

Términos y Condiciones de Precios en la Página Web

Este acuerdo describe los términos y condiciones generales "**TÉRMINOS Y CONDICIONES**" aplicables a la adquisición de los productos y servicios ofrecidos a través del sitio web <https://www.clinicajuventud.com.mx/>, (en adelante "**SITIO WEB**"), del cual es titular PENSEM S.A. de C.V. La cual es una sociedad anónima de capital variable, con domicilio fiscal en calle avenida lateral periférico de la juventud numero 7701 local 8, 9 y 10 Colonia Barrancas de la ciudad de Chihuahua, Chihuahua (en adelante, "**CLINICA JUVENTUD**") y todas sus divisiones, subsidiarias, afiliadas y sitios de internet, la cual te ofrecen acceso al sitio web que PENSEM S.A de C.V. (en adelante "**CLINICA JUVENTUD**") pone gratuitamente a disposición de los usuarios del Internet.

Cualquier persona que desee acceder o hacer uso del sitio o los servicios que en él se ofrecen, podrá hacerlo sujetándose a los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**, así como a las políticas y principios incorporados al presente documento. En todo caso, cualquier persona que no acepte los presentes términos y condiciones, deberá abstenerse de utilizar el SITIO WEB y/o adquirir los productos y servicios que en su caso sean ofrecidos. El acceso al SITIO WEB por parte del usuario del Servicio (en adelante el "USUARIO") implica su consentimiento expreso y sin reservas a estas Condiciones Generales. Si usted no está de acuerdo con estas Condiciones Generales por favor **no use** el SITIO WEB.

CLINICA JUVENTUD se reserva el derecho de cambiar, modificar, adicionar o remover partes de estos **TÉRMINOS Y CONDICIONES** en cualquier tiempo y sin previo aviso.

La utilización del Servicio se encuentra sometida igualmente a todos los avisos, reglamentos de uso e instrucciones puestos en conocimiento del USUARIO por **CLINICA JUVENTUD**, así como a las Condiciones Generales de Uso del SITIO WEB ubicadas en la URL <https://www.clinicajuventud.com.mx/>, que completan lo previsto en estas Condiciones Generales en cuanto no se opongan a ellas.

CONDICIONES GENERALES.

CLINICA JUVENTUD ofrece servicios y productos a través de la compra en su sitio web bajo algunas condiciones detalladas más adelante. Por lo que te recomendamos que leas a detalle cada punto explicado ya que al adquirir alguno de nuestros servicios asumiremos que estás de acuerdo con nuestros términos y condiciones.

Los Términos y Condiciones establecidos pueden estar sujetos a cambios, ajustes y modificaciones. Dado a que éstos podrán ser actualizados y una vez reflejados los cambios en el sitio web, aceptarás estar de acuerdo con ello. Una vez realizadas estas actualizaciones serán publicadas dentro de nuestro sitio web.

I. DEL OBJETO.

El objeto de los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES** es regular la adquisición de productos y servicios del laboratorio que ofrece CLINICA JUVENTUD a través de este sitio web, así como el acceso y el uso por parte de los USUARIOS del SITIO WEB, entendiéndose por éste cualquier tipo de contenido, producto o servicio que se encuentre a disposición del público en general dentro del dominio **CLINICA JUVENTUD**.

Los Términos y Condiciones establecidos pueden estar sujetos a cambios, ajustes y modificaciones. Dado a que éstos podrán ser actualizados y una vez reflejados los cambios en el sitio web, aceptarás estar de acuerdo con ello. Una vez realizadas estas actualizaciones serán publicadas dentro de nuestro sitio web.

El acceso al SITIO WEB por parte del USUARIO tiene carácter libre y por regla general es gratuito sin que el USUARIO tenga que proporcionar una contraprestación para poder disfrutar de ello, salvo en lo referente al costo de la conexión suministrada por el proveedor de Internet contratado por el mismo USUARIO.

El SITIO WEB se encuentra dirigido exclusivamente a personas que cuenten con la mayoría de edad (18 años) o menores de edad bajo la responsabilidad de un tutor; en este sentido, **CLINICA JUVENTUD** declina cualquier responsabilidad por el incumplimiento de estos requisitos.

El SITIO WEB está dirigido principalmente a USUARIOS residentes en la República Mexicana, por lo cual, **CLINICA JUVENTUD** no asegura que el SITIO WEB cumpla total o parcialmente con la legislación de otros países, de forma que, si el USUARIO reside o tiene su domicilio establecido en otro país y decide

acceder o utilizar el SITIO WEB lo hará bajo su propia responsabilidad y deberá asegurarse de que tal acceso y navegación cumple con la legislación local que le es aplicable, no asumiendo **CLINICA JUVENTUD** ninguna responsabilidad que se pueda derivar de dicho acto.

