TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

App del paciente «Red Vidar»

Plataforma RedVidar

FAVOR DE LEER EL PRESENTE DOCUMENTO ANTES DE USAR LA APP

Objeto y aceptación

Los presentes Términos y Condiciones de Uso (los "Términos") regulan el acceso y uso de la aplicación móvil del paciente «Red Vidar» para Android y iPhone (la "App"), de la plataforma RedVidar, propiedad de Qualis Technologies, S.A. de C.V. (término que se define a continuación), operada por Qualis Technologies, S.A. de C.V., por orden y cuenta de la institución de salud que le brinda atención médica (la "Institución").

Al capturar su número telefónico, registrarse o utilizar cualquier funcionalidad, usted (el "Usuario") declara que ha leído, entendido y aceptado estos Términos. Si no está de acuerdo, deberá abstenerse de utilizar el servicio. La aceptación se manifiesta de forma expresa mediante la marcación de las casillas de aceptación correspondientes (mecanismo de clic o clickwrap) que se presentan junto al formulario de captura, con carácter previo al uso del servicio. La Plataforma conserva un registro verificable de dicha aceptación (fecha y hora, identificador del registro y versión de los Términos aceptados).

Al aceptar los Términos y Condiciones de Uso, declara que (a) ha leído y comprendido este documento y acepta cumplir sus condiciones, con la licencia de uso limitado y el resto de términos de uso incorporados a este para su referencia; que (b) ha leído y aceptado nuestro Aviso de Privacidad; que (c) no hará uso de la App o su contenido para fines distintos a los expuestos en este documento; y (d) que Usted no se encuentra en un supuesto de exclusión que no le permita el legal uso de la APP, en el entendido de que dicho uso o proporcionar datos falsos para aparentar no estar en una circunstancia de exclusión es responsabilidad de las usuarias, por lo que Usted se obliga a dar el uso permitido para el cual ha sido diseñada la App.

La APP está dirigida a personas mayores de 18 años en adelante, por lo que deberá Usted contar con esa edad mínima para poder usar la App. Si Usted es menor de edad, deberá ser auxiliado por sus padres o tutores para poder utilizar el servicio.

Definiciones

- Plataforma RedVidar: conjunto de módulos tecnológicos de prescripción, dispensación y comunicación, propiedad de Qualis Technologies, S.A. de C.V., que esta opera directamente y mediante el sistema EMA® (término que se define más adelante) en su carácter de operador tecnológico y encargado del tratamiento de datos personales en términos del Aviso de Privacidad, por cuenta de la Institución.
- Institución: la institución de salud que brinda atención al Usuario y que, como responsable del tratamiento de sus datos personales, determina las finalidades del servicio.

- Operador tecnológico: **QUALIS TECHNOLOGIES, S.A. DE C.V.**, que opera la Plataforma por cuenta de la Institución y bajo sus instrucciones, y publica la aplicación móvil «Red Vidar» en Google Play y en App Store, con domicilio en: Calle Acalotenco 237, Bodega 107, interior letra «B», Col. San Sebastián, Alcaldía Azcapotzalco, C.P. 02040, Ciudad de México. «RedVidar» y «Red Vidar» son solo el nombre de la Plataforma y de la App, propiedad de Qualis Technologies, S.A. de C.V.; no designan a una sociedad.
- EMA: ecosistema de expediente clínico provisto por Qualis Technologies, S.A. de C.V., con el que la Institución emite recetas médicas al Usuario, conforme a los datos y remisiones de su médico tratante en la Institución de salud a la que Usted pertenece o que es derechohabiente.
- Asistente virtual (chatbot): herramienta de orientación automatizada que la Plataforma puede poner a disposición del Usuario para apoyarle y dirigirlo en la navegación y uso del servicio.
- App: aplicación móvil del paciente «Red Vidar», para Android y iPhone, donde puede consultar farmacias disponibles y obtener el código de seguridad para canjear su receta.
- Código de seguridad: código que el paciente obtiene en la App y que permite identificar y surtir su receta en la farmacia afiliada.
- SMS: mensaje de texto enviado a su número telefónico con el enlace y la referencia para acceder al servicio.

EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD MÉDICA.

