

## “TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS”

POR FAVOR LEA CUIDADOSAMENTE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ANTES DE USAR ESTE SITIO Y/O UTILIZAR NUESTROS SERVICIOS:

**En caso de emergencia (dolor torácico, palpitations, pérdida de conocimiento, falta de aire) llama de inmediato al 911 (en México) o al número de emergencias dispuesto en tu localidad o país. No esperes a recibir nuestros SERVICIOS.**

Al disponer este sitio web y/o utilizar todos los servicios, productos u orientaciones que ofrece Servicios Orienta, S.C. o cualquiera de sus afiliadas o subsidiarias (en lo sucesivo “**GRUPO ORIENTA**”), manifiestas y certificas ser mayor de edad (en México mayor de 18 años) y tener plena capacidad legal, física e intelectual para comprometerte, obligarte y responsabilizarte al tenor de lo establecido en este documento.

**GRUPO ORIENTA** reconoce y respeta el derecho de los niños, niñas y adolescentes a la libertad de expresión, a recibir y difundir informaciones e ideas de todo tipo, así como el derecho al libre desarrollo de la personalidad; no obstante, si eres menor de edad (en México menor de dieciocho años) y no cuentas con la autorización y supervisión de alguno de tus padres o tutores; o bien, si has brindado o planeas brindarnos datos falsos, te pedimos abandonar inmediatamente esta página web y abstenerse de hacer uso de nuestros **SERVICIOS**.

### DEFINICIONES

Para facilitar la lectura de este documento y sin que implique lenguaje excluyente, deberán considerarse las siguientes definiciones cada que sean mencionadas a lo largo del texto:

**BENEFICIARIO (A) / USUARIO (A)**: En plural o singular, masculino o femenino, se referirá a toda persona física que, por auspicio de una **ENTIDAD PATROCINADORA**, sea beneficiaria de los **SERVICIOS**.

**SERVICIOS**: Hace referencia, en su conjunto, a todos los servicios o productos que sean mencionados explícitamente en este documento, entre los que se encuentran: (1) Líneas de ayuda o atención para estudiantes, empleados, contratistas, socios y en general para cualquier persona física que una **ENTIDAD PATROCINADORA** desee beneficiar. La línea de ayuda de **ORIENTA** consiste medularmente en proporcionar teleservicios mediante los cuales se brinda información y orientación vía telefónica, chat, correo electrónico, videollamadas o de cualquier otra forma remota a través del uso de tecnologías básicas de comunicación verbal o de imagen, en materia: nutricional y/o psicológica y/o médica y/o legal y/o veterinaria y/o de economía familiar a las personas que se comuniquen por su propia voluntad a nuestro centro de contacto a través de los medios de comunicación establecidos para tal efecto; (2) Reporteo, obtención y procesamiento de datos relacionados la NOM-035-STPS-2018 – “Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención”; (3) Videoconferencias propiedad de **ORIENTA**; (4) Acceso a la página web de “orienta-me.com”; (5) Acceso a una o más aplicaciones web (apps) para mejorar la experiencia de contacto con **GRUPO ORIENTA**.

**ENTIDAD PATROCINADORA**: Es la empresa, institución, persona física o moral que, a través de una relación contractual con **ORIENTA**, adquirió en tu beneficio los **SERVICIOS**.

**ASESOR (A)**: Es el profesional que forma parte del equipo de colaboradores de **GRUPO ORIENTA** y que brinda al **USUARIO** alguno de los **SERVICIOS** que se hayan contratado, en cualquiera de sus disciplinas: orientación médica y/o nutricional y/o legal y/o psicológica y/o de economía familiar.

**USUARIO (S)**: Se considera como tal a:

DA-CPU-09 Rev. 5

- a. **USUARIOS DIRECTOS:** Las personas físicas que han sido expresamente señaladas como beneficiarias de los **SERVICIOS** por alguna **ENTIDAD PATROCINADORA** y que hagan uso de éstos.
- b. **USUARIOS INDIRECTOS:** Las personas físicas que hagan uso de los **SERVICIOS** en virtud de ser familiares en primer grado (pareja, hijos, hermanos y padres) de las personas señaladas como beneficiarias por una **ENTIDAD PATROCINADORA**, así como demás personas que, por habitar en el mismo domicilio de los beneficiarios formen parte del sistema de vida o núcleo familiar de éstos, siempre y cuando, a criterio del personal de **GRUPO ORIENTA** tengan una influencia significativa en los **USUARIOS DIRECTOS** y así haya sido contratado por una **ENTIDAD PATROCINADORA**.

**LOS DATOS:** Son los datos personales, datos personales sensibles, datos financieros o patrimoniales o cualquier tipo de información que los usuarios de los **SERVICIOS** compartan con **GRUPO ORIENTA**.

**LFPDPPP:** Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares vigente en México.

## GENERALIDADES

Los **SERVICIOS** disponibles para cada persona dependerán de lo que cada **ENTIDAD PATROCINADORA** haya decidido adquirir para ti, por lo que, para conocer la cobertura o alcances específicos de los **SERVICIOS** que gozas deberás contactarte con tu **ENTIDAD PATROCINADORA**, sin que sea óbice que en este documento se mencione una amplia gama de **SERVICIOS**, pues ello no quiere decir que dispongas de todos ellos, ya que únicamente se enuncian como información para una generalidad de **USUARIOS**.

Los **SERVICIOS** por regla general, no son presenciales; se suministran a través de profesionales titulados, debidamente calificados en cada una de sus áreas de atención, siendo el mecanismo de atención principal mediante la vía telefónica; sin embargo, también se podrá hacer uso del chat, correo electrónico, videollamadas o de cualquier otra forma remota (a través del uso de tecnologías de comunicación) que **GRUPO ORIENTA**, discrecionalmente, determine.

