

TÉRMINOS Y CONDICIONES SERENAMENTE

Bienvenido a SERENAMENTE

Portovenus S.A. (en adelante “SERENAMENTE” o “la Empresa”) es una sociedad anónima constituida en la República Oriental del Uruguay, con el número de RUT, y domiciliada en

SERENAMENTE ofrece funciones de sitio web (www.SerenaMente.com.uy), así como otros productos y servicios. Cuando visitas o compras en cualquiera de las plataformas de SERENAMENTE, utilizas los productos o servicios de SERENAMENTE, usas las aplicaciones de SERENAMENTE o empleas software puesto a disposición por SERENAMENTE en relación con lo anterior (en adelante, en conjunto, “los Servicios”), todos esos servicios te son brindados bajo las condiciones establecidas en esta página.

CONDICIONES DE USO

Es importante que leas detenidamente las presentes condiciones antes de utilizar los Servicios de SERENAMENTE. Al utilizar nuestros Servicios, aceptas quedar vinculado por las presentes condiciones. Si no aceptas estas condiciones, no puedes acceder a ello ni utilizarlos.

SERENAMENTE te ofrece una amplia gama de servicios y en ocasiones pueden aplicarse condiciones adicionales. Además, cada vez que utilices o adquieras cualquiera de nuestros servicios, (por ejemplo: la adquisición de productos específicos), estarás igualmente sujeto a los términos y condiciones generales y a las condiciones particulares aplicables a cada uno de esos servicios o productos.

SERENAMENTE podrá poner fin de inmediato a estas condiciones o cualquiera de los Servicios o, en general, dejar de ofrecerlos o denegar el acceso a los Servicios o cualquier parte de ellos, en cualquier momento y por cualquier motivo.

Si no aceptas estas Condiciones, no podrás acceder o usar los Servicios. SERENAMENTE podrá poner fin de inmediato a estas Condiciones o cualquiera de los Servicios respecto del USUARIO o, en general, dejar de ofrecer o denegar el acceso a los Servicios o cualquier parte de ellos, en cualquier momento y por cualquier motivo.

PRIVACIDAD

Es importante que revise nuestra POLÍTICA DE PRIVACIDAD, que también rige el uso que realices de los Servicios, para que conozca nuestras prácticas.

1. TU CUENTA

1. A través de su plataforma tecnológica SERENAMENTE provee a sus USUARIOS (como tu) un servicio de consulta y atención psicológica a solicitarse a través de los sistemas que SERENAMENTE proporciona a esos efectos, y que prestan personalmente (en modalidad física o virtual) profesionales debidamente certificados y autorizados.

2. El servicio que ofrece SERENAMENTE es para uso exclusivamente personal, no comercial de los USUARIOS, e intransferible exceptuando situaciones expresamente autorizadas por SERENAMENTE.

3. A efectos de acceder a la utilización de las Plataformas y Servicios, deberás registrarte con un nombre de usuario personal y correspondiente contraseña, que podrás personalizar al ingresar

por primera vez a la Plataforma o Sistema (tu “cuenta virtual”). Para utilizar los Servicios, deberás proporcionar cierta información personal - a modo de ejemplo, sin que represente una enumeración taxativa: nombres, apellidos, cédula o documento de identidad, dirección, e-mail, teléfono de contacto y al menos un método de pago válido.

Cuando utilizas los Servicios de SERENAMENTE que requieren la creación de una cuenta virtual, **tú eres el responsable de mantener la confidencialidad de los datos de tu cuenta y tu contraseña, así como de restringir el acceso a tu ordenador y/o a tus dispositivos**. Asimismo, aceptas asumir la responsabilidad derivada de todas las actividades realizadas desde tu cuenta o utilizando tu contraseña. **Es tu responsabilidad tomar todas las medidas necesarias a los efectos de asegurar y salvaguardar la confidencialidad de tu contraseña, y deberás informarnos inmediatamente en caso de que tengas motivos para creer que tu contraseña ha sido puesta en conocimiento de un tercero, o si ésta ha sido utilizada de manera no autorizada o es susceptible de serlo**. Es tu responsabilidad comprobar que los datos que nos facilitas son correctos y completos, y es no solo tu derecho, sino tu deber, informarnos inmediatamente cuando tenga lugar cualquier variación en la información que nos has facilitado.