QUALIS TECHNOLOGIES O SUS ASOCIADOS DE NEGOCIOS NO SON UN PROVEEDOR DE SERVICIOS O CUIDADOS MÉDICOS O DE LA SALUD REGISTRADO O CON PATENTE PROFESIONAL Y LA APP NO PRETENDE, EN NINGÚN SENTIDO, SUSTITUIR EL ASESORAMIENTO O DIAGNÓSTICO MÉDICO PROFESIONAL, NI TRATAR O SUPERVISAR NINGUNA ENFERMEDAD NI TRASTORNO MÉDICO. CONSULTE CON UN MÉDICO AUTORIZADO, SU MÉDICO TRATANTE, SU INSTITUCIÓN MÉDICA U OTRO PROVEEDOR DE SERVICIOS DE SALUD AUTORIZADO ANTES DE TOMAR CUALQUIER DECISIÓN O EMPRENDER ALGUNA ACCIÓN QUE PUEDA AFECTAR SU SALUD Y SEGURIDAD PERSONAL O DE TERCEROS. NUNCA HAGA CASO OMISO AL ASESORAMIENTO MÉDICO PROFESIONAL, NI DIMITA DE LA BÚSQUEDA DE ATENCIÓN MÉDICA, DEBIDO A ALGO QUE HAYA LEÍDO O ENTENDIDO DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA APP. SIEMPRE CONSULTE CON UN PROFESIONAL DE LA SALUD SI TIENE PREGUNTAS O DUDAS SOBRE SU SALUD O SI EXPERIMENTA CAMBIOS EN SU SALUD O ESTADO FÍSICO O MENTAL.

SI CREE O TIENE LA IMPRESIÓN DE QUE TIENE UNA EMERGENCIA MÉDICA, LLAME AL TELÉFONO DE EMERGENCIAS NACIONAL 911 O ACUDA AL SERVICIO DE URGENCIAS MÁS CERCANO DE FORMA INMEDIATA. QUALIS TECHNOLOGIES NO ASUME RESPONSABILIDAD ALGUNA POR ERRORES U OMISIONES, IMPRECISIONES TÉCNICAS INVOLUNTARIAS O ERRORES TIPOGRÁFICOS EN LOS MATERIALES DISPUESTOS EN LA APP, NI POR LA VIOLACIÓN DE CUALQUIER NORMA ÉTICA O MORAL APLICABLE EN SU COMUNIDAD EN TORNO AL USO DE MEDICAMENTOS ALOPÁTICOS.

Registro y captura del número telefónico

Para utilizar el servicio, el Usuario proporciona su número telefónico celular en el portal. El Usuario es responsable de proporcionar información veraz, completa y actualizada, y de mantener bajo su resguardo el dispositivo y los mensajes asociados al servicio. Así mismo, el Usuario debe contar con un equipo de servicio de telefonía con línea activada para recibir SMS o mensajes instantáneos, así como los permisos necesarios y habilitados para poder recibirlos. En caso de dudas sobre cómo tener listo su equipo telefónico, póngase en contacto con su proveedor de línea de telefonía celular o bien con el proveedor o fabricante de su equipo.

El número telefónico se utiliza para enviarle las comunicaciones del servicio y para vincular su registro con la App, conforme a las finalidades descritas en el Aviso de Privacidad.

Descripción del servicio

A través de la plataforma RedVidar, cuando un medicamento que le haya sido prescrito no pueda surtirse en la farmacia interna de la Institución, según así se le haya comunicado por parte de dicha Institución, usted podrá recibir un SMS con un enlace de acceso. Mediante la App podrá consultar las farmacias afiliadas disponibles, seleccionar una y obtener un código de seguridad para presentarlo al momento de surtir su receta. Recuerde tener activados los permisos de geolocalización en su caso para que el sistema le ayude a encontrar la farmacia más cercana a su domicilio o ubicación en tiempo real.

El envío de mensajes SMS y la emisión de los códigos de seguridad se realizan a través de socios tecnológicos, mediante procesos que operan de forma independiente y asíncrona. El flujo del servicio (emisión de la receta en EMA por la Institución, envío del SMS con el enlace, acceso a la App, selección de farmacia y obtención del código de seguridad para la dispensación) depende de la participación de distintos intervinientes: la Institución emite la receta; Qualis Technologies, mediante la plataforma RedVidar, provee la tecnología; el proveedor de telefonía y mensajería entrega el SMS; y las farmacias afiliadas realizan la dispensación. En consecuencia, cada etapa está condicionada a la disponibilidad del interviniente que corresponda.