**GRUPO ORIENTA**, por la naturaleza de los servicios que proporciona (forma remota), lógica y jurídicamente, se encuentra impedida para verificar que los **USUARIOS** utilicen de forma prudente, responsable, ética y honesta los **SERVICIOS**. **GRUPO ORIENTA** tampoco puede verificar la completa identidad de los **USUARIOS** que se contactan con nosotros o realizan consultas; ni la veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de la información o **LOS DATOS** que proporcionan; por ello, **GRUPO ORIENTA** siempre actúa de buena fe en el desarrollo de sus actividades, otorgando credibilidad a todos los **USUARIOS**.

Te rogamos proporcionar datos ciertos y hacer uso de nuestros **SERVICIOS** de manera lícita, ética y honesta; de lo contrario, debes abstenerte de utilizar los **SERVICIOS**.

Al usar nuestros **SERVICIOS** declaras:

1. Estar conforme y aceptar la totalidad de la condiciones, alcances, obligaciones y responsabilidades establecidas en este documento ("**TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS**").
2. Estar conforme y aceptar el "Aviso de Privacidad para Personas Usuarias de los Servicios" publicado en la página web: [orienta-me.com](http://orienta-me.com)

DA-CPU-09 Rev. 5

3. Estar conforme con someterte a la legislación mexicana, en todo lo relacionado y aplicable a los **SERVICIOS**.
4. Aceptar que los **ASESORES** que te atenderán pueden utilizar durante toda la comunicación un pseudónimo para preservar su seguridad y derecho a la intimidad. No podrás exigir conocer su nombre real.
5. Quedar obligado(a) a abstenerse de grabar, reproducir o divulgar (total o parcialmente) las imágenes, videos, voces o sonidos generados durante nuestros **SERVICIOS**, salvo que cuentes con el consentimiento expreso, previo y por escrito del **ASESOR** involucrado, así como de **GRUPO ORIENTA**, quien es la responsable de los **SERVICIOS**.
6. Ser mayor de edad (en México mayor de 18 años) y tener plena capacidad legal, física e intelectual para comprometerte, obligarte y responsabilizarte al tenor de lo establecido en este documento.
7. Aceptar que es TU ABSOLUTA RESPONSABILIDAD REVISAR ESTOS **TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS** PERIÓDICAMENTE O CADA QUE LO CONSIDERES NECESARIO; toda vez que **GRUPO ORIENTA** se reserva el derecho de efectuar cambios o modificaciones al presente documento en cualquier momento y sin previo aviso, según sea necesario para cumplir con ordenamientos legales o en virtud de adicionar nuevos servicios o restricciones.
8. Aceptar que en ningún caso **GRUPO ORIENTA** contactará vía telefónica o por cualquier otro medio a persona alguna, serán los **USUARIOS**, los que voluntariamente decidirán utilizar o no los **SERVICIOS**, salvo excepciones previamente validadas entre los involucrados.
9. Aceptar y comprender que nuestros **SERVICIOS** no son aptos para atender emergencias y no sustituyen una asesoría profesional. Por favor abstente de usar nuestros **SERVICIOS** en casos de emergencia o urgencia.
10. Aceptar y comprender que **GRUPO ORIENTA** no brinda servicio de atención médica o de salubridad general, sino que la orientación ofrecida por **GRUPO ORIENTA** se basa exclusivamente en la información proporcionada por los **USUARIOS** (sin poder comprobarla y sin poder acceder de forma detallada a expedientes, análisis clínicos o exploraciones físicas), por tanto, la orientación recibida a través de los **SERVICIOS** contribuye al bienestar físico y emocional a través de la contención e información que permita estructurar de mejor manera las ideas o conocimientos de las personas para que cuenten con elementos que favorezcan la toma decisiones personales congruentes con su proyecto de vida, buscando con ello impactar favorablemente en su nivel de bienestar.  
  
La información brindada por **GRUPO ORIENTA** tampoco puede considerarse como patrocinio, representación, defensa o estudio profesional en el ámbito legal o financiero.
11. Aceptar que **GRUPO ORIENTA** queda facultada para grabar y almacenar las comunicaciones (imágenes, video, sonido, voces) generadas a partir de la utilización de nuestros **SERVICIOS**, conservándolas en términos de lo establecido por el "**Aviso de Privacidad para Personas Usuarias de los Servicios**".
12. Renunciar al derecho de grabar total o parcialmente cualquier contenido, comunicación, imagen o sonido generado con motivo de la prestación de algún **SERVICIO**.

13. Aceptar que **GRUPO ORIENTA** podrá contratar de manera externa servicios y/o productos de terceros para dar cumplimiento a las obligaciones que asumió con tu **ENTIDAD PATROCINADORA** para brindar los **SERVICIOS**, lo anterior sin necesidad de notificar dicha situación de manera particular; por lo que aceptas desde estos momentos tal tercerización, en caso de que exista.
14. Aceptar que te comprometes a no reproducir ni utilizar ningún derecho de propiedad industrial e intelectual propiedad de **GRUPO ORIENTA** sin su autorización.  
  
**GRUPO ORIENTA** hará uso de las acciones legales correspondientes en caso de que se haga un uso ilegal de sus derechos de propiedad industrial e intelectual, incluyendo acciones penales, civiles y administrativas.
15. Aceptar que, en caso de que incumplas cualquiera de las obligaciones mencionadas en este documento, podrás ser responsable de los daños y perjuicios generados a **GRUPO ORIENTA**, sus socios comerciales y clientes; así como el personal que te atienda.

### **COSTO DEL SERVICIO**

Tendrás derecho a usar gratuitamente alguno de nuestros **SERVICIOS**, sólo si una **ENTIDAD PATROCINADORA** contrató previa y directamente para ti algunos de los **SERVICIOS**.

