

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA OFICINA VIRTUAL Y PÁGINA WEB DE ALIANSALUD E.P.S S.A

Los presentes Términos y Condiciones establecen el uso de los siguientes canales virtuales: oficina virtual y la página web <https://www.aliansalud.com.co>, estos se publican con el fin de que todos los usuarios de ALIANSALUD E.P.S S.A(en adelante ALIANSALUD) tengan a su disposición estas herramientas electrónicas para realizar sus transacciones, consultas y trámites entre otros. Al hacer uso de los canales a los que se ha hecho referencia, el usuario está aceptando sin restricciones el contenido del presente documento. Así mismo, se informa que ALIANSALUD podrá modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento sin previo aviso.

1. Uso de los canales virtuales

El usuario se compromete a utilizar la oficina virtual y la página web de acuerdo con las normas que rigen la materia y de conformidad con los Términos y Condiciones aquí contemplados, observando la ley, las buenas costumbres y la moral. En consecuencia, no la usará con fines ilícitos ni para causar perjuicios a ALIANSALUD ni a terceros.

1.1. Creación de usuario para acceso a la Oficina Virtual

El usuario de la oficina virtual acepta que para hacer uso de esta se requiere crear un usuario y una clave que será de uso personal e intransferible.

1.2. Uso de la Clave

El usuario manifiesta conocer y aceptar que tanto la clave para el acceso a los canales virtuales, como otras claves que se requieran por mensaje o correo electrónicos que le sean solicitadas para acceso a otras funcionalidades y utilidades específicas de la oficina virtual y página web, son privadas e intransferibles, y se obliga a darles un buen uso, a cuidarlas y mantenerlas en reserva, así como a responder por las consecuencias que se puedan derivar de dar a conocer las mismas a terceras personas.

En tal virtud, deberá notificar a través de los canales autorizados por ALIANSALUD cualquiera de las siguientes situaciones, adicionalmente el usuario se obliga a cambiar inmediatamente la clave de acceso.

- a. Pérdida o robo de su cuenta o clave privada de acceso.
- b. Uso no autorizado de su cuenta o clave privada de acceso o de algún tipo de información suministrada a ALIANSALUD a través de su oficina virtual o página web mediante la utilización de la clave.
- c. Fallas, errores o hechos inusuales al recibir algún mensaje relacionado con una orden ejecutada por el usuario.
- d. Trámites electrónicos y/o servicios que no hayan sido gestionados por el usuario.

2. Obligaciones en relación con el uso de la Oficina Virtual y de la Página Web

2.1. Obligaciones del Usuario

- a. Acceder a su historia clínica, y únicamente a la de terceros cuando por virtud legal u orden judicial, se encuentre legitimado para ello.
- b. Garantizar la confidencialidad de la información contenida en la historia clínica de otras personas, cuando por virtud legal u orden judicial pueda acceder a dicho documento.
- c. Suministrar información completa y veraz (personal o familiar), sobre la cual posea todos los derechos y se encuentra autorizado para entregarla, así mismo deberá informar cualquier cambio u omisión sobre la misma.
- d. Responder por todos los trámites electrónicos y/o servicios gestionados a través de su usuario y consultar el estado de sus solicitudes y trámites.
- e. Responder por las claves de acceso y las cuentas conforme al numeral 1.2 del presente documento.
- f. Utilizar la oficina virtual y la página web en debida forma, sin que implique la publicación de cualquier tipo de información ilegal y/o contraria a la moral y a las buenas costumbres. La determinación de ilegalidad y/o contraria a la moral y a las buenas costumbres u objetable, corresponde exclusivamente a ALIANSALUD, sociedad que frente al incumplimiento del usuario podrá tomar las medidas legales y administrativas que estime convenientes.
- g. No distribuir o reutilizar de alguna forma los productos o servicios ofrecidos en la oficina virtual y página web, cualquiera que sea la finalidad de dicha distribución o reutilización, salvo expresa autorización de ALIANSALUD. Tampoco utilizará la oficina virtual y página web con el fin de realizar cualquier tipo de publicidad comercial.
- h. En ningún caso llevará a cabo acciones que impliquen riesgo, daño o inutilización de la oficina virtual y página web o de los servicios y/o del contenido de dicha página.
- i. Responder por los daños y perjuicios de toda naturaleza que la oficina virtual y página web puedan sufrir, directa o indirectamente, como consecuencia del incumplimiento de cualquiera de las obligaciones derivadas de las condiciones generales o de la ley, en relación con la utilización de la página web y la oficina virtual.
- j. Respetar la propiedad intelectual y los derechos de autor de ALIANSALUD y de terceros sobre el diseño, estructuras, la marca, logos, slogan, imágenes, ilustraciones, fotografías, audiovisuales, y en general sobre los signos distintivos, la información, el material y contenidos de la oficina virtual y página web, lo cual implica que no los podrá reproducir, modificar, distribuir y/o transmitir, ya sea parcial o totalmente.
- k. Reconocer que el software utilizado en el funcionamiento y desarrollo de la oficina virtual y página web es propiedad de ALIANSALUD o de sus proveedores.
- l. Relevar de cualquier responsabilidad a ALIANSALUD por daños que llegare a sufrir el hardware y el software, o cualquier aparato electrónico a través del cual el usuario acceda al sistema de operación, así como por la pérdida de información allí contenida.
- m. Impedir el uso de software o hardware que reduzcan directamente el número de usuarios que tienen acceso o utilizan los servicios web de ALIANSALUD. Informar a ALIANSALUD toda situación que se presente en la oficina virtual y página web y que considere irregular o inapropiada.