4. No podrás utilizar ninguno de nuestros servicios: (i) en forma alguna que cause, o pueda causar, daño o perjuicio alguno a cualquiera de los Servicios de SERENAMENTE o la interrupción del acceso a los mismos; o (ii) para cualquier fin fraudulento, ni a efectos de la comisión de delito alguno u otra actividad ilícita de ningún tipo; o (iii) para generar cualquier tipo de molestia, inconveniente o ansiedad en un tercero.

Nos reservamos el derecho a denegar el acceso al servicio, a cancelar cualesquiera cuentas y a eliminar o modificar cualquier contenido en caso de que el usuario incumpliera la legislación aplicable, las presentes Condiciones de Uso o cualesquiera otros términos y condiciones o políticas aplicables.

2. LICENCIA DE USO

a) Derechos de autor, derechos de propiedad intelectual y derechos sobre bases de datos

Todo el contenido alojado o puesto a disposición en cualquiera de nuestras plataformas o servicios, como por ejemplo texto, gráficos, logotipos, iconos de botones, imágenes, clips de audio, descargas digitales, y recopilaciones de datos son propiedad de SERENAMENTE o de sus proveedores de contenido, y está protegido por la legislación nacional e internacional sobre derechos de propiedad intelectual, derechos de autor y derechos sobre bases de datos. El conjunto de todo el contenido albergado o puesto a disposición a través de cualquiera de nuestras plataformas o servicios es propiedad exclusiva de SERENAMENTE, y está protegido por las leyes nacionales e internacionales sobre derechos de propiedad intelectual y derechos sobre bases de datos.

No está permitida la extracción sistemática ni la reutilización del todo o de parte alguna del contenido de ninguna de nuestras plataformas ni de nuestros servicios, sin nuestro expreso consentimiento por escrito. En particular, no se permite el uso de herramientas o robots de búsqueda y extracción de datos para la extracción (ya sea en una o varias ocasiones) de partes sustanciales de nuestras plataformas o servicios para su reutilización, sin nuestro expreso consentimiento por escrito. Tampoco le está permitido a los usuarios crear ni publicar sus propias bases de datos cuando éstas contengan partes sustanciales de cualquiera de nuestras

plataformas o Servicios (por ejemplo, nuestras listas de productos y listas de precios), sin nuestro expreso consentimiento por escrito.

En las oportunidades en que se publique contenido académico o científico podrás compartirlo con fines no comerciales, siempre que identifiques clara y prominentemente a SERENAMENTE cómo la fuente de la cual obtuviste esa información.

b) Marcas registradas

Los gráficos, logotipos, encabezados de página, iconos de botón, scripts y nombres de servicio que aparecen incluidos o están disponibles en nuestra web, o a través de cualquiera de nuestros servicios, son marcas registradas o representan la imagen comercial de SERENAMENTE o sus licenciantes. No podrán utilizarse las marcas registradas ni la imagen comercial de SERENAMENTE o sus licenciantes en relación con ningún producto o servicio que no pertenezca a SERENAMENTE o sus licenciantes, ni en ninguna forma que fuera susceptible de causar confusión entre los usuarios o que pueda menospreciar o desacreditar a SERENAMENTE o sus licenciantes. El resto de marcas registradas que no son propiedad de SERENAMENTE y que aparecen incluidos o están disponibles a través de nuestros servicios, pertenecen a sus respectivos propietarios, quienes podrán o no estar afiliados o relacionados de cualquier modo, o ser patrocinados por SERENAMENTE.