### **DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

Nuestros **SERVICIOS** poseen un enfoque preventivo, por regla general se brindan en idioma español y a través de una línea telefónica. Se encuentran enfocados a la cultura, leyes y sociedad mexicana. Primordialmente se brinda a partir de la información que cada **USUARIO** proporciona voluntariamente al **ASESOR** que le atiende. Cada **USUARIO** es responsable de la exactitud y veracidad de **LOS DATOS** que comparte al hacer uso de los **SERVICIOS**; por lo que **GRUPO ORIENTA** y la **ENTIDAD PATROCINADORA** no son responsables por información falsa, errónea o inexacta. **GRUPO ORIENTA** queda obligado a presumir la buena fe de los **USUARIOS** al proporcionar los **SERVICIOS**.

Los **SERVICIOS** se encuentran integrados y funcionan de la siguiente forma:

1. Se brinda orientación en 6 especialidades: Médica, psicológica, nutricional, legal, veterinaria y de economía familiar.
2. Las orientaciones se proporcionarán a las personas beneficiarias o **USUARIAS INDIRECTAS**, cuando marquen voluntariamente a la línea telefónica designada por **GRUPO ORIENTA** (Un número nacional gratuito “800” y/o un número local de la Ciudad de Querétaro “442”).

Para efectuar una llamada, sólo requerirás marcar el número telefónico proporcionado por **GRUPO ORIENTA** y contar con el nombre del beneficiario directo y su número de identificación (o contraseña).

Toda persona que cuente con la contraseña de un beneficiario directo podrá acceder a los **SERVICIOS**, por lo que será absoluta responsabilidad de cada beneficiario directo el nivel de confidencialidad, resguardo y transmisibilidad de su contraseña de acceso al servicio, la cual es proporcionada inicialmente por la **ENTIDAD PATROCINADORA**.

Podrás realizar un número ilimitado de consultas telefónicas. La duración de las conversaciones y el número de ellas depende de cada temática abordada y del criterio del **ASESOR**, conforme a la libertad de su ejercicio profesional.

3. Cuando no se utilice el medio de contacto telefónico, puedes efectuar consultas escritas a través de la página [orienta-me.com](http://orienta-me.com). Las respuestas a las consultas realizadas por este medio se enviarán al correo electrónico que proporcionas para tal efecto.
4. Adicional a lo anterior, **GRUPO ORIENTA** podrá hacer uso de otros medios tecnológicos para establecer contacto con los **USUARIOS**, previa aceptación o conformidad de tu parte.

**GRUPO ORIENTA** también podrá brindar “VIDEOASESORÍAS”, únicamente en materia médica, psicológica, nutricional y veterinaria a las personas que deseen recibir información mediante este formato.

Las VIDEOASESORÍAS se efectuarán mediante el uso de videollamadas (imágenes y voz) y tienen el objetivo de proporcionar a los usuarios una atención personalizada en aquellos casos en que un **ASESOR** lo considere necesario, de manera que, se tengan más herramientas para un mejor contexto de la temática que sea referida en una llamada telefónica, generando así, una mejor prospección de objetivos y una experiencia más satisfactoria.

Las VIDEOLLAMADAS se brindarán invariablemente previa cita. Para acceder a una VIDEOLLAMADA, deberás llamar previamente a nuestras líneas telefónicas demostrando ser una persona beneficiaria de los **SERVICIOS**. Posteriormente, a criterio del **ASESOR** que te atiende se te solicitará un correo electrónico personal y un número celular de contacto. Una vez hecho lo anterior, a través del correo electrónico se te enviará una liga donde podrás acceder a una página de autenticación que le permitirá leer y, en su caso aceptar, a través del código enviado a tu celular los avisos de privacidad y condiciones del servicio aplicables.

Las VIDEOLLAMADAS podrán suspenderse en cualquier momento cuando los **ASESORES** presuman una posible afectación a su seguridad, tranquilidad, dignidad o integridad.

5. En todos los casos y modalidades de atención de los **SERVICIOS**, antes de iniciar con una orientación, **GRUPO ORIENTA** validará si la persona que se contacta es beneficiaria de los **SERVICIOS** como **USUARIA DIRECTA** o **INDIRECTA**; una vez cerciorado de que la persona **USUARIA** tiene derecho a utilizar los **SERVICIOS**, a continuación, **GRUPO ORIENTA** informará al **USUARIO** el aviso previo o aviso de privacidad simplificado aplicable, indicando en dónde se puede consultar el Aviso de Privacidad Integral y los Términos y Condiciones de Uso. Una vez que el **USUARIO** otorga su conformidad (verbal o por medios tecnológicos) respecto a la aceptación del “Aviso de Privacidad para Personas Usuarias de los Servicios” publicado en la página web: <https://orienta-me.com/privacidad.php>, así como los “Términos y Condiciones para las Personas Usuarias de los Servicios”, se iniciará la atención. Esta dinámica se repetirá, preferentemente, cada vez que el **USUARIO** utilice los **SERVICIOS**, salvo casos excepcionales.
6. Las disciplinas de atención se desglosan de la siguiente forma:
  - **El servicio Emocional**, se brindará a los **USUARIOS** las 24 horas del día, los 365 días del año, a través de licenciados en psicología. No se proporcionan constancias de asistencia o tratamiento psicológico y no se brinda atención presencial (con excepción de la atención psicológica por objetivos); no se realizan canalizaciones o recomendaciones profesionales, pero se proporciona apoyo en la búsqueda de opciones institucionales y/o particulares;