Se hace del conocimiento del USUARIO que el TITULAR podrá administrar o gestionar el SITIO WEB de manera directa o a través de un tercero, lo cual no modifica en ningún sentido lo establecido en los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**.

II. DEL USUARIO.

Los **usuarios de CLINICA JUVENTUD** serán todas aquellas personas que requieran y obtengan los servicios que ofrece **CLINICA JUVENTUD**, por el sitio web de esta misma, por lo que este, quedará sujeto a los presentes **TÉRMINOS DE USO Y CONDICIONES**, así como a sus ulteriores modificaciones, sin perjuicio de la aplicación de la legislación aplicable, por tanto, se tendrán por aceptado desde el momento en el que se adquiere el servicio y/o productos o al acceder al SITIO WEB. Dada la importancia de lo anterior, se recomienda al USUARIO revisar las actualizaciones que se realicen a los presentes **TÉRMINOS DE USO Y CONDICIONES**, y se abstendrá de realizar cualquier acto que pueda suponer una afectación a los derechos de terceros, daños la moral o el orden público, o perjudique de algún modo a **CLINICA JUVENTUD**.

Así mismo, el USUARIO se compromete a proporcionar información lícita y veraz en los formularios habilitados en el SITIO WEB, en los cuales el USUARIO tenga que proporcionar ciertos datos o información para el acceso a algún contenido, producto o servicio ofrecido por el propio SITIO WEB.

Al tratarse de un SITIO WEB dirigido exclusivamente a personas que cuenten con la mayoría de edad, el USUARIO manifiesta ser mayor de edad o estar bajo la supervisión de un tutor y disponer de la capacidad jurídica necesaria para sujetarse a los presentes **TÉRMINOS Y CONDICIONES**.

III. DE LOS PRODUCTOS.

Laboratorio, Rayos X, sonografía y Área médica.

IV. EXCLUSIVIDAD DE DESCUENTOS:

Los precios y descuentos ofrecidos en la página web no son combinables con otras promociones, ofertas especiales, cupones, ni programas de descuentos adicionales.

Los precios indicados en la página web no se aplican a estudios subrogados ni financiados por terceros, tales como compañías de seguros o convenios empresariales.

V. DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS EN LÍNEA:

Para garantizar el precio publicado, el pago debe realizarse al momento de agendar a través de nuestra página web o simplemente agendar por la página.

Los servicios ofrecidos por **CLINICA JUVENTUD** dentro de su página web serán los siguientes:

Exámenes clínicos del área de Laboratorio, servicios de sonografía, Rayos X, y área médica.

El usuario deberá de tomar en cuenta las siguientes consideraciones antes de la adquisición de los servicios ofrecidos en línea:

Los servicios ofrecidos en línea no son una determinante con respecto al tratamiento o la enfermedad que el usuario padece, **CLINICA JUVENTUD** únicamente realiza la toma de muestra, interpretación y valoración según el servicio que el usuario seleccione.

VI. APLICACIÓN DE PRECIOS:

Los precios mostrados en nuestra página web son exclusivos para estudios agendados y/o pagados a través de la misma.

Para acceder a estos precios, es obligatorio que el proceso de pago y/o agenda se complete en línea al momento de terminar con el proceso de agenda, el proceso termina cuando un asesor se comunica vía por llamada o WhatsApp al número registrado para confirmar su cita o al recibir un correo con la aprobación de su cita.

VII. DEL SERVICIOS EN LÍNEA.

Para la compra de los productos y servicios en línea El USUARIO debe tomar en cuenta lo siguiente:

Para la compra de los servicios:

1. El usuario tendrá a su disposición la realización de su cita web y el pago de la misma solamente para el estudio habilitado en este sitio web. Los servicios ofrecidos están sujetos a disponibilidad en clínica.
2. Tratándose de servicios especiales que requieran orden médica, será responsabilidad del USUARIO contar con una orden médica cuando el mismo seleccione un estudio especial que por normativa necesita de una orden médica.
3. Será responsabilidad del USUARIO la solicitud y realización de estudios clínicos sin una orden médica que lo avale, en los que no sea obligatorio por disposiciones normativas. **CLINICA JUVENTUD** no se hará responsable de la realización de un estudio que el USUARIO haya pagado y que no sea válido para un diagnóstico con su médico tratante.
4. Los precios de los productos y servicios mostrados en línea solo son para su venta dentro del sitio web.
5. Para el pago de los productos y servicios, ofrecidos en línea solo aplican las formas de pago con tarjetas de crédito y débito, pago en efectivo en clínica.

VIII. COMPROBANTE FISCAL.

Para realización de un comprobante fiscal el USUARIO deberá de ingresar el RFC y el CFDI. Se podrá emitir el comprobante una vez que se haya acudido a clínica, haber realizado el check in y obtenido su comprobante de pago.

