

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA “BRUNO” BY EXAMEDI

Programa de Salud Capilar

Operador de la Plataforma: TECNOLOGÍAS SALUDANDO SpA, Rol Único Tributario N°76.943.084-9, con domicilio en San Patricio N°4099, piso 9, comuna de Vitacura, Región Metropolitana (en adelante, “**Examedí**” o el “**Operador**”).

Usuario: Se refiere a Ud., esto es, la persona natural, mayor de edad, que se registra en la Plataforma y acepta los presentes términos (en adelante, el “**Usuario**” o el “**Paciente**”).

Versión: 1.0

Fecha de última actualización: 13 de agosto de 2026

PREÁMBULO

Los presentes Términos y Condiciones de Uso (los “**Términos**” o “**T&C**”) constituyen un contrato de adhesión, en los términos del artículo 1°, número 6, de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que regula la relación entre Examedí y el Usuario respecto del acceso y uso de la plataforma tecnológica de salud capilar operada por Examedí (la “**Plataforma**”).

Al registrarse en la Plataforma y marcar la casilla de aceptación, el Usuario declara haber leído, comprendido y aceptado íntegra y expresamente estos Términos, la Política de Privacidad y el Consentimiento Informado, los que conforman un solo cuerpo contractual. La aceptación se otorga por medios electrónicos y produce los efectos previstos en la Ley N°19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación.

CLÁUSULA PRIMERA: DEFINICIONES

Para todos los efectos de estos Términos, los siguientes conceptos tendrán el significado que se indica:

1.1. **Plataforma:** El sitio web, aplicaciones móviles e interfaces tecnológicas de titularidad de Examedí, operados bajo la marca “**Bruno**” by Examedí, a través de los cuales se presta el servicio descrito en estos Términos.

1.2. **Programa Capilar:** El conjunto de funcionalidades tecnológicas y de gestión que permiten al Usuario conectarse con un Médico independiente y gestionar, por cuenta del Usuario, el pago de la consulta y la adquisición de los medicamentos eventualmente prescritos.

1.3. **Médico:** El profesional médico cirujano, inscrito y vigente en el Registro Nacional de Prestadores Individuales de Salud (RNPI) de la Superintendencia de Salud, que accede a la

Plataforma de manera independiente y bajo su exclusiva responsabilidad profesional, en su calidad de prestador individual de salud conforme al artículo 3° de la Ley N°20.584.

1.4. **Narma:** FARMACANN SpA, establecimiento farmacéutico y recetario magistral debidamente autorizado, encargado de la elaboración y dispensación de los medicamentos prescritos.

1.5. **Provisión de Fondos:** La suma de dinero que el Usuario entrega a Examedi para que ésta, en su calidad de mandataria, pague por cuenta del Usuario el honorario del Médico y, en caso de contratarse el Plan, pague a Narma el precio de los medicamentos conforme al Plan.

1.6. **Mandato:** El mandato especial, gratuito para el Usuario, que éste confiere a Examedi en virtud de la Cláusula Séptima de estos Términos.

1.7. **Ciclo:** El período que comprende desde la provisión de fondos por el Usuario hasta la rendición de cuentas y restitución de saldos al término de la atención o, en caso de contratarse el Plan, al término de éste. La conservación y la supresión de los datos del Usuario por parte de Examedi se rigen por la Cláusula Sexta y por la Política de Privacidad.

1.8. **Producción:** El inicio de la preparación o elaboración por parte de Narma del Lote respectivo, momento a partir del cual el componente del precio del Plan correspondiente a dicho Lote deja de ser reembolsable.

1.9. **Plan:** Cualquiera de los planes de tratamiento del Programa Capilar que el Usuario puede contratar a través de la Plataforma —el Plan de seis (6) meses o el Plan de tres (3) meses—, cada uno de los cuales comprende una (1) formulación mensual conforme a la prescripción del Médico, su elaboración o dispensación por Narma y el despacho mensual al domicilio del Usuario durante el número de meses del plan contratado.

1.10. **Lote:** Cada dispensación mensual de medicamentos dentro del Plan.

CLÁUSULA SEGUNDA: NATURALEZA DEL SERVICIO.