DA-CPU-09 Rev. 5

- **El servicio Médico**, se brinda a los **USUARIOS** las 24 horas del día, los 365 días del año, a través de médicos generales titulados. En el servicio médico no se brinda información sobre enfermedades o accidentes laborales o de trabajo; no se hacen diagnósticos, ni se establecen tratamientos médicos. Cualquier medicación enunciada por el **ASESOR**, será de venta libre, a solicitud expresa del **USUARIO** y bajo exclusiva responsabilidad de este último. No se brinda atención presencial.
  - **El servicio Nutricional**, se proporciona a los **USUARIOS** de lunes a viernes (hábiles en México) en un horario de 09:00 a 21:00 horas (tiempo del centro de México), a través de licenciados en nutrición. En el servicio nutricional no se hacen diagnósticos de enfermedades o desórdenes alimenticios; no se recomiendan ni sugieren medicamentos, suplementos, productos naturistas, ni multivitamínicos; no se brinda atención presencial.
  - **El servicio Legal**, se brinda a los **USUARIOS** de lunes a sábado (hábiles en México), de 09:00 a 21:00 horas (tiempo del centro de México), a través de licenciados en Derecho. No se brindan servicios de defensoría, gestión o representación ante autoridades; no se brindan servicios presenciales; no se envían, reciben, analizan, redactan, modifican o interpretan documentos (salvo las respuestas escritas a consultas online); no se brinda asesoramiento fiscal-contable; no se brinda asesoría legal de sistemas jurídicos extranjeros.
  - **El servicio Veterinario**, se proporciona a los **USUARIOS** de lunes a viernes (hábiles en México) de 09:00 a 21:00 horas (tiempo del centro de México), a través de médicos veterinarios. Este servicio no sustituye la atención médica presencial. No se brindan diagnósticos o tratamientos, ni se ofrece apoyo, información para grandes especies, criaderos o granjas.
  - **El servicio de Economía Familiar**, es brindado a los **USUARIOS** por personal capacitado en la materia, de lunes a sábado (hábiles en México) de 09:00 a 21:00 horas (tiempo del centro de México). El servicio no incluye asesoría de finanzas corporativas o empresariales, ni preparación de estados financieros; tampoco se proporciona planificación fiscal o asesoría profesional en el manejo de portafolios de inversión o mercado bursátil; no se abordan temas especializados como franquicias o asesoría fiscal-contable. No se realizan cálculos matemáticos, financieros o actuariales; no se realizarán recomendaciones de instituciones crediticias de carácter privado ni se analiza documentación.
7. La información u orientaciones brindadas (bajo cualquier formato, incluyendo las VIDEOASESORÍAS) no constituyen, ni sustituyen a una terapia, revisión o consulta presencial y no se proporcionarán recetas médicas, constancias de tratamiento o historiales clínicos, por lo que, al utilizar los **SERVICIOS**, las personas **USUARIAS** renuncian libremente a solicitar tales documentos.
8. Bajo ningún supuesto, nuestros **ASESORES** emitirán un diagnóstico clínico o terapéutico; tampoco será posible indicar medicamentos de uso controlado, ni se brindarán valoraciones clínicas o diagnósticos en salud, de tal forma que, aunque existan señales, lesiones, signos o síntomas que sean sugerentes de un diagnóstico o patología, el **ASESOR** se reservará tal información, pudiendo externar únicamente la información que encamine a la persona **USUARIA** a conocer las posibilidades o alternativas que posee.

9. **GRUPO ORIENTA** no establece preferencias entre grupos poblacionales, ni realiza actos de discriminación alguna respecto a los solicitantes de los **SERVICIOS**, tampoco niega, suspende o condiciona la prestación de los **SERVICIOS**, salvo por causas que afecten la seguridad, dignidad, integridad o tranquilidad de **GRUPO ORIENTA**, de su personal, de sus clientes, de los **USUARIOS**, o se funden en disposiciones expresas de ordenamientos legales.

Por causas que afecten la seguridad, integridad, dignidad o tranquilidad de **GRUPO ORIENTA**, de su personal, de sus clientes o de los **USUARIOS**, deberán entenderse, de manera enunciativa y no limitativa, las siguientes: (1) Cuando los **USUARIOS** se expresen o comporten de manera agresiva con el personal de **GRUPO ORIENTA**, o bien, insulten, amenacen, denigren, o de alguna manera, intimiden a **GRUPO ORIENTA** o al personal de éste; (2) Cuando los **USUARIOS** hostiguen sexual o psicológicamente al personal **GRUPO ORIENTA**; (3) Cuando algún **USUARIO**, sin justificación, haga uso reiterado e indiscriminado de los **SERVICIOS**, saturando las líneas de comunicación, ancho de banda o alargando las comunicaciones de manera innecesaria; (4) Cuando las conductas de los **USUARIOS** impidan a **GRUPO ORIENTA** y a su personal prestar un servicio libre de conflictos internos o externos relacionados con la paz y seguridad de sus instalaciones y su personal.

### DELIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

1. **GRUPO ORIENTA** no asume responsabilidad por el uso o destino que decidas dar a la información o datos que recibas, leas o dispongas al utilizar nuestros **SERVICIOS**. Por lo que, al utilizar los **SERVICIOS** liberas de toda responsabilidad a **GRUPO ORIENTA**, ya sea de naturaleza civil, penal, administrativa, fiscal, etc.

Recuerda que son tu exclusiva responsabilidad las decisiones que tomes con la información que se te proporcione en los **SERVICIOS**. También será tu responsabilidad cualquier error u omisión en la entrega de información a través de internet o vía telefónica.

2. **GRUPO ORIENTA** ofrece sus **SERVICIOS** a los beneficiarios que **VOLUNTARIAMENTE** quieran utilizarlos, para que cuenten con elementos para tomar decisiones congruentes con su proyecto de vida. A través de los **SERVICIOS**, **GRUPO ORIENTA** ofrece información y orientación a los **USUARIOS**, de acuerdo con los requerimientos de su consulta, buscando impactar favorablemente en su nivel de bienestar.
3. La naturaleza de los **SERVICIOS** es preventiva; tiene una perspectiva multidisciplinaria, integral y confidencial.
4. El nivel de impacto de los **SERVICIOS**, en lo particular, depende del involucramiento, compromiso y seguimiento, que cada persona de manera voluntaria le brinde a su proceso.
5. Los profesionistas que colaboran o prestan sus servicios para **GRUPO ORIENTA**, no realizan exámenes físicos o presenciales, por lo que la información brindada en nuestros **SERVICIOS** en ningún momento se ofrece con fines diagnósticos, preventivos, terapéuticos, de tratamiento, de rehabilitación o de investigación. En la prestación de nuestros **SERVICIOS** podrá entablarse una conversación de los antecedentes y padecimientos actuales del interesado, pero de ninguna manera se llevará a cabo la revisión de documentos, historias, expedientes o estudios clínicos.