c) Licencia y acceso

Sujeto al debido cumplimiento de tu parte, de estas Condiciones de Uso y las Condiciones Particulares de los Servicios aplicables, así como al pago del precio correspondiente, en su caso, SERENAMENTE o sus proveedores te conceden una licencia de carácter precario, personal, limitada, no exclusiva, no transferible y no sublicenciable, de acceso y utilización, a los Servicios y plataformas de SERENAMENTE para fines personales no comerciales. Dicha licencia no incluye derecho alguno de reventa ni de uso comercial de los Servicios de SERENAMENTE ni de sus contenidos, ni derecho alguno a compilar ni utilizar lista alguna de productos, descripciones o precios. Tampoco incluye el derecho a realizar ningún uso derivado de los Servicios de SERENAMENTE ni de sus contenidos, ni a descargar o copiar información de cuenta alguna para el beneficio de otra empresa, ni el uso de herramientas o robots de búsqueda y extracción de datos, o similar.

En ningún caso se entenderá que las disposiciones de estos Términos y Condiciones, sus anexos y modificaciones, otorgan a los USUARIOS (como tu) derecho o título alguno de propiedad sobre los Servicios, las plataformas, ni sobre sus contenidos, actualizaciones, adaptaciones, adecuaciones o interfaces. Son de exclusiva propiedad de SERENAMENTE los códigos fuente, las plataformas y sus respectivas copias, todas las adaptaciones y adecuaciones realizadas en las plataformas, modifique o no los códigos fuente. También lo son todo y cualquier tipo de cambio autorizado o no por SERENAMENTE, toda documentación relacionada a las Plataformas, el material promocional así como folletos, catálogos, demostraciones, presentaciones, propuestas y otros que hayan sido o sean desarrollados por SERENAMENTE para fines de comercialización de las Plataformas.

SERENAMENTE y sus licenciantes, proveedores, editores, titulares de derechos u otros proveedores de contenidos se reservan cualquier derecho que no esté expresamente comprendido en estas Condiciones de Uso.

Los USUARIOS no podrán, por sí o por interpuesta persona, licenciar o desarrollar, para sí o para cualquier tercero, otras plataformas, softwares o productos que sean similares o cumplan similar propósito que la Plataforma, en el Uruguay o el extranjero.

No está permitida la reproducción, duplicación, copia, venta, reventa o explotación de ningún tipo de los Servicios ni contenidos de SERENAMENTE ni de sus plataformas, ni de parte alguna de los mismos, con fines comerciales, en cada caso sin nuestro previo consentimiento por escrito.

Tampoco está permitido utilizar técnicas de framing para introducir cualquier marca comercial, logotipo u otra información protegida por derechos de autor (incluyendo imágenes, texto, diseños de página o formatos) de SERENAMENTE sin el correspondiente consentimiento previo por escrito. No está permitido el uso de metaetiquetas (meta tags) ni de ningún otro "texto oculto" que utilice los nombres o marcas registradas de SERENAMENTE sin nuestro consentimiento previo y por escrito.

Te rogamos que hagas un uso correcto de los Servicios y plataformas de SERENAMENTE. Sólo te está permitido utilizar los Servicios y plataformas de forma lícita. Cualquier incumplimiento de tu parte con estas Condiciones de Uso supondrá la anulación del permiso o la licencia concedidos.

3. COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

Cada vez que utilices un servicio, adquieras un producto o nos envíes un correo electrónico, un mensaje vía chat, o cualquier otra comunicación desde tu ordenador o dispositivo móvil, estarás comunicándote electrónicamente con nosotros. Nosotros, por nuestra parte, también nos pondremos en contacto contigo electrónicamente por distintos medios, como por ejemplo mediante correo electrónico, mensajes chat, notificaciones dentro de aplicaciones, o publicando mensajes o comunicaciones por correo electrónico, en el sitio web, o a través de cualquier otro servicio de SERENAMENTE. **A efectos de los productos y servicios ofrecidos por SERENAMENTE en sus plataformas, tu consientes en recibir comunicaciones de nuestra parte mediante medios electrónicos, incluyendo correo electrónico y mensajería instantánea, y aceptas que todos los contratos, avisos y otras notificaciones y comunicaciones que te enviemos por medios electrónicos satisfacen cualquier requisito de forma escrita. Por otra parte, sólo las comunicaciones que nos envíes mediante formularios inscriptos en nuestro sitio web, o que provengan de la casilla de correo electrónico o número de teléfono celular que denuncies como tuyos en tu cuenta virtual, serán vinculantes para nosotros.**

4. FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA

1. La Plataforma recopilará tus datos y necesidades a los efectos de proporcionar a SERENAMENTE la información necesaria para coordinar una entrevista personal preliminar con un equipo especializado que te ayudará a seleccionar los profesionales que mejor se adapten a tu situación personal. Cada profesional tendrá su perfil público que podrás consultar en la Plataforma, de forma tal que puedas conocerlo antes de tu primera consulta. Mediante un usuario y contraseña (la "cuenta virtual"), los USUARIOS (como tú) pueden acceder a la

Plataforma y realizar cambios en sus agendas de consulta (sujeto a disponibilidad), solicitar cambio de terapeuta/psicólogo (sujeto a disponibilidad) y manejar su información personal.

2. SERENAMENTE preseleccionará a los Prestadores disponibles de acuerdo a lo que surja de la entrevista personalizada, y la selección definitiva se realizará en conjunto con el USUARIO. La aceptación del servicio por parte del Prestador será, asimismo, de su exclusiva potestad, por lo que es posible que el Prestador seleccionado por el USUARIO no sea quien preste el servicio en los hechos.

3. Desde la Plataforma, podrás seleccionar los planes ofrecidos que mejor se adecúen a tus necesidades y disponibilidad, personalizando el número de consultas con tu terapeuta que desees contratar, si prefieres que se celebren de manera presencial u on-line, e indicándonos tus horarios y días de preferencia. Asimismo podrás indicarnos tu interés en productos adicionales de SERENAMENTE, como formar parte de talleres especiales y programas integrales, cuyas fechas serán dispuestas por la empresa

3. Al aceptar estos Términos y Condiciones, consientes que la información que surja de la entrevista preliminar y, en general, de todo contacto con la empresa por fuera de las consultas terapéuticas/psicológicas sea almacenada por SERENAMENTE, y autorizas a que la utilicemos para seleccionar al terapeuta/psicólogo que mejor se adecue a tus necesidades y puedas comenzar tu terapia tan pronto como sea posible y/o sustituirlo en caso de que sea necesario.

4. SERENAMENTE y sus Prestadores quedan exonerados del cumplimiento de las obligaciones puestas a su cargo según el presente contrato, en las situaciones catalogadas como excepcionales, tales como guerras, grave alteración del orden público, pandemias, epidemias o situaciones que sin ser epidemias afecten la salud pública de forma generalizada, accidentes naturales que afecten gravemente el clima, invasiones extraterrestres, etc; al igual que en toda circunstancia de fuerza mayor, caso fortuito, causa extraña o imposibilidad fáctica de cumplimiento de la prestación, incluyendo medidas de índole sindical sean de carácter general, de rama y/o de empresa. También nos reservamos expresamente el derecho de no otorgar el servicio, o de cancelarlo, sin incurrir en ningún tipo de responsabilidad, en los casos en que las características clínicas y/o personales y/o el comportamiento de los usuarios indiquen riesgos graves para su propia integridad física, psíquica o moral, y/o la del Prestador, al igual que cuando las condiciones ambientales, familiares, personales y/o edilicias representen alguna clase de riesgo actual y/o potencial de cualquier índole, incluyendo la integridad física, psíquica o moral, para el profesional y/o para el propio usuario.