2.1. Examedi es una empresa de tecnología que opera la Plataforma exclusivamente como **intermediario tecnológico** y como **mandatario del Usuario**. La Plataforma funciona como un sistema de apoyo a la conexión entre el Usuario y un Médico independiente, a la transmisión técnica de información, a la entrega del informe y de la receta electrónica, y a la gestión del pago de la consulta y de la adquisición de los medicamentos prescritos.

2.2. Examedi **no actúa en esta relación como un prestador de salud**, no realiza actos médicos, no evalúa pacientes, no emite diagnósticos, no prescribe tratamientos, no recomienda ni promociona medicamentos, ni interviene de modo alguno en el criterio clínico del Médico. Examedi no presta servicios de telemedicina; su función se limita a la operación tecnológica de la Plataforma y a la ejecución del Mandato.

2.3. La Plataforma **no contempla** triaje o tamizaje automatizado, algoritmos de recomendación terapéutica o farmacológica, catálogos de medicamentos sujetos a receta, videollamada ni chat clínico en tiempo real. La Plataforma **no procesa, analiza ni interpreta**

con fines clínicos la información de salud que el Usuario ingresa: la transmite al Médico y la conserva por cuenta, orden e instrucción de éste, en los términos de la Cláusula Sexta. El Programa Capilar tampoco comprende exámenes de laboratorio, toma de muestras ni prestaciones distintas de la consulta médica asíncrona del Médico y de la gestión de adquisición y despacho de los medicamentos prescritos; los informes o resultados de exámenes que el Usuario decida adjuntar son antecedentes aportados por él, que Examedi no solicita, ordena, realiza ni interpreta.

2.4. El Usuario reconoce y acepta que el vínculo asistencial se forma directa y exclusivamente entre el Usuario y el Médico, y que Examedi es un tercero ajeno a dicha relación clínica.

CLÁUSULA TERCERA: ROL DEL MÉDICO COMO PRESTADOR INDIVIDUAL INDEPENDIENTE

3.1. Las atenciones son realizadas por un Médico que actúa como **prestador individual de salud**, de manera autónoma e independiente, bajo su exclusiva responsabilidad profesional y conforme a la *lex artis* médica, al artículo 3° de la Ley N°20.584 y al artículo 101 del Código Sanitario.

3.2. El Médico es el **único responsable** de la evaluación previa del Usuario, del diagnóstico, del contenido y pertinencia del informe y de la prescripción. El Usuario reconoce que la receta médica, cuando proceda, es la culminación de un acto médico real y de una evaluación clínica previa efectuada por el Médico, en los términos del artículo 101 del Código Sanitario.

3.3. Examedi no es empleadora, representante ni mandataria del Médico para los actos clínicos, y no imparte instrucciones respecto del contenido de las evaluaciones o prescripciones. El Usuario no tiene derecho a exigir una prescripción determinada; el Médico puede, conforme a su criterio profesional, abstenerse de prescribir, requerir información adicional o derivar a atención presencial, sin que ello constituya incumplimiento.

3.4. El Usuario acepta expresamente que el pago del honorario médico retribuye el servicio profesional de evaluación clínica del Médico, independientemente de que éste concluya o no en la emisión de una receta. La ausencia de prescripción no constituye incumplimiento del Médico ni de Examedi, y no da derecho al reembolso del honorario médico una vez que el Médico haya completado la evaluación, conforme a lo previsto en la Cláusula Novena.

CLÁUSULA CUARTA: ELEGIBILIDAD Y REQUISITOS DEL USUARIO

4.1. Para acceder al servicio, el Usuario declara y garantiza: (i) ser **mayor de 18 años** y plenamente capaz de contratar; (ii) actuar por sí mismo y en su propio beneficio; (iii) otorgar el Consentimiento Informado con carácter previo a cualquier prestación; y (iv) no tener contraindicaciones conocidas a un eventual tratamiento, conforme a la información que el Médico recabe y evalúe.

4.2. El acceso es para personas mayores de edad sin distinción de sexo; la idoneidad clínica de la modalidad asíncrona para cada caso es determinada exclusivamente por el Médico.