IX. MODIFICACIONES O CAMBIOS DE PRECIO.

El USUARIO está consciente y acepta que los precios mostrados en este SITIO WEB están sujetos a cambios. En caso de que el usuario realice el pago de un estudio a un precio y al llegar a su cita el precio del estudio sufrió una modificación (sea mayor o menor) se le respetará el precio pagado en el SITIO WEB.

X. PREPARACIONES PREVIAS A LOS ESTUDIOS O SERVICIOS ADQUIRIDOS.

Es responsabilidad del USUARIO cumplir con las preparaciones de los estudios las cuales podrá consultar directamente en nuestro SITIO WEB.

XI. AL ACUDIR A CLÍNICA.

El USUARIO deberá acudir puntualmente el día y fecha seleccionada para su cita, llegando a clínica en un tiempo mínimo de 15 minutos de anticipación.

Al acudir a clínica el día citado, es indispensable que el usuario lleve su folio (el cual es brindado en pantalla una vez realizado su pago y enviado mediante un correo de confirmación al correo con el cual el USUARIO registró su cuenta), ya que sin él no podrá realizar su check in.

XII. DE LOS SERVICIOS.

El compromiso por parte de **CLINICA JUVENTUD** está directamente relacionado con la entrega a tiempo de sus resultados, los estudios correctos, entendibles y legibles y su pronta visualización mediante nuestro SITIO WEB.

El USUARIO puede solicitar sus resultados de las siguientes maneras:

1. Acudiendo directo a clínica al área de resultados (Los resultados se conservan por un periodo de 30 días).
2. Mediante nuestros chats de Whatsapp y llamadas.

Si el USUARIO llegase a tener algún problema o demora relacionada a la entrega de sus resultados, este puede hacer una reclamación por falta de entrega de resultados. Esta reclamación no corresponde al reembolso de su dinero, sino que la institución debe de ofrecerle una solución rápida y eficaz a su problema.

El medio para solucionarle un problema al usuario que tenga que ver con la entrega de sus servicios, servicios no entregados en tiempo y forma, servicios no legibles o en blanco serán de la forma siguiente:

1. Acudiendo directo a clínica al área de resultados (Los resultados se conservan por un periodo de 30 días).
2. Solicitando apoyo mediante cualquiera de nuestros canales de comunicación (WhatsApp,

XIII. Aplicación de garantías en servicios comprados en línea:

Como USUARIO usted puede hacer una aplicación de garantía no monetaria cuando:

Para el caso de los servicios ofrecidos por **CLINICA JUVENTUD** en el área de laboratorio, imagen, ultrasonido

- Sus resultados no se visualizan correctamente dentro del tiempo de entrega.
- Sus resultados no se encuentran en nuestro sitio web. Valido únicamente en estudios de laboratorio respetando el tiempo de entrega
- Sus datos de usuario no le permiten el acceso a nuestro sitio web. Se enviará por un medio alterno los resultados
- El link para visualizar los ultrasonidos no funciona.

Para solicitar una garantía el usuario podrá hacerlo mediante las siguientes vías:

1. Acudiendo directo a clínica al área de resultados (Los resultados se conservan por un periodo de 30 días).
2. Solicitando apoyo mediante cualquiera de nuestros canales de comunicación (WhatsApp, Facebook, Instagram).

XII. DEVOLUCIONES, REEMBOLSOS Y CANCELACIONES.

El usuario y/o paciente cuenta con un máximo de 15 días hábiles a partir de la fecha de pago para solicitar su reembolso, siempre y cuando la cita no haya sido efectiva. (revisar política de reembolsos y devoluciones para conocer el proceso)

Si el usuario y/o paciente llegó tarde a su cita y por cuestiones de horarios previamente agendados, no se puede atender, contará con un máximo de 15 días hábiles a partir de la fecha de pago para solicitar su reembolso, siempre y cuando la cita no haya sido efectiva. Para los reembolsos únicamente se cobra la comisión del proceso de reembolso, en caso de agendar ultrasonidos y área médica el reembolso será del 50% y en caso de agendar laboratorios será del 90%, en caso de agendar una lista de estudios donde se incluyen ultrasonidos, laboratorios y/o consulta médica, se regresará el 50% del monto total. Si cancela la cita 24 horas antes se le regresa el 100%

Si la cancelación es por parte de Clínica Juventud debido a fallas en la clínica y/o falta de personal, el usuario y/o paciente cuenta con 15 días naturales para solicitar el reembolso de su cita pagada en línea, en este caso se hará el reembolso del monto al medio de pago inicial utilizado por el usuario.