5. PAGOS Y TARIFAS

1. Al optar por hacer uso del servicio prestado por SERENAMENTE, los USUARIOS quedan obligados a pagar la tarifa correspondiente al paquete o servicio por el que opten.

2. Ante la contratación de cualquier producto o servicio de SERENAMENTE, aceptas recibir facturas de tus adquisiciones electrónicamente. Las facturas electrónicas te serán facilitadas a través de los medios que SERENAMENTE pone a tu disposición en sus plataformas.

6. POLÍTICA DE REEMBOLSOS Y CANCELACIONES

1. Las cancelaciones de consultas en la plataforma deberán solicitarse por correo electrónico a cancelaciones@SerenaMente.uy o [WhatsApp a](#) con un mínimo de 48hs. hábiles de antelación. SERENAMENTE hará todo lo posible por reprogramar la consulta cancelada dentro de esos plazos, de acuerdo a la disponibilidad del profesional relevante.

Solamente en los casos en los que la reprogramación no fuese posible procederá el reembolso de la consulta. Cada solicitud de reembolso será analizada por SERENAMENTE individualmente, teniendo en cuenta el momento de la cancelación y la razón esgrimida para la cancelación, entre otros aspectos. La tarifa de reembolso podrá o no ser aplicada a la totalidad del costo de la consulta, dependiendo del análisis de cada caso.

Si la cancelación fuera comunicada con una antelación menor a 48 hs hábiles anteriores a la fecha prevista para la sesión, se considerará a todos los efectos como si la sesión se hubiera realizado, incluyendo a los efectos de su pago.

2. En la medida de lo posible, y atendiendo a las particularidades de cada caso, SERENAMENTE se compromete a reembolsar la totalidad de lo abonado en caso de que la cancelación del servicio sea originada en una decisión expresa de SERENAMENTE.

3. Está terminantemente prohibida la entrega de dinero por parte del USUARIO al profesional por concepto de gratificación, propinas o cualquier otro tipo de retribución monetaria por fuera de lo pactado a través de SERENAMENTE. En caso de que el USUARIO lleve a cabo esta conducta, de ser verificada por SERENAMENTE se procederá a la eliminación de su cuenta y contraseña, así como a la cancelación de todos los servicios futuros que haya contratado. Ninguna parte de estos servicios ni de las sumas abonadas por fuera de la contratación serán reembolsados por SERENAMENTE, siendo de su entera responsabilidad las consecuencias de cualquier naturaleza (incluyendo jurídicas y laborales) que de ello deriven.

7. ACTIVIDAD

La actividad de SERENAMENTE comprende únicamente la prestación de servicios de terapia psicológica, en distintas modalidades y actividades de prevención, a través de su Plataforma, por lo que el USUARIO acepta que la responsabilidad de SERENAMENTE se circunscribe a dicha actividad, no teniendo vínculo con otras industrias. SERENAMENTE declina y rechaza cualquier garantía o declaración, tácita o expresa, que no se halle explícitamente establecida en estos términos, teniéndose por tales a modo enunciativo y no taxativo las garantías implícitas de comerciabilidad e idoneidad para uno o más fines. SERENAMENTE no garantiza la fiabilidad, puntualidad, calidad, idoneidad o disponibilidad de los servicios solicitados o que los servicios no serán interrumpidos o estarán libres de errores. SERENAMENTE tampoco responderá por daños indirectos, incidentales, especiales o punitivos ni por daños emergentes, incluidos el lucro cesante, la pérdida de datos, la lesión personal o el daño a la propiedad. Tampoco responderá de perjuicios relativos, relacionados o derivados de cualquier forma del uso de los servicios. En ningún caso la responsabilidad total de SERENAMENTE hacia usted en relación con los servicios prestados y por todos los daños o pérdidas podrá exceder de quinientos dólares (USD 500).

8. POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Preservar tu privacidad es muy importante para nosotros, por lo que estará protegida mientras utilices nuestros servicios. Por detalles, consulta nuestras POLITICAS DE PRIVACIDAD, que puedes encontrar en nuestras Plataformas. .

9. MODIFICACIONES A LOS TYC.

1. Nos reservamos el derecho a realizar cambios en los Servicios, en nuestras políticas y en nuestros términos y condiciones, incluyendo las presentes Condiciones de Uso, en cualquier momento. Te notificaremos de cualquier ampliación y/o modificación de los presentes Términos y Condiciones, de la Plataforma, o de cualquier otro aspecto del servicio que brinda SERENAMENTE, por los medios establecidos en las cláusula 3. COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS y 14. COMUNICACIONES.

2. Nos reservamos también el derecho de aplicar condiciones suplementarias a determinados Servicios, como términos de venta de cada producto, políticas para un evento, una actividad o una promoción particular, y dichas condiciones suplementarias se comunicarán en relación con los Servicios aplicables. Las condiciones suplementarias se establecen además de las Condiciones, y se considerarán una parte de estas, para los fines de los Servicios correspondientes. Las condiciones suplementarias prevalecerán sobre las Condiciones en el caso de conflicto con respecto a los Servicios aplicables.

3. SERENAMENTE podrá modificar las Condiciones relativas a los Servicios cuando lo considere oportuno. Las modificaciones serán efectivas después de la publicación de dichas Condiciones actualizadas o las políticas modificadas o condiciones suplementarias sobre el Servicio aplicable. El acceso o uso continuado de los Servicios después de dicha publicación constituye consentimiento a vincularse por las Condiciones y sus modificaciones.

4. Las ampliaciones y/o modificaciones comenzarán a regir, con respecto a los USUARIOS, a partir de las 24 (veinticuatro) horas siguientes de notificadas.

5. El continuar utilizando el servicio una vez notificadas las ampliaciones y/o modificaciones, implicará la aceptación de las mismas y por ende, su entera vigencia.

10. MORA

El USUARIO incurrirá en mora de pleno derecho, sin necesidad de intimación, interpelación o requerimiento de especie alguna, por la sola realización u omisión de cualquier acto o hecho que se traduzca en hacer algo contrario a lo estipulado en estos Términos y Condiciones o la Ley.

11. CAPACIDAD

El USUARIO declara y garantiza que es mayor de 18 años o en su defecto que es capaz de contratar. El USUARIO es responsable de cualquier situación o reclamo que pudiese derivar de la contratación del servicio para su uso por un menor de edad.

12. NULIDADES

Si una o más cláusulas de estos Términos y Condiciones fueren declaradas inexistentes, nulas o ineficaces, ello no afectará la existencia, validez y eficacia del resto, que seguirá plenamente vigente.

13. RENUNCIA

En caso de incumplimiento por su parte de las presentes Condiciones de Uso, y aun cuando pudiéramos optar por no ejercitar cualesquiera derechos a nuestro alcance en dicho momento, podremos hacer uso de tales derechos y acciones en cualquier otra ocasión en la que usted pudiera incumplir nuevamente las presentes Condiciones de Uso.

14. COMUNICACIONES

A todos los efectos judiciales o extrajudiciales a que dieran lugar los presentes Términos y Condiciones, el USUARIO constituye domicilio en el indicado como suyo al darse de alta en el sistema y SERENAMENTE en el indicado en la cláusula siguiente. Las partes acuerdan como válidas las comunicaciones realizadas a la dirección de correo que figure en la cuenta del USUARIO y en contacto@SerenaMente.uy.

15. LEY Y JURISDICCIÓN

Las presentes condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes de la República Oriental del Uruguay. Ambas partes acordamos someternos a la jurisdicción exclusiva de los tribunales de la ciudad de Montevideo, en la República Oriental del Uruguay.

16. NUESTROS DATOS

La presente Plataforma es propiedad de PORTOVENUS S.A. quien es responsable asimismo de su mantenimiento.

DATOS DE CONTACTO:

Domicilio

Teléfono

Correo electrónico