2.2. Obligaciones de ALIANSALUD:

- a. Tener la mayor diligencia, cuidado, prudencia y pericia en el tratamiento de la información para preservarla de agentes externos que quieran acceder a ella.
- b. Guardar la confidencialidad de la información del usuario y no compartirla con terceros no autorizados.
- c. Permitir el uso de la cuenta y clave brindada al usuario.
- d. Implementar las medidas razonables de seguridad de la información en la oficina virtual y página web.
- e. Actualizar periódicamente los oficina virtual y página web de ALIANSALUD para mayor satisfacción del usuario.

3. Facultades de ALIANSALUD en virtud del uso de la Oficina Virtual y Página Web

- a. Todo aquello que se realice en la oficina virtual y página web bajo la clave, se entiende que será autoría directa del usuario o de las personas a las que haya delegado o informado su clave.
- b. Se podrá realizar en cualquier momento y sin previo aviso, cambios en la oficina virtual y página web, o en los términos y condiciones aquí contemplados.
- c. Se reserva el derecho a interrumpir o cancelar discrecionalmente en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, el acceso del usuario a la oficina virtual y página web, cuando se identifique que ha presentado un uso indebido comprobado a las mismas conforme a la ley y lo dispuesto en el presente documento
- d. Podrá suprimir el acceso a los servicios de la oficina virtual y página web debido a la suspensión o terminación del vínculo de afiliación.

4. Tratamiento de Datos Personales

Teniendo en cuenta que la información que circulará en la oficina virtual y en la página web corresponde a información personal de nuestros usuarios, el Tratamiento de datos se hará conforme a la Ley Estatutaria 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios, normatividad aplicable y la Política de Tratamiento de Datos Personales adoptadas por ALIANSALUD. Así mismo, se tratarán los datos conforme a las finalidades:

- a. Realizar todas las gestiones relacionadas con la prestación del Plan de Beneficios en Salud con cargo a la UPC a sus afiliados, lo que comprende el perfilamiento de los usuarios para conocer, identificar y mejorar la atención.
- b. Mantener contacto con el afiliado para evaluación de la calidad del servicio, actualización de datos de contacto, campañas informativas, envío de las autorizaciones médicas y otros comunicados inherentes al Plan de Beneficios en Salud.
- c. Los datos personales podrán ser utilizados para el envío de información sobre servicios de ALIANSALUD, su matriz y vinculadas, por cualquier medio o canal, tales como e-mail, correo postal, teléfono, celular, SMS, redes sociales o similares.
- d. Dar cumplimiento con las obligaciones legales a las que ALIANSALUD se encuentra sometida, por tratarse de una Entidad Promotora de Salud vigilada por la

Superintendencia Nacional de Salud, podría compartir datos personales de sus afiliados a solicitud de entidades públicas competentes en ejercicio de sus funciones, para lo cual no será necesario contar con el consentimiento del Titular.

- e. Administración del usuario y clave para el acceso a la oficina virtual y página web.