4.3. Examedi podrá rechazar o suspender el acceso de un Usuario que no cumpla estos requisitos, y el Médico podrá determinar, en ejercicio de su criterio clínico, que la atención diferida no es idónea para el caso, sin que ello genere responsabilidad para el Médico o para Examedi.

4.4. Queda expresamente prohibido el uso de la Plataforma por personas menores de 18 años. En caso de que se detecte o acredite que un Usuario es menor de edad, Examedi procederá a la cancelación inmediata de su cuenta, a la devolución íntegra de la Provisión de Fondos y a la eliminación de sus datos, sin perjuicio de las responsabilidades que correspondan.

CLÁUSULA QUINTA: DESCRIPCIÓN DEL FLUJO OPERATIVO

5.1. El servicio se desarrolla conforme al siguiente flujo:

(a) **Registro.** El Usuario crea una cuenta y acepta estos Términos, la Política de Privacidad y el Consentimiento Informado. Examedi verifica una identidad mínima (RUT y correo electrónico confirmado).

(b) **Provisión de Fondos.** El Usuario entrega a Examedi la Provisión de Fondos, que Examedi recibe en su calidad de mandataria, en la o las oportunidades que la Plataforma habilite: al momento de la consulta y, en su caso, al contratar el Plan.

(c) **Ingreso, transmisión y custodia de la información.** El Usuario ingresa su información de salud capilar (síntomas, antecedentes, tratamientos previos, fotografías del cuero cabelludo y, si lo estima pertinente, informes o resultados de exámenes previos). Examedi transmite dicha información al Médico y la conserva en la Plataforma por cuenta y bajo instrucciones de éste, conforme a la Cláusula Sexta, sin analizarla ni procesarla con fines clínicos, comerciales o publicitarios.

(d) **Acto médico asíncrono.** El Médico revisa la información, evalúa el caso, elabora un informe razonado y, cuando corresponda según su criterio clínico, emite una receta electrónica suscrita con su Clave Única del Estado.

(e) **Entrega al Usuario.** Examedi recibe del Médico el informe y la receta y los transmite al Usuario como canal de entrega. En este momento, el Usuario podrá ejercer su derecho a recibir la receta en documento gráfico y utilizarla en el establecimiento farmacéutico que prefiera, con las consecuencias indicadas en la Cláusula Séptima.

(f) **Contratación del Plan.** Emitida la receta, el Usuario podrá contratar, a través de la Plataforma, el Plan de tres (3) meses o el Plan de seis (6) meses, pagando íntegramente su precio y, si correspondiere, el recargo regional de despacho, conforme a la Cláusula Octava.

(g) **Ejecución del Mandato.** Con la Provisión de Fondos, Examedi paga por cuenta del Usuario el honorario del Médico y, contratado el Plan, paga a Narma el precio de los medicamentos en forma mensual, contra la dispensación y despacho de cada Lote.

(h) **Rendición y cierre.** Examedi remite al Usuario la boleta de honorarios del Médico y la boleta de compra de los medicamentos emitida por Narma, y restituye los saldos no utilizados.

Concluido el Ciclo, Examedi suprime los datos logísticos y de gestión del Usuario y mantiene el Registro de la Atención en custodia por cuenta del Médico, conforme a la Cláusula Sexta.

CLÁUSULA SEXTA: FLUJO DE DATOS Y CUSTODIA DEL REGISTRO CLÍNICO POR CUENTA DEL MÉDICO

6.1. Examedi actúa respecto de los datos del Usuario como **mandataria** del Médico, en los términos del artículo 3°, inciso octavo, de la Ley N°20.584 y de la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada. El responsable del tratamiento de los datos clínicos es el Médico, en su calidad de prestador individual.