Asistente virtual (chatbot) y captación de información

La Plataforma puede ofrecer un Asistente virtual (chatbot) para orientar al Usuario sobre el uso del servicio. El Asistente no sustituye la consulta ni el criterio médico y no debe usarse para diagnósticos ni urgencias. La información que el Usuario proporcione a través del Asistente y del portal se transmite por canal cifrado (TLS); los datos clínicos de la receta viajan cifrados de extremo a extremo conforme se describe en el Aviso de Privacidad y se encuentran protegidos mediante los mecanismos relatados en dicho Aviso. El Usuario debe abstenerse de aportar más datos personales y sensibles de salud que los estrictamente necesarios; cualquier dato de salud que aporte se tratará como dato personal sensible. En su caso, el Asistente opera con el apoyo de un proveedor tecnológico, que es **Microsoft Corporation (servicios Azure OpenAI)**, que actúa como encargado del tratamiento.

Obligaciones del Usuario

- Proporcionar datos veraces y mantener actualizado su número telefónico.
- Resguardar la confidencialidad del enlace y el código de seguridad recibidos; no compartirlos con terceros no autorizados.
- Asumir la responsabilidad por el uso del enlace y del código de seguridad una vez que el Usuario los comparta o divulgue. En caso de pérdida, robo, filtración o uso indebido del código por un tercero que lo haya obtenido del Usuario, ni la Institución ni el operador tecnológico serán responsables del canje que se realice con dicho código; el Usuario deberá notificarlo tan pronto tenga conocimiento, a fin de adoptar las medidas razonables disponibles.
- Utilizar el servicio de forma lícita y conforme a estos Términos.
- No intentar vulnerar, interferir o hacer un uso indebido de la plataforma o de sus sistemas de seguridad.

Comunicaciones electrónicas

Al proporcionar su número telefónico, el Usuario acepta recibir las comunicaciones necesarias para la prestación del servicio, incluidos los mensajes SMS. Podrían aplicar cargos de su operador de telefonía según su plan contratado. Estas comunicaciones son de carácter transaccional (necesarias para operar el servicio) y no pueden rechazarse sin dejar de usar el servicio. Cualquier comunicación promocional o no esencial se enviará únicamente si el Usuario otorga su consentimiento para finalidades secundarias conforme al Aviso de Privacidad, y podrá retirarse en cualquier momento sin afectar el servicio.

Disponibilidad y limitaciones del servicio

El servicio se presta empleando esfuerzos comercialmente razonables para procurar su continuidad y disponibilidad. No obstante, el servicio puede depender de la participación de terceros (entre ellos, el proveedor de mensajería y la red de farmacias afiliadas) y de factores ajenos al control de la Institución y del operador tecnológico, como la cobertura de la red celular, por lo que no se garantiza su disponibilidad ininterrumpida ni la entrega instantánea de los mensajes. Esta limitación no aplica a las fallas que resulten directamente imputables al operador tecnológico, las cuales se atenderán conforme a la legislación aplicable y a los niveles de servicio disponibles.

QUALIS TECHNOLOGIES NO GARANTIZA QUE EL ACCESO O EL USO DE LA APP SERÁ ININTERRUMPIDA O LIBRE DE ERRORES O QUE LOS DEFECTOS DE LA MISMA SERÁN CORREGIDOS. QUALIS TECHNOLOGIES NO GARANTIZA QUE LAS FARMACIAS SELECCIONADAS TENGAN LA OBLIGACIÓN DE SURTIR LOS MEDICAMENTOS CONTENIDOS EN LA RECETA.