Los derechos del titular del dato personal son los previstos en la Ley 1581 de 2012 y en la política de tratamiento de datos personales ubicada en www.aliansalud.com.co, especialmente los siguientes:

- a. Conocer, actualizar y rectificar los datos personales frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado;
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada;
- c. Ser informado respecto del uso que se les ha dado a mis datos personales;
- d. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente;
- e. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando no exista deber legal o contractual que lo impida;
- f. Acceder en forma gratuita a los datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Para el ejercicio de sus derechos, y la atención de consultas y reclamos, ALIANSALUD ha dispuesto los siguientes canales:

DATOS DEL RESPONSABLE ALIANSALUD EPS Nit. 830.113.831-0	
Página web	www.aliansalud.com /opción "CONTÁCTENOS".
Correo electrónico	oficinavirtual@aliansalud.com.co
Dirección Física	Cr 65 11-50, Piso 2 Lc 2-87 y 2-88 Plaza Central
Teléfono	7 56 80 00
Ciudad	Boqotá, DC

5. Propiedad Intelectual

Todos los signos distintivos y obras contenidas en la oficina virtual y página web son de propiedad de ALIANSALUD o en su defecto ALIANSALUD cuenta con autorización para su uso, por lo cual se encuentran protegidos por las normas aplicables sobre derecho de autor y propiedad industrial (como por ejemplo nombres, dibujos, logotipos o diseños). Por ende, los usuarios aceptan que, al ingresar, navegar y de cualquier manera utilizar este portal se obligan a respetar los derechos exclusivos de ALIANSALUD sobre todos los contenidos, y por tanto de ninguna manera copiarán, reproducirán, distribuirán, pondrán a disposición de terceros, publicarán, ni usarán el contenido de este sitio ni una parte de éste para fines diferentes a obtener información sobre los servicios prestados por la misma.

Cualquier uso no autorizado del material contenido en este sitio web infringe las normas aplicables sobre derecho de autor y propiedad industrial. En caso de incumplimiento de las presentes condiciones de uso, ALIANSALUD iniciará todas las acciones legales que sean necesarias para preservar sus derechos y obtener la destrucción de cualquier material que se produzca con base en el contenido de este sitio web, y la reparación de los perjuicios que se puedan causar por la infracción.

6. Exclusión de Responsabilidad

El Usuario reconoce y acepta expresamente que ALIANSALUD no es responsable por las conductas difamatorias, ofensivas, ilegales y/o delictivas de sus Usuarios.

Trabajamos para proporcionar el mejor servicio posible y establecer normas claras para todas las personas que los usen. No obstante, en ALIANSALUD nos esforzamos porque nuestros servicios se ofrecen de la mejor manera y no podemos GARANTIZAR que siempre sean seguros, que nunca sufran errores ni que funcionen sin interrupciones, demoras o imperfecciones. No podemos predecir si surgirá algún problema con nuestros Productos. En consecuencia, nuestra responsabilidad se limitará lo máximo que permita la legislación aplicable.

7. Hipervínculos

Los Usuarios y, en general, todas aquellas personas que pretendan establecer un hipervínculo que desde sus páginas direccionen su navegador (Browser) al Sitio ALIANSALUD deberán cumplir con las siguientes condiciones:

El Hipervínculo únicamente permitirá el acceso a la página principal (Home) del Sitio; No se creará un browse, frame o border enviroment sobre las páginas web del Sitio; La inclusión del Hipervínculo no tendrá como objeto o efecto que las páginas del Sitio sean mostradas en un sitio no controlado por ALIANSALUD; No se realizarán manifestaciones o indicaciones falsas, inexactas o incorrectas sobre ALIANSALUD, en particular, no se declarará ni dará a entender que ALIANSALUD ha autorizado el Hipervínculo o que ha supervisado o asumido de cualquier forma los contenidos o servicios ofrecidos o puestos a disposición en la página web que contiene el Hipervínculo; Excepción hecha de aquellos signos que formen parte del mismo Hipervínculo, la página web en la que se establezca el Hipervínculo no contendrá ninguna marca, nombre comercial, rótulo de establecimiento, denominación, logotipo, eslogan u otros signos distintivos pertenecientes a ALIANSALUD y sus Empresas; La página web en la que se establezca el Hipervínculo no contendrá informaciones o contenidos ilícitos, contrarios a la moral y buenas costumbres generalmente aceptadas y al orden público, así como tampoco contendrá contenidos contrarios a cualesquiera derechos de terceros.

8. Uso Internacional

Los presentes términos y condiciones se regirán por la Legislación colombiana y la jurisdicción competente de territorio colombiano.

9. Menores de 18 años

No se permite el registro de menores de edad en esta Página Web por sí mismos y por ende el acceso a la Oficina Virtual. No obstante, si los padres o representantes legales de afiliados menores desean registrarlos, su información quedará vinculada a la cuenta del correo electrónico registrado en los sistemas de información.

10. Inexistencia de otras relaciones jurídicas

De ninguna manera el acceso a la página web por parte del usuario significa que entre ALIANSALUD y el usuario exista algún tipo de asociación, sociedad de hecho, joint venture, agencia comercial, contrato de distribución, de comisión, corretaje o algún otro tipo de relación jurídica, de carácter temporal o permanente.