6.2. **Almacenamiento del Registro de la Atención.** La información de salud que el Usuario ingresa se transmite al Médico y se **conserva en la Plataforma**, incluidas las fotografías del cuero cabelludo y los informes o resultados de exámenes que el Usuario adjunte, así como el informe y la receta electrónica emitidos por el Médico (conjuntamente, el "Registro de la Atención"). Dicha conservación se efectúa **por cuenta, orden e instrucción del Médico**, con la finalidad exclusiva de permitirle cumplir sus deberes de registro, conservación, acceso e interoperabilidad de la ficha clínica y de garantizar la continuidad del cuidado del Usuario (artículos 12 y 13 de la Ley N°20.584). Examedi no constituye ni administra ficha clínica propia, no incorpora el Registro de la Atención a bases de datos de su titularidad ni lo destina a finalidad alguna distinta de las señaladas.

6.3. **Acceso restringido.** Al contenido clínico del Registro de la Atención acceden únicamente el Médico tratante y los profesionales de la salud que participen directamente en la atención del Usuario. El personal de Examedi no accede a dicho contenido, salvo en lo estrictamente indispensable para la operación técnica, el soporte y la seguridad de la Plataforma, bajo control de accesos por perfiles, registro de trazabilidad y deber de secreto, en línea con lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley N°20.584.

6.4. **Plazo de conservación.** El Registro de la Atención se conserva por el plazo que instruya el Médico y, a falta de instrucción, por el plazo legal de conservación de la ficha clínica, de a lo menos quince (15) años (artículo 13 de la Ley N°20.584). Los datos de identificación, contacto, dirección de despacho y demás datos logísticos se conservan durante el Plan y se suprimen al concluir el Ciclo. Los datos de pago y facturación se conservan por los plazos que exige la normativa tributaria, todo ello conforme a la Política de Privacidad.

6.5. **Obligación del Médico.** El Médico lleva y conserva la ficha clínica del Usuario y es responsable de ella conforme al artículo 13 de la Ley N°20.584, pudiendo exportar en todo momento el Registro de la Atención desde la Plataforma. La custodia técnica que efectúa Examedi no libera al Médico de dicha obligación ni transfiere a Examedi la calidad de responsable del tratamiento de los datos clínicos.

6.6. **Derechos del Usuario.** El Usuario puede acceder al Registro de la Atención a través de la Plataforma y ejercer los derechos que le reconoce la ley conforme a la Política de Privacidad. Las solicitudes referidas al contenido clínico se dirigen al Médico, en su calidad de responsable,

sin perjuicio de que Examedi las canalice y las atienda en lo que a su rol de mandataria corresponde.

6.7. **Seguridad.** Examedi aplica cifrado de los datos en tránsito y en reposo, control de accesos bajo el criterio de necesidad de conocer, identificación inequívoca de Usuario y Médico, trazabilidad de las operaciones, respaldos seguros y planes de gestión de incidentes, en los términos de los artículos 7° y 8° del Decreto Supremo N°6 de 2022 del Ministerio de Salud y de la Política de Privacidad.

6.8. El tratamiento de datos se rige íntegramente por la Política de Privacidad, que el Usuario declara conocer y aceptar.

CLÁUSULA SÉPTIMA: MANDATO ESPECIAL CON PROVISIÓN DE FONDOS

7.1. **Constitución y objeto.** Por la aceptación de estos Términos, el Usuario confiere a Examedi un **mandato especial**, que para el Usuario tiene **carácter gratuito**, regido por los artículos 2116 y siguientes del Código Civil y, en cuanto contrato de adhesión, por el artículo 17 B letra g) de la Ley N°19.496. El objeto del Mandato es exclusivamente que Examedi, en nombre y por cuenta del Usuario y con cargo a la Provisión de Fondos: (i) pague el honorario del Médico, contra boleta de honorarios o el documento tributario que corresponda, emitido a nombre del Usuario por el Médico o por la sociedad a través de la cual éste ejerce su profesión; y (ii) contratado el Plan, adquiera en Narma los medicamentos prescritos por el Médico, pagando su precio en forma mensual contra la dispensación de cada Lote.

7.2. **Mandato determinado, no en blanco.** El Mandato es especial y determinado en su objeto y cuantía. En conformidad con el artículo 17 B letra g) de la Ley N°19.496, el Mandato **no se otorga en blanco**, no faculta a Examedi para suscribir otros mandatos por cuenta del Usuario, ni para utilizar los fondos o la información en beneficio propio o de terceros fuera del objeto pactado.