AL UTILIZAR LA APP, LA INFORMACIÓN SE TRANSMITIRÁ A TRAVÉS DE UN MEDIO QUE PUEDE ESTAR MÁS ALLÁ DEL CONTROL Y LA JURISDICCIÓN DE RED VIDAR Y SUS AFILIADOS,

LICENCIATARIOS, ASOCIADOS COMERCIALES Y/O PROVEEDORES. EN CONSECUENCIA, QUALIS TECHNOLOGIES, LA INSTITUCIÓN DE SALUD, SUS AFILIADOS, LICENCIATARIOS, ASOCIADOS COMERCIALES Y PROVEEDORES NO ASUMEN NINGUNA RESPONSABILIDAD POR EL RETRASO, LA FALLA, LA INTERRUPCIÓN O LA CORRUPCIÓN DE CUALQUIER INFORMACIÓN TRANSMITIDA EN RELACIÓN CON EL USO DE LA APP Y LA INFORMACIÓN ALLÍ DESPLEGADA. QUALIS TECHNOLOGIES, SUS AFILIADOS, LICENCIANTES, PROVEEDORES, ASOCIADOS COMERCIALES Y PROVEEDORES DE CONTENIDO TAMPOCO ASUMEN RESPONSABILIDAD POR CUALQUIER DAÑO O VIRUS QUE PUEDA INFECTAR SU EQUIPO MÓVIL U OTRA PROPIEDAD DEBIDO A SU ACCESO, USO O NAVEGACIÓN EN EL MISMO O DESCARGA DE CUALQUIER MATERIAL, DATOS, TEXTO, IMÁGENES, VIDEO O AUDIO QUE NO CORRESPONDA A LA APP.

EL ACCESO A CUALQUIER OTRA PÁGINA FUERA DE LA APP U OTROS SITIOS ES BAJO SU PROPIO RIESGO. USTED ASUME TOTAL RESPONSABILIDAD Y RIESGO POR SU USO DE ESTA APP, SERVICIOS RELACIONADOS CON LA MISMA Y SITIOS WEB ENLAZADOS. QUALIS TECHNOLOGIES NO GARANTIZA QUE LOS ARCHIVOS DISPONIBLES PARA DESCARGAR ESTARÁN LIBRES DE VIRUS, GUSANOS, TROYANOS U OTRA PROGRAMACIÓN DESTRUCTIVA. USTED ES RESPONSABLE DE IMPLEMENTAR PROCEDIMIENTOS SUFICIENTES PARA SATISFACER SUS NECESIDADES DE SEGURIDAD Y RESPALDO DE DATOS.

QUALIS TECHNOLOGIES, SUS ASOCIADOS COMERCIALES Y CUALQUIER TERCERO MENCIONADO EN LA APP NO SON RESPONSABLES DE CUALQUIER DAÑO DIRECTO, INDIRECTO, INCIDENTAL, CONSECUENTE, ESPECIAL, EJEMPLAR, PUNITIVO U OTROS DAÑOS (INCLUYENDO, ENTRE OTROS, AQUELLOS RESULTANTES DE PERJUICIOS, PÉRDIDA DE DATOS) QUE SURJA O SE RELACIONE DE CUALQUIER MANERA CON LA APP O LOS SERVICIOS RELACIONADOS CON LA MISMA, EL CONTENIDO O LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA APP Y/O CUALQUIER SITIO WEB ENLAZADO, YA SEA CON RELACIÓN A UNA GARANTÍA, CONTRATO, RESPONSABILIDAD EXTRACONTRACTUAL O CUALQUIER OTRA FIGURA JURÍDICA, Y YA SEA ADVERTIDO O NO DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS. SU ÚNICO RECURSO EN CASO DE INSATISFACCIÓN CON LA APP, LOS SERVICIOS RELACIONADOS CON LA MISMA Y/O LOS SITIOS WEB VINCULADOS, ES DEJAR DE UTILIZAR LA APP. USTED ACEPTA RENUNCIAR, EN LA MEDIDA MÁXIMA PERMITIDA POR LA LEY, A TODAS LAS LEYES QUE LIMITAN LA EFICACIA DE TALES INDEMNIZACIONES O LIBERACIONES.

Por lo tanto, Qualis Technologies no asegura que la App sea apropiada o que esté disponible para su uso en todas las ubicaciones. Es posible que la página misma, o algunas de sus funciones, no estén disponibles en su ubicación o puedan variar entre ubicaciones. Esta APP se ofrece bajo una base “AS IS” o “TAL Y COMO ESTÁ”, por lo que QUALIS TECHNOLOGIES, S.A. DE C.V. no asume ningún tipo de obligación de mantenimiento, funcionalidad o disponibilidad.