Para una adecuada orientación deberás ser preciso(a) en las preguntas a realizar, así como en la información proporcionada.

6. **GRUPO ORIENTA** queda relevado de prestar los **SERVICIOS** sin responsabilidad por ello, en casos fortuitos o de fuerza mayor, incluyendo, sin limitar, fallas en la prestación del servicio telefónico por parte de nuestros proveedores de telefonía, internet o comunicación, así como fallos en la prestación del servicio de luz eléctrica no imputables a la falta de pago de **GRUPO ORIENTA**.

**GRUPO ORIENTA** no se hace responsable de fallas, anomalías o situaciones no atribuibles a sus propios recursos e instalaciones.

7. **GRUPO ORIENTA** está impedido por ley, para brindar asesorías, recomendaciones u orientaciones que permitan la evasión de normas jurídicas o promuevan comportamientos ilícitos o antiéticos.
8. Los **SERVICIOS**, en cualquiera de sus modalidades, no incluyen exploraciones, diagnósticos o pruebas con tecnologías de telesalud, salvo aquellas que discrecionalmente **GRUPO ORIENTA** o alguno de los **ASESORES** lo encuentre factible y así sea aceptado por la persona **USUARIA** involucrada.
9. Es importante tomar en cuenta que para orientaciones y/o asesorías más extensas o complejas, podría ser necesaria atención presencial que **GRUPO ORIENTA** no proporciona. Por lo tanto, al hacer uso de los **SERVICIOS**, aceptas y reconoces que **NINGUNO DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR GRUPO ORIENTA SUSTITUYEN A LA CONSULTA PRESENCIAL PROFESIONAL: MÉDICA, PSICOLÓGICA, NUTRICIONAL, FINANCIERA O JURÍDICA** y que es tu absoluta responsabilidad acercarte a servicios profesionales presenciales.
10. En caso de que, por cualquier motivo, termine la relación contractual entre **GRUPO ORIENTA** y tu **ENTIDAD PATROCINADORA**, automáticamente, sin previo aviso y sin necesidad de declaración judicial, perderás la calidad de **USUARIO** y no tendrás derecho a gozar de nuestros **SERVICIOS**.
11. Al hacer uso de los **SERVICIOS** aceptas y estás conforme en que **GRUPO ORIENTA** y su personal, no podrán ser parte en algún juicio en donde se solicite la entrega de información confidencial y/o grabaciones y/o reportes y/o notas de las comunicaciones con los **USUARIOS**.
12. La responsabilidad de **GRUPO ORIENTA** por cualquier incumplimiento de las obligaciones que asume con motivo de la prestación de los **SERVICIOS**, estarán limitadas al monto equivalente a 50 (cincuenta) **UDIS** en México, de valor vigente en el momento del incumplimiento.

## PROPIEDAD INTELECTUAL

**GRUPO ORIENTA** ofrece un permiso limitado, intransferible y no exclusivo al **USUARIO**, para que acceda y realice un uso personal y no comercial de la página web denominada “orienta-me.com” y de su contenido como recurso de soporte y comunicación para fines informativos y de apoyo al bienestar personal. Puedes copiar electrónicamente y realizar una copia impresa del contenido de la página web para estos fines, siempre que conserves todos los avisos de derechos de autor y de propiedad.

El permiso limitado para utilizar el contenido de la página web está específicamente condicionado al reconocimiento, cumplimiento y conservación por parte del **USUARIO** de todos avisos de derechos de autor, marcas registradas y otros avisos de propiedad sobre el contenido de la página web, y de todos los derechos de propiedad y de propiedad intelectual de **GRUPO ORIENTA**.

DA-CPU-09 Rev. 5



El material que se llegue a desarrollar o a realizar como resultado directo o indirecto de los **SERVICIOS** será propiedad de **GRUPO ORIENTA**, por lo que reconoces expresamente que no tendrás ningún derecho sobre el material elaborado por **GRUPO ORIENTA**, ni intentarás obtener ningún tipo de título o registro de propiedad sobre los mismos, ni en México ni en el extranjero.

La propiedad intelectual de la técnica y procesos seguidos para la prestación de los **SERVICIOS**, así como los materiales, imágenes, información, videos, pláticas, talleres y otros contenidos que **GRUPO ORIENTA** llegare a desarrollar, utilizar o reutilizar para otorgarte un **SERVICIO** son propiedad exclusiva de **GRUPO ORIENTA** y/o de las personas que **GRUPO ORIENTA** haya decidido involucrar.

Al utilizar nuestros **SERVICIOS** reconoces y aceptas que no disfrutarás de ningún derecho de explotación comercial, propiedad o licenciamiento sobre ninguna dirección URL, marca, nombre comercial, logotipo, imágenes, diseños, videos, sonidos, infográficos, conferencias, talleres, artículos, webinars, software, asesoría, orientación u opiniones desarrolladas y/o dispuestas por **GRUPO ORIENTA**; ello con independencia de que ya se encuentren o no registrados, o en proceso de registro ante las autoridades correspondientes. Por tanto, te obligas a respetar y a hacer que se respeten los derechos de propiedad intelectual de **GRUPO ORIENTA** y otras personas que hayan proporcionado material para el cumplimiento de los servicios, sin importar el medio, a través del cual se hayan puesto a tu disposición, sean impresos, electrónicos o digitales dentro de las plataformas o sitios propiedad de **GRUPO ORIENTA**.