7.3. **Provisión de fondos y cuenta separada.** El Usuario entrega la Provisión de Fondos para la ejecución del Mandato. Examedi mantendrá dichos fondos identificados y separados de su patrimonio, no pudiendo emplearlos en interés propio ni darlos a un destino distinto del encargo (artículos 2156 y 2157 del Código Civil).

7.4. **Carácter de interés recíproco y revocabilidad.** El Mandato se confiere en interés del Usuario y del Operador, por cuanto beneficia al Usuario al facilitar el pago de la consulta y la adquisición de los medicamentos prescritos. El Mandato es **revocable** por el Usuario en cualquier tiempo antes de la ejecución del respectivo encargo, mediante el canal indicado en la Cláusula Décimo Octava. Iniciada la ejecución de un encargo determinado dentro del Ciclo, la revocación operará respecto de los encargos aún no ejecutados, sin afectar los ya cumplidos. La revocación del Mandato durante el Plan produce los efectos de término anticipado del Plan previstos en la Cláusula Novena. En ningún caso el Mandato es irrevocable.

7.5. **Rendición de cuentas.** Examedi se obliga a rendir cuenta documentada de su gestión, conforme al artículo 2155 del Código Civil. La rendición individualizará: (i) el honorario

pagado al Médico y su boleta; (ii) los pagos mensuales efectuados a Narma por los medicamentos del Plan y la boleta de compra emitida por Narma; y (iii) el saldo restituido al Usuario.

7.6. Restitución de saldos. Todo saldo de la Provisión de Fondos no utilizado en la ejecución del Mandato será restituido al Usuario al cierre del Ciclo. Si no se emite prescripción o el Usuario no contrata el Plan, se restituirá cualquier componente provisionado para la adquisición de medicamentos.

7.7. Libre elección. El Mandato no obliga al Usuario a adquirir los medicamentos a través de la Plataforma. El Usuario conserva el derecho a exigir la receta en documento gráfico (papel) y a utilizarla en el establecimiento farmacéutico que libremente prefiera, conforme al artículo 101 del Código Sanitario. En caso de que el Usuario opte por ejercer este derecho antes de que Narma inicie la Producción del primer Lote, Examedi restituirá íntegramente el precio del Plan pagado, incluido el recargo regional de despacho si correspondiere, sin descuento alguno. Iniciada la Producción, la restitución se sujetará a la regla proporcional de la Cláusula Novena.

CLÁUSULA OCTAVA: PRECIO Y CONDICIONES ECONÓMICAS

8.1. El precio total que asume el Usuario se compone de dos conceptos **independientes y separados**:

(a) **Honorario del Médico:** \$20.000 (veinte mil pesos), por la consulta médica, documentado al Usuario mediante boleta de honorarios o el documento tributario que corresponda, emitido a su nombre por el Médico o por la sociedad a través de la cual éste ejerce su profesión. El honorario retribuye la evaluación clínica, con independencia de que ésta concluya o no en una prescripción.

(b) **Precio del Plan:** el Usuario puede optar entre (i) el Plan de seis (6) meses, cuyo precio es de \$109.940 (ciento nueve mil novecientos cuarenta pesos), IVA incluido; y (ii) el Plan de tres (3) meses, cuyo precio es de \$69.970 (sesenta y nueve mil novecientos setenta pesos), IVA incluido. El precio se paga íntegramente al contratar el Plan y comprende una (1) formulación mensual según prescripción del Médico, su elaboración o dispensación y el despacho mensual a domicilio durante el número de meses del Plan contratado, facturado por Narma al Usuario mediante boleta de compra. Para despachos a las regiones de Arica y Parinacota (\$6.580), Tarapacá (\$6.580), Antofagasta (\$5.400), Aysén (\$6.450) y Magallanes y Antártica Chilena (\$6.810) se agrega un recargo por cada envío mensual, por los montos mensuales indicados, que se paga íntegramente al contratar el Plan (recargo mensual multiplicado por el número de envíos del Plan contratado).