No asistí a mi cita ¿Qué pasa si estoy dentro de los 15 días hábiles y quiero re agendar? Comunícate a la clínica para re agendar tu cita únicamente si estas dentro del periodo, el pago ya realizado será válido para tu nueva cita

XV. Excepciones en la aplicación de garantías, devoluciones, reembolsos y cancelaciones:

Para los productos adquiridos en línea o sucursal

Para los servicios de laboratorio, ultrasonido, imagenología:

- A. No se aplicará la devolución cuando los resultados del paciente ya sean visibles en el sitio web y estos hayan sido entregados en tiempo y forma establecidos.
- B. No se aplicará la devolución en caso que los resultados hayan tenido una demora en el tiempo establecido debido a causas mayores por desastres naturales, actos fortuitos, interrupciones a gran escala de los servicios públicos básicos, erupciones volcánicas, tsunamis y otros fenómenos meteorológicos extremos y anormales.
- C. No aplicará la devolución en caso de demora en entrega de resultados por acciones militares y otros conflictos. Actos de guerra, conflictos, invasiones, guerras civiles, terrorismo, explosiones, bombardeos, rebeliones, disturbios, insurrección, desorden público e inestabilidad civil.
- D. No aplicará la devolución en caso de demora en entrega de resultados por emergencias nacionales o locales, epidemias, pandemias y emergencias de salud pública que declare oficialmente el gobierno.

XVI. Políticas del servicio de toma de muestra a domicilio:

1. El cliente no podrá cambiar la dirección después de haber sido pagado.
2. El precio no aplica con promociones y descuentos.
3. El servicio a domicilio únicamente cubre la zona metropolitana de la clínica.
4. Para más información consulte nuestro sitio web www.clinicajuventud.com.mx

XVII. TIEMPOS DE ENTREGA DE RESULTADOS.

El resguardo de estudios de rayos x, Laboratorios y exámenes médicos será proporcionado por la clínica por un período máximo de 45 días a partir de la fecha de emisión. El tiempo de entrega dependerá del tipo de estudio que se realizó y dicho tiempo será indicado por un personal de la salud que lo atienda

XVIII. POLITICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

CLINICA JUVENTUD, con domicilio en calle avenida lateral periférico de la juventud numero 7701 local 8, 9 y 10 Colonia Barrancas de la ciudad de Chihuahua, Chihuahua quién es responsable de la protección y uso de los datos personales que usted proporciona directamente o al utilizar nuestros servicios. De conformidad en lo señalado en la Ley se le informa que los datos personales y/o datos personales sensibles que se recaban de usted, serán utilizados para las siguientes finalidades que son necesarias y primarias para el servicio y/o producto que solicita:

1. Para otorgarle los servicios y productos que usted nos ha solicitado, relacionados con el cuidado de su salud.
2. Para medir la calidad en el servicio que se le brinda.

3. Para informarle de promociones y novedades que puedan ser de su interés y beneficio relacionada con su salud.
4. Las consultas y revisiones en relación de cualquier queja, reclamación o aclaración.

De manera adicional, se utilizará su información personal para las siguientes finalidades que no son necesarias y se consideran secundarias para el servicio solicitado, pero que permiten y facilitan brindarle un mejor servicio:

1. La realización de encuestas de calidad, servicio o de cualquier otro tipo relacionado con los productos que ofrece, los servicios que presta y actos que celebra, así como el desarrollo e implementación de procesos de análisis de información y estadísticos que se deriven de dichas encuestas;
2. La promoción de productos, servicios, beneficios adicionales, descuentos, promociones, bonificaciones, concursos, estudios de mercado, y publicidad en general, ofrecidos por **CLINICA JUVENTUD**.
3. Cualquier actividad complementaria o auxiliar necesaria para la realización de los fines anteriores.

XIX. DEL ACCESO Y NAVEGACIÓN EN EL SITIO WEB.

El TITULAR no garantiza de ningún modo la continuidad y disponibilidad de los contenidos, productos o servicios ofrecidos a través del SITIO WEB, no obstante, **CLINICA JUVENTUD** llevará a cabo las acciones que de acuerdo con sus posibilidades le permitan mantener el buen funcionamiento del SITIO WEB, sin que esto suponga alguna responsabilidad de parte de **CLINICA JUVENTUD**. De igual forma, **CLINICA JUVENTUD** no será responsable ni garantiza que el contenido o software al que pueda accederse a través del SITIO WEB se encuentre libre de errores, software malicioso o que pueda causar algún daño a nivel de software o hardware en el equipo a través del USUARIO accede al SITIO WEB.

XX. REGISTRO DE PACIENTES.

Los pacientes realizarán un registro de su información personal para solicitar cualquiera de los beneficios aquí establecidos. El tratamiento de los datos está en cumplimiento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su reglamento.

Para más información acerca del tratamiento de la información personal, consulta nuestro Aviso de Privacidad.