Ninguna reproducción de cualquier parte de nuestros sitios web o de su contenido (parcial o total) puede ser vendida o distribuida con fines de lucro ni debe ser modificada o incorporada en cualquier otro medio (aunque sea con fines personales o periodísticos). Las marcas, diseños, caracteres, información, producciones y marcas publicadas a nombre de **GRUPO ORIENTA**, pertenecen a **GRUPO ORIENTA**.

En este sentido, al usar nuestros **SERVICIOS**, te obligas a no usar, comercializar, revelar a terceros, distribuir, regalar, o de cualquier otro modo disponer de cualquier desarrollo de **GRUPO ORIENTA**, ni de cualquier material o material excedente que sea resultado de su Propiedad Intelectual, sin tener permiso previo y por escrito de **GRUPO ORIENTA**.

El **USUARIO** asume total responsabilidad sobre los contenidos y las comunicaciones enviadas a **GRUPO ORIENTA**. El **USUARIO** acuerda realizar un uso lícito y de buena fe de los **SERVICIOS** en todo momento, actuando con sujeción a ley, la moral, el orden público y las buenas costumbres; no pudiendo realizar comunicaciones o llevar a cabo otras actuaciones que vulneren derechos de terceros o los propios, o que pongan en entredicho el buen nombre e imagen de **GRUPO ORIENTA**.

**GRUPO ORIENTA** no puede controlar los contenidos que no hayan sido elaborados por los integrantes del grupo o por terceros cumpliendo su encargo, aunque sean visibles o enunciados en algunos de nuestros **SERVICIOS**, por lo que, **GRUPO ORIENTA** no responderá en ningún caso de daños, contenidos e indisponibilidades técnicas que pudieran causarse por parte de dichos terceros. no será responsable si los contenidos de terceros no son precisos o completos.

**GRUPO ORIENTA** facilita todos los **SERVICIOS** de buena fe y se esforzará, en la medida de lo posible, para que los mismos estén actualizados y vigentes; no obstante, **GRUPO ORIENTA** no puede asumir responsabilidad alguna respecto al uso que den los **USUARIOS** a la información recibida, cuya responsabilidad final recaerá sobre el **USUARIO**.

El acceso y utilización de la página web [orienta-me.com](http://orienta-me.com) y todas las URLs, subdominios y directorios incluidos bajo la misma, así como los servicios o contenidos que a través de este sitio se puedan obtener, están sujetos a los términos recogidos y detallados en este aviso legal; sin perjuicio de que alguno de dichos servicios o contenidos, pueda precisar de la aceptación de unas condiciones generales, particulares o adicionales. **GRUPO ORIENTA** se reserva el derecho de hacer cualquier cambio o corrección a este aviso en cualquier momento.

En la página web [orienta-me.com](http://orienta-me.com) u otros **SERVICIOS** se pueden encontrar o referenciar enlaces a otros websites, contenido o software que no son propiedad de **GRUPO ORIENTA**, por lo cual **GRUPO ORIENTA** no acepta responsabilidad alguna respecto del contenido, precisión o función del contenido de estos otros sitios web o aplicativos.

Asimismo, **GRUPO ORIENTA** se muestra plenamente respetuoso con los derechos de propiedad intelectual o industrial que correspondan o puedan corresponder a terceras personas, sobre las páginas web a las que se refieran los citados enlaces. Por tal motivo, si considera que el establecimiento de los citados enlaces pudieran estar violando sus derechos, rogamos ponerse en contacto con nosotros mediante email a: [calidad@orientapae.com](mailto:calidad@orientapae.com),

Queda totalmente prohibido cualquier otro uso del contenido de la página web y de los **SERVICIOS**, incluida la reproducción, para fines distintos a los indicados en estos **TÉRMINOS LEGALES Y CONDICIONES DE USO**, la modificación, distribución, transmisión, descarga del Contenido de la página web (que no sea para guardar la página en caché), publicación posterior o ingeniería inversa, sin el consentimiento previo por escrito de **GRUPO ORIENTA**; salvo cuando la ley aplicable no permita tal prohibición.

Sin limitación, el permiso para usar el contenido de esta página web no incluye:

- La reventa, el uso comercial o la distribución de contenido de la página web;
- La recopilación y el uso de cualquier contenido, artículo, conferencia, taller, imagen, producto, o descripción de los **SERVICIOS**;
- El uso derivado o indirecto de esta página web o de su contenido (incluidas las adaptaciones o modificaciones).
- Cualquier uso de extracción de datos;
- Cualquier uso del contenido de los **SERVICIOS** y/o página web, que sugiera una asociación con cualquier producto, soporte o servicio de **GRUPO ORIENTA**.

**ORIENTA, INFORIENTA, ORIENTA-ME y ORIENTA PAE** son marcas registradas de **GRUPO ORIENTA**. Todas las marcas registradas, logotipos, direcciones de páginas web, nombres de **SERVICIOS**, producto o modelo, o derivados que describan productos, soporte y **SERVICIOS** de **GRUPO ORIENTA**, o que contengan la palabra **ORIENTA** y que estén incluidos en el contenido de la página web, son marcas registradas o propiedad exclusiva de **GRUPO ORIENTA**.

Se prohíbe terminantemente todo uso de marcas de **ORIENTA** y **ORIENTA PAE** o variantes de las mismas.

Otros nombres de productos y empresas mencionados en esta página web pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios.

Quien actúe contra la imagen, buen nombre o reputación de **GRUPO ORIENTA**, así como quien utilice ilícita, fraudulentamente o contra lo dispuesto en este documento los diseños, logos, marcas, diseños, artículos, conferencias, webinars, videos, imágenes, sonidos, talleres, infográficos o cualquier contenidos o material desarrollado o dispuesto por **GRUPO ORIENTA** y/o quien atente en

DA-CPU-09 Rev. 5

cualquier forma contra los derechos de propiedad intelectual e industrial de GRUPO ORIENTA o de sus clientes o colaboradores, será responsable frente a **GRUPO ORIENTA**, en términos de la legislación mexicana que resulte vigente y aplicable.