El precio total del Programa para el Usuario asciende, en consecuencia, a \$129.940 (ciento veintinueve mil novecientos cuarenta pesos), IVA incluido, en la modalidad de Plan de seis (6) meses —\$20.000 de honorario médico y \$109.940 de precio del Plan—, y a \$89.970 (ochenta y nueve mil novecientos setenta pesos), IVA incluido, en la modalidad de Plan de tres (3) meses —\$20.000 de honorario médico y \$69.970 de precio del Plan—, más el recargo regional de despacho cuando corresponda. El Usuario recibirá, por tanto, dos documentos tributarios: el

correspondiente al honorario del Médico y la boleta de compra emitida por Narma por el precio del Plan.

(c) **Gratuidad del Mandato:** el Mandato no tiene costo para el Usuario. Examedi no cobra al Usuario remuneración, comisión ni cargo alguno por la operación tecnológica ni por la gestión del Mandato.

8.2. Examedi informará al Usuario, antes de cada pago, el desglose y monto de cada concepto, conforme al deber de información del proveedor (Ley N°19.496).

8.3. Los precios podrán reajustarse y se comunicarán de conformidad con la Cláusula Décimo Sexta, sin afectar Ciclos ya iniciados ni Planes en curso.

8.4. Antes de la contratación, la Plataforma informará al Usuario, respecto de cada Plan disponible, su precio total, su duración en meses, el valor mensual equivalente y el recargo regional de despacho que corresponda, de modo que pueda comparar ambas alternativas y adoptar una decisión informada.

CLÁUSULA NOVENA: PAGOS, REEMBOLSOS Y DEVOLUCIONES

9.1. **Medios de pago.** Los pagos se procesan a través de proveedores externos de pago, responsables de la seguridad de la transacción desde que el Usuario es redirigido a sus plataformas.

9.2. **Consulta médica.** Una vez que el Médico ha realizado efectivamente la evaluación y emitido su informe o receta, el honorario médico **no es reembolsable**, por tratarse de un servicio profesional íntegramente ejecutado. Si el Usuario revoca el Mandato o desiste antes de que el Médico realice la evaluación, se restituirá el monto correspondiente a la consulta.

9.3. **Plan y medicamentos.** El precio del Plan, incluido el recargo regional de despacho si correspondiere, es **reembolsable íntegramente mientras Narma no haya iniciado la Producción del primer Lote**. Iniciada la Producción, en caso de término anticipado del Plan —por revocación del Mandato, desistimiento del Usuario o indicación del Médico tratante—, Examedi restituirá al Usuario la parte proporcional del precio del Plan, y del recargo regional si correspondiere, equivalente a los meses cuya Producción no se hubiere iniciado. Los Lotes cuya Producción ya se hubiere iniciado, y los ya despachados, no son reembolsables. Los saldos se restituyen conforme a la rendición de cuentas del Mandato (Cláusula Séptima).

9.4. **Procedimiento.** Las solicitudes de reembolso se presentan a través de pacientes@heybruno.cl. Examedi evaluará la solicitud y responderá en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles. Una vez aprobado el reembolso, éste se efectuará dentro de los 10 días hábiles siguientes, por el mismo medio de pago utilizado.

9.5. **Derechos del consumidor.** Lo anterior se entiende sin perjuicio de los derechos irrenunciables que la Ley N°19.496 reconoce al Usuario.

9.6. **Derecho a retracto.** Por tratarse de un contrato celebrado por medios electrónicos, el Usuario podrá poner término unilateralmente al contrato dentro del plazo de 10 (diez) días

contados desde su celebración y antes de la prestación del servicio, conforme al artículo 3° bis letra b) de la Ley N°19.496. Ejercido el retracto, Examedi restituirá las sumas abonadas que no correspondan a servicios ya prestados al Usuario a la fecha del retracto. Lo anterior se entiende sin perjuicio de las reglas de reembolso de las Cláusulas 9.2 y 9.3, que se aplicarán en todo aquello que resulte más favorable al Usuario.

CLÁUSULA DÉCIMA: OBLIGACIONES Y DECLARACIONES DEL USUARIO

10.1. El Usuario declara que la información de salud que ingresa es veraz, completa y corresponde a su propia persona, y asume las consecuencias de cualquier omisión, inexactitud o falsedad.