Servicios de Terceros

La App tiene funcionalidad mediante el uso de tecnologías o software para la emisión de recetas y geolocalización, con links a sus páginas ("Servicios de Terceros"). Qualis Technologies no tiene ningún control sobre los Servicios de Terceros y, por tanto, no asume responsabilidad alguna con relación a dichos servicios de terceros. Usted debe tomar las medidas apropiadas para decidir si el acceso a los Servicios de Terceros es adecuado, proteger su información personal y privacidad cuando usa dichos servicios de terceros, y cumplir con los acuerdos aplicables.

Propiedad intelectual

Los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre la plataforma RedVidar, la App, sus contenidos, marcas y software corresponden a sus respectivos titulares: **QUALIS TECHNOLOGIES, S.A. DE C.V.** y las licencias otorgadas, en su caso, a la Institución. El uso del servicio no transfiere al Usuario derecho alguno sobre dichos elementos. Para mayor precisión, se distinguen: (i) el software y el código de la Plataforma y la App; (ii) la interfaz y los elementos de diseño; (iii) las marcas y signos distintivos; y (iv) el contenido clínico (recetas, datos y prescripciones), cuya titularidad y responsabilidad corresponden a la Institución y al médico tratante (datos de expediente clínico), y no a Qualis Technologies. La Institución y el operador tecnológico conservan la titularidad sobre los elementos que les correspondan; al Usuario únicamente se le concede una licencia limitada, personal, revocable e intransferible para usar la App con el fin de surtir su receta.

Limitación de responsabilidad

En la medida permitida por la ley, la institución y el operador tecnológico no serán responsables por daños derivados del uso indebido del servicio por parte del Usuario, de la imposibilidad de recibir mensajes por causas atribuibles al Usuario o a su operador de telefonía, o de fallas ocasionadas por terceros o por caso fortuito o fuerza mayor. El operador tecnológico provee únicamente la infraestructura tecnológica del servicio y no presta servicios médicos: la prescripción, el criterio clínico y la atención de la salud son responsabilidad del médico tratante y de la Institución. El Asistente virtual no constituye asesoría ni diagnóstico médico. Lo anterior no excluye ni limita la responsabilidad que corresponda por dolo o negligencia directamente imputables al operador tecnológico, por daños a la salud derivados de fallas que le sean directamente atribuibles, ni cualquier otra responsabilidad que no pueda excluirse conforme a la legislación aplicable, incluida la de protección al consumidor y la de índole sanitaria. Nada en

estos Términos limita responsabilidades que no puedan excluirse conforme a la legislación aplicable.

Usted acepta defender, mantener indemne y eximir a QUALIS TECHNOLOGIES, S.A. DE C.V., sus responsables, directores, empleados, agentes, licenciantes y proveedores de cualquier responsabilidad en caso de demandas, acciones o litigios, obligaciones y liquidaciones, como, por ejemplo, gastos legales y de contabilidad derivados del incumplimiento de su parte a este acuerdo o relacionados con este, en caso de mal uso de la App o la realización de conductas ilícitas.

Protección de datos personales

El tratamiento de los datos personales del Usuario se rige por el Aviso de Privacidad de la plataforma RedVidar, que forma parte integral de estos Términos y que el Usuario declara conocer y aceptar. Acepto que he leído y entendido, previo al otorgamiento de mis Datos Personales, el Aviso de Privacidad de la plataforma RedVidar que regula el tratamiento y protección de los datos personales que se realizan en la App, mismo que podré consultar en: https://mi.redvidar.mx/privacidad

Modificaciones

Estos Términos pueden modificarse en cualquier momento. La versión vigente se publicará en la página **https://mi.redvidar.mx/terminos**. El uso continuado del servicio tras la publicación de cambios implica su aceptación.

Legislación aplicable y jurisdicción

Estos Términos se rigen por las leyes de los Estados Unidos Mexicanos. Para la interpretación y cumplimiento, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles. Lo anterior sin perjuicio de los derechos y de la competencia que la legislación de protección al consumidor reconozca al Usuario en su carácter de consumidor.

13. Contacto

Para dudas sobre estos Términos, contacte a: **soporte@redvidar.mx**

Versión **1.0**. Fecha de última actualización: **05/11/2026**