### USO DE COOKIES

**GRUPO ORIENTA** puede utilizar cookies cuando un usuario navega por sus sitios y páginas web. Las cookies se asocian únicamente con el navegador de un ordenador determinado (un usuario anónimo), y no proporcionan por sí mismas ningún dato personal del **USUARIO**. Las cookies sirven solo para fines exclusivamente internos, como son las estadísticas de acceso a este sitio web. Las cookies utilizadas no pueden leer los archivos cookie creados por otros proveedores o sitios web.

Quien ingrese a esta página tiene la posibilidad de configurar su navegador para ser avisado en pantalla de la recepción de cookies y para impedir la instalación de cookies en su disco duro. Por favor, consulte las instrucciones y manuales de su navegador para ampliar esta información.

### ACCESO A MENORES DE EDAD

Si eres menor de edad (En México menor de dieciocho años) podrás utilizar los **SERVICIOS** única y exclusivamente bajo supervisión y autorización expresa de tus padres o tutores legales quienes aceptan obligarse a estos **TÉRMINOS LEGALES Y CONDICIONES DE USO**. Si se utilizan datos falsos o incorrectos, si no eres mayor de edad o siendo menor de 18 años no cuentas con la autorización de tus padres o tutor para utilizar esta página web y todos nuestros **SERVICIOS**, **GRUPO ORIENTA** no será responsable civil, penal o administrativamente de las posibles consecuencias que nuestros **SERVICIOS** pudieran ocasionar y debes abstenerte de usar nuestros **SERVICIOS**.

Si usted (es) es (son) padre (s) o tutor (es) legal (es) que accede (n) a estos **TÉRMINOS LEGALES Y CONDICIONES DE USO** por el beneficio de un menor de edad, tome (n) en cuenta que es (son) completamente responsable (s) por el uso que el/la menor dé al sitio y los **SERVICIOS**. Así mismo manifiesta (n), bajo protesta de decir verdad, que el menor se encuentra apto física y mentalmente para recibir los **SERVICIOS**; motivo por el cual otorga (n) autorización para que el/la menor reciba o utilice los **SERVICIOS** y se traten **LOS DATOS** que el/la menor brinde conforme a lo establecido en este documento y en el aviso de privacidad respectivo; quedando bajo su total responsabilidad cualquier uso que se dé a los mismos, liberando de toda responsabilidad **GRUPO ORIENTA** así como a sus empleados, funcionarios y **ASESORES**.

Si es usted (es) es (son) padre (s) o tutor (es) legal (es) de un menor **USUARIO**, usted podrá enviar un correo electrónico a [derechosarco@orientapae.com](mailto:derechosarco@orientapae.com) con la finalidad de solicitar la cancelación de los datos del menor a su cargo, así como para pedir que **GRUPO ORIENTA** se abstenga de proporcionarle los **SERVICIOS**.

El padre, madre o tutor de un menor de edad podrá, hacer uso de los sitios web de **GRUPO ORIENTA** o utilizar los **SERVICIOS** en favor de dicho menor, cuando así lo decida y el tipo de servicio del cual es beneficiario así se lo permita.

### DISPONIBILIDAD DEL SITIO Y LOS SERVICIOS

**GRUPO ORIENTA** realizará todos los esfuerzos necesarios para mantener la disponibilidad continuada de este sitio web, pero no garantiza la disponibilidad y la continuidad en el funcionamiento del sitio web y de sus servicios, por lo que su utilización se lleva a cabo por su propia cuenta y riesgo, y sin que puedas exigir responsabilidades en este sentido.

**GRUPO ORIENTA** no será responsable en caso de producirse interrupciones en los **SERVICIOS**, lentitud, errores, y, en general, en caso de generarse inconvenientes para los **USUARIOS** que tengan su origen en causas que escapen del control de **GRUPO ORIENTA**, ya sean atribuibles al **USUARIO**, o tengan por origen causas de caso fortuito o fuerza mayor. Se entenderán incluidos en el concepto de fuerza mayor, todos aquellos acontecimientos acaecidos fuera del control de la web tales como: fallos de proveedores de hosting, telefonía, luz, internet, de otras compañías de servicios, actos de gobierno, falta de acceso a redes de terceros, actos u omisiones de las autoridades, fallos producidos como consecuencia de fenómenos naturales, apagones, o el ataque de hackers u otros especializados en vulnerar la seguridad o integridad de los sistemas informáticos; siempre que la web haya implantado medidas de seguridad razonables de acuerdo con el estado de la técnica. **GRUPO ORIENTA** no asumirá responsabilidad alguna por daños directos, indirectos, daños, perjuicios o cualquier otro concepto indemnizatorio que se le reclame.

**GRUPO ORIENTA** pone los medios necesarios a su alcance para la continuidad de los **SERVICIOS** de esta web y realizará sus mejores esfuerzos para que el mismo no sufra interrupciones, pero no puede garantizar la ausencia de fallos tecnológicos, ni la permanente disponibilidad de la web y de los **SERVICIOS** contenidos en él; en consecuencia no se asume responsabilidad alguna por los daños y perjuicios que puedan generarse por la falta de disponibilidad y por los fallos en el acceso ocasionados por desconexiones, averías, sobrecargas o caídas de la red no imputables al **GRUPO ORIENTA**.

Aunque **GRUPO ORIENTA** ha implantado todas las medidas adecuadas para garantizar la seguridad del sitio web al máximo, no controla ni garantiza la ausencia de virus ni de otros elementos en los contenidos de este sitio web que puedan producir alteraciones del sistema informático del **USUARIO**, o en los documentos electrónicos y archivos almacenados. **GRUPO ORIENTA** estará exento de cualquier responsabilidad por daños y perjuicios de cualquier naturaleza derivados de alteraciones en el sistema informático del **USUARIO** o de sus documentos electrónicos, bases de datos, etc.

## CONTRASEÑAS

Es responsabilidad del **USUARIO** la contraseña que tiene para acceder a los **SERVICIOS**, por lo que es encargado de proteger la seguridad de la misma.