10.2. El Usuario se obliga a proveer fondos suficientes para la ejecución del Mandato, a usar la Plataforma conforme a estos Términos y a la ley, y a custodiar sus credenciales de acceso.

10.3. Al iniciar un tratamiento prescrito por el Médico, el Usuario se obliga adicionalmente a: (i) seguir estrictamente la posología e indicaciones del Médico; (ii) no compartir, revender ni transferir los medicamentos a terceros; (iii) no combinar el tratamiento con otros medicamentos o sustancias sin consultar previamente al Médico; (iv) informar al Médico cualquier nueva condición de salud o medicamento durante el tratamiento; y (v) reportar oportunamente, por los canales de la Plataforma, cualquier efecto adverso, para su derivación al Médico y a la farmacovigilancia de Narma.

10.4. El Usuario reconoce que la modalidad de atención es asíncrona y que sus alcances y limitaciones se detallan en el Consentimiento Informado.

CLÁUSULA DÉCIMO PRIMERA: RESPONSABILIDAD

11.1. Examedi responde únicamente por la correcta operación tecnológica de la Plataforma y por la fiel ejecución del Mandato, conforme a la diligencia que le es exigible.

11.2. Examedi **no responde** por: (i) el contenido del informe médico, el diagnóstico ni la prescripción, de exclusiva responsabilidad del Médico; (ii) reacciones adversas, idoneidad del tratamiento o consecuencias del incumplimiento de la posología por el Usuario; (iii) la calidad, elaboración o dispensación de los medicamentos, de responsabilidad de Narma; (iv) información falsa o incompleta entregada por el Usuario; (v) el uso de la Plataforma como canal de emergencia; ni (vi) fallas atribuibles a caso fortuito, fuerza mayor o hechos de terceros.

11.3. Ninguna estipulación de estos Términos exime a Examedi de la responsabilidad que le corresponda por dolo o culpa en el ámbito propio de su gestión, ni limita los derechos irrenunciables que la Ley N°19.496 reconoce al Usuario en su calidad de consumidor.

CLÁUSULA DÉCIMO SEGUNDA: LIMITACIONES DE USO. EMERGENCIAS

12.1. La Plataforma **no atiende urgencias ni emergencias médicas** ni situaciones de riesgo vital. Ante síntomas graves o potencialmente graves —tales como dolor torácico, dificultad para respirar, hinchazón repentina de rostro, labios o garganta, reacciones alérgicas severas o

pensamientos de autolesión, entre otros— el Usuario debe acudir de inmediato a un servicio de urgencia, llamar al **SAMU (131)** o dirigirse al centro asistencial más cercano.

12.2. La modalidad asíncrona no reemplaza una consulta presencial y puede no ser idónea para todos los casos. El Médico puede derivar a atención presencial cuando lo estime necesario, y no garantiza disponibilidad inmediata para consultas urgentes.

12.3. Los tratamientos del Programa Capilar están dirigidos a personas mayores de edad y se sujetan a las indicaciones y restricciones que determine el Médico.

CLÁUSULA DÉCIMO TERCERA: PROPIEDAD INTELECTUAL

13.1. La Plataforma, su software, código, bases de datos, diseños, marcas, nombres comerciales, logotipos y demás signos distintivos y contenidos son de propiedad exclusiva de Examedi o se encuentran legítimamente licenciados a su favor, y están protegidos por la Ley N°17.336 sobre Propiedad Intelectual y la Ley N°19.039 sobre Propiedad Industrial.

13.2. El acceso a la Plataforma no transfiere al Usuario derecho de propiedad intelectual alguno. Se otorga al Usuario una licencia limitada, personal, intransferible y revocable para usar la Plataforma con la sola finalidad prevista en estos Términos. Queda prohibido copiar, modificar, descompilar, distribuir o explotar la Plataforma sin autorización previa y escrita de Examedi.

CLÁUSULA DÉCIMO CUARTA: PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

14.1. El tratamiento de los datos personales del Usuario se rige por la Política de Privacidad, que forma parte integrante de estos Términos y se ajusta a la Ley N°19.628 y a la Ley N°20.584. El Usuario declara haber otorgado su consentimiento expreso para el tratamiento y la conservación de sus datos sensibles de salud en los términos del artículo 10 de la Ley N°19.628 y del Consentimiento Informado.

CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA: USO ACEPTABLE Y SUSPENSIÓN DE LA CUENTA

15.1. El Usuario se obliga a no utilizar la Plataforma con fines ilícitos, a no vulnerar su seguridad, a no realizar transacciones fraudulentas y a no infringir derechos de terceros ni de Examedi.

15.2. En caso de infracción a estos Términos, Examedi podrá advertir, suspender o cancelar el acceso del Usuario, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan y de los derechos del Usuario como consumidor. La suspensión no afecta la rendición de cuentas ni la restitución de saldos de Ciclos ya iniciados.

CLÁUSULA DÉCIMO SEXTA: MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS

16.1. Examedi podrá modificar estos Términos. Toda modificación será informada al Usuario a través de la Plataforma y por correo electrónico, con una anticipación mínima de 30 (treinta) días corridos a su entrada en vigencia, conforme al estándar recomendado para contratos de

adhesión no financieros. Tratándose de modificaciones requeridas por cambios normativos o regulatorios —incluida la dictación de los reglamentos y normas técnicas previstos en la Ley N°21.541 y la entrada en vigencia de la Ley N°21.719—, éstas se comunicarán con la mayor anticipación que las circunstancias permitan y entrarán en vigencia en la oportunidad que la normativa exija.

16.2. Las modificaciones no se aplicarán retroactivamente a Ciclos ya iniciados. Si el Usuario no acepta las modificaciones, podrá poner término a su cuenta antes de su entrada en vigencia. El uso de la Plataforma con posterioridad a la entrada en vigencia importará la aceptación de los nuevos Términos.

CLÁUSULA DÉCIMO SÉPTIMA: VIGENCIA Y TÉRMINO DE LA CUENTA

17.1. Estos Términos rigen mientras el Usuario mantenga su cuenta activa. El Usuario puede cerrar su cuenta en cualquier momento. El cierre no afecta las obligaciones pendientes ni los Ciclos en ejecución, los que se cumplirán hasta su rendición de cuentas y, en su caso, restitución de saldos.

CLÁUSULA DÉCIMO OCTAVA: COMUNICACIONES Y RECLAMOS

18.1. Las comunicaciones de Examedi al Usuario se efectuarán a través de la Plataforma y al correo electrónico registrado. El Usuario podrá comunicarse y ejercer reclamos a través de patientes@heybruno.cl o de los canales de soporte habilitados en la Plataforma, que responderán en un plazo razonable.

18.2. Lo anterior es sin perjuicio del derecho del Usuario a recurrir al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) y a los tribunales competentes.

CLÁUSULA DÉCIMO NOVENA: LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

19.1. Estos Términos se rigen por la ley chilena.

19.2. Para todos los efectos legales, las partes fijan su domicilio en la ciudad de Santiago y se someten a la competencia de sus tribunales ordinarios de justicia, sin perjuicio de las normas de competencia y de los derechos irrenunciables que la Ley N°19.496 confiere al Usuario en su calidad de consumidor.

CLÁUSULA VIGÉSIMA: ACEPTACIÓN ELECTRÓNICA

20.1. La aceptación de estos Términos se efectúa por medios electrónicos, mediante la marcación de la casilla correspondiente o clic de aceptación al registrarse en la Plataforma. Dicha aceptación constituye manifestación de voluntad válida y vinculante, con el valor probatorio que la Ley N°19.799 reconoce a los actos y contratos suscritos mediante firma electrónica.

20.2. El Usuario podrá descargar y conservar una copia de estos Términos, de la Política de Privacidad y del Consentimiento Informado.

CLÁUSULA VIGÉSIMO PRIMERA: ADAPTACIÓN A LA NUEVA NORMATIVA DE DATOS PERSONALES

21.1. La Ley N°21.719, publicada el 13 de diciembre de 2024, que modifica la Ley N°19.628 y crea la Agencia de Protección de Datos Personales, entrará en vigencia el 1 de diciembre de 2026. