el profesional considere necesario de acuerdo con la problemática que ha generado la consulta.
- 15.1.7 El tratamiento podrá ser interrumpido en forma unilateral por el usuario/paciente en el momento en que lo considere oportuno, informando de esta decisión al profesional tratante, quien evaluará si esta interrupción puede ser perjudicial para el mismo o para terceros. Reservándose el derecho de notificar a quien considere responsable.
- 15.1.8 Se garantiza la confidencialidad, respecto a la información recibida por el usuario/paciente, cuyo límite solo podrá ser vulnerado con causa justa de acuerdo con lo establecido en el código de ética del ejercicio de la profesión.
- 15.1.9 El usuario/pacienter deberá informar explícitamente al psicoterapeuta quién se encuentra en el lugar desde donde se realiza la sesión de telepsicología y entre ambas partes determinar qué tanto esto afecta la confidencialidad del proceso.
- 15.1.10 El usuario/paciente se responsabiliza a seguir las indicaciones terapéuticas que el profesional tratante le imparta: ínter consulta con profesionales médicos y no médicos y eventual derivación institucional.

## **15.2 Condiciones relativas a la tecnología utilizada:**

- 15.2.1 La(s) plataforma(s) tecnológica(s) para llevar a cabo las sesiones será(n) Zoom y/o Google meets según el requerimiento de la terapia, la(s) cuál(es) ambas partes manifiestan manejar apropiadamente.
- 15.2.2 En caso de presentarse fallas de índole tecnológico que impidan el adecuado desarrollo de las sesiones se procederá a reprogramar la sesión con el terapeuta. Para este caso, el usuario/paciente deberá poner su petición al correo [hablemos@terapiaunclick.com](mailto:hablemos@terapiaunclick.com) en un plazo de 24 horas después de haber sucedido el fallo tecnológico.
- 15.2.3 El registro de la información se realizará por medio de la plataforma de Tclick y toda comunicación con el terapeuta deberá ser realizada a través de los medios de comunicación destinados para el usuario/paciente: correo electrónico, zendesk (chat) y/o teléfono oficial de Tclick.
- 15.2.4 El psicoterapeuta tomará todas las medidas necesarias para proteger toda la información personal a través de encriptación, privacidad y confidencialidad tanto del dispositivo electrónico como de las plataformas tecnológicas utilizadas.
- 15.2.5 Se acordarán unos criterios mínimos con los que deberán contar psicoterapeuta y consultante, tanto de software como de hardware, para el adecuado desarrollo de las sesiones de telepsicología.

### **15.3 Condiciones de posibles riesgos:**

La terapia psicológica tiene al mismo tiempo beneficios y riesgos. Como en el proceso terapéutico con frecuencia es necesario hablar o enfrentar aspectos dolorosos, los riesgos pueden incluir la posibilidad de sentir sensaciones desagradables o incómodas, como, por ejemplo, malestar, ansiedad, tristeza, rabia o frustración, entre otras. Sin embargo, las terapias psicológicas que están basadas en evidencia han demostrado en múltiples estudios de investigación que tienen efectos benéficos para las personas que llevan a cabo el proceso y cumplen con las indicaciones.

La terapia psicológica puede producir una reducción importante de malestar psicológico y emocional, y además ayudar a aumentar los niveles generales de satisfacción en la vida y en las relaciones interpersonales, así como el nivel de autoconocimiento y consciencia vital. Además, puede ayudarlo a través de herramientas concretas para afrontar nuevas situaciones y tener un mejor manejo de fuentes de tensión o de estrés y generar estrategias efectivas de solución de problemas. Sin embargo, como los resultados de la terapia dependen de varios factores, entre ellos un papel activo de su parte, no es posible garantizar los resultados. Para lograr aumentar la probabilidad de lograr los resultados esperados, es necesario que siga las indicaciones y practique fuera de las sesiones en el consultorio virtual.

## **16.SERVICIO AL USUARIO**

TCLICK dispondrá de los siguientes canales para brindar el mayor soporte activo a sus Usuarios:

**Correo electrónico: [hablemos@terapiaunclick.com](mailto:hablemos@terapiaunclick.com)**

**Whatsapp: 313 433 8151**

Asimismo, para cualquier Petición, Queja y Reclamo hemos dispuesto el siguiente correo electrónico:

**Correo electrónico: [hablemos@terapiaunclick.com](mailto:hablemos@terapiaunclick.com)**

Nuestro horario de atención es de Lunes a Viernes de 8:00 am a 6:00 pm.

## **17.SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Las controversias que pudieran presentarse en relación con el uso de este portal Web de contacto, antes de ser objeto de acciones judiciales, serán dirimidas en un primer escenario, mediante un procedimiento de **arreglo directo** que tendrá una duración de 30 días. Fracasada dicha etapa, se acudirá a cualquiera de los siguientes mecanismos alternativos de solución de conflictos: **Conciliación y Amigable composición**. Ley 446 de 1998 y Ley 1563 de 2012.

## 18.LEGISLACIÓN APLICABLE

TCLICK se rige por las leyes de la República de Colombia, en los aspectos que no estén expresamente establecidos en los presentes Términos y Condiciones. Por lo tanto, cualquier disputa o conflicto que se genere entre el Usuario y TCLICK, que no se pueda resolver a través de los mecanismos alternativos de solución de controversias, se llevará ante los jueces de la República de Colombia y será resuelto de acuerdo con las leyes de la República de Colombia sin tener efecto el conflicto con otras leyes de otros países o su estado de residencia actual. Si, por alguna razón, el juez competente considera inaplicable alguna parte de estos términos y condiciones, el resto de ellos continuará aplicándose en su total efecto.

TCLICK es titular de las facultades necesarias para ejercer todo tipo de acción judicial, extrajudicial y administrativa, a la luz del ordenamiento jurídico colombiano o del territorio en el que sea usado.

Lo anterior con base en las siguientes disposiciones: Ley 23 de 1982, artículos 12 y 30 y la Decisión 351 del Acuerdo de Cartagena (para el caso Colombiano), Ley 1480 de 2011, Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Decreto 1074 de 2015 y demás normas pertinentes.

En relación con el tratamiento de los Datos Personales, TCLICK además cumple con la normativa europea de protección de datos personales: Reglamento (UE) 2016/679 – Ley Orgánica España 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales. También con las directrices comprendidas en las normas acogidas por los Estados Unidos.

## 19.ELIMINAR CUENTA

En cualquier momento TCLICK te da la oportunidad de eliminar tu cuenta, con dicha opción dentro de tu perfil. Asimismo, podrás reactivarla en cualquier momento.