El **USUARIO** está obligado a mantener la confidencialidad de su contraseña y es responsable de todas las actividades de su cuenta de **USUARIO**. Cualquier uso no autorizado de la cuenta o cualquier otro conflicto de seguridad deben ser comunicados inmediatamente a **GRUPO ORIENTA**.

**GRUPO ORIENTA** no puede revelar el nombre, el identificador ni la contraseña de la cuenta a terceros.

## CONFIDENCIALIDAD

Las comunicaciones que un **USUARIO** efectúe haciendo uso de los **SERVICIOS** no podrán ser entregadas a terceros, salvo las excepciones previstas por la ley mexicana o cuando exista previa autorización de tu parte.

Al usar nuestros **SERVICIOS**, **GRUPO ORIENTA** quedará obligado contigo a almacenar íntegramente por un periodo de seis meses, contados a partir del día en que sean recibidos, los registros escritos o cualquier comunicación en la que hayas participado al utilizar nuestros **SERVICIOS**.

**GRUPO ORIENTA** durante todo el tiempo que se mantenga vigente la relación contractual con tu **EMPRESA PATROCINADORA** podrá conservar un resumen de los servicios que se te hayan brindado, con la finalidad de dar seguimiento a tus consultas e inquietudes.

Al utilizar los **SERVICIOS** acuerdas, autorizas y estás conforme en que, en el supuesto de que realices o un **USUARIO** realice, comentarios que permitan presumir o suponer que existe una situación real que potencialmente pueda dañar a cualquier individuo en su persona, bienes o afecciones, entonces **GRUPO ORIENTA**, sus empleados, colaboradores o contratistas, podrán discrecionalmente, en términos del artículo 10 y 37 de la LFPDPPP, transferir, aún sin el consentimiento del titular, los datos personales y sensibles que se consideren absolutamente indispensables para la finalidad de salvaguardar la integridad del **USUARIO** o personas que le rodean a **LA ENTIDAD PATROCINADORA** y/o terceros implicados y/o a las autoridades competentes, según corresponda, quienes se constituirán en **RESPONSABLES** del tratamiento de **LOS DATOS**.

**GRUPO ORIENTA** podrá utilizar servicios especializados de telecomunicaciones, comunicaciones web, hosting, almacenamiento de datos o desarrollo de tecnología. Por lo tanto, al utilizar los **SERVICIOS**, aceptas esta posible tercerización e intercambio de **DATOS** (información) indispensable para la adecuada prestación de los **SERVICIOS**.

### CAMBIOS AL SITIO

Cualquier material contenido en este sitio web está sujeto a cambio sin previo aviso por parte de **GRUPO ORIENTA**, por lo que es tu obligación revisarlo siempre que utilices nuestros servicios o de forma continua cada que los consideres conveniente.

### QUEJAS Y JURISDICCIÓN

En caso de tener alguna queja con el servicio, podrás escribir al siguiente correo: [calidad@orientapae.com](mailto:calidad@orientapae.com), y así **GRUPO ORIENTA** podrá identificar plenamente y con el nombre real, al profesionista que te atendió. Sólo necesitarás indicarnos el tipo de servicio que motiva tu queja y los hechos en que se funda, el pseudónimo del profesional que te atendió, así como la fecha, hora y modalidad del **SERVICIO** recibido.

Cuando consideres indispensable que se conserve la evidencia íntegra de alguna comunicación, deberás presentar por escrito al correo indicado en el párrafo anterior, una queja dentro de los 15 (quince) días naturales posteriores al día en que recibiste el **SERVICIO**, señalando domicilio y correo electrónico para oír y recibir notificaciones. Si no presentas la queja en plazo indicado se entenderá que renuncias al derecho de ejercitar cualquier reclamación posterior.

Una vez presentada la queja, **GRUPO ORIENTA** la canalizará al departamento interno correspondiente para su atención y remediación. Una vez efectuada la investigación interna se brindará retroalimentación vía correo electrónico al **USUARIO** en un plazo no mayor a 30 días naturales sobre las acciones correctivas o compensatorias que en su caso **GRUPO ORIENTA** haya determinado.

En el supuesto de que el **USUARIO** persista en su inconformidad y no le basten las medidas internas adoptadas por **GRUPO ORIENTA**, en un plazo mayor a 10 días, pero menor a 45 días hábiles, **GRUPO ORIENTA** citará a una plática amigable en día hábil y dentro de un horario comprendido entre las 9:00 am. y las 05:00 pm., en el domicilio de **GRUPO ORIENTA**, ubicado en la ciudad de Santiago de Querétaro, Estado de Querétaro, México (o a través de medios electrónicos); en la cual se tomarán los acuerdos respectivos, quedando constancia por escrito de los mismos. En caso de que el **USUARIO** no se presente a la substanciación de la plática amigable el día hábil que fuere

DA-CPU-09 Rev. 5

fijado por **GRUPO ORIENTA**, perderá toda acción y derecho para efectuar alguna reclamación posterior en vía judicial o extrajudicial relacionada con los **SERVICIOS**.

En el supuesto de que se efectúe la plática conciliatoria y aun así persistan las discrepancias por la atención en el **SERVICIO**, cualquiera de los involucrados podrá optar por acudir a la Procuraduría Federal del Consumidor (**PROFECO**) delegación Querétaro, Querétaro o a los tribunales competentes de la ciudad de Santiago de Querétaro, Estado de Querétaro, México, para la solución de la disputa.

El **USUARIO** al utilizar los servicios renuncia voluntariamente a cualquier otra jurisdicción que, por razón de sus domicilios presentes o futuros, o por cualquier otra causa, pudiera corresponderle.

No podrá alegarse responsabilidad civil o penal o incumplimiento de obligaciones de **GRUPO ORIENTA** o cualquiera de su personal, sino hasta agotar la amigable composición descrita en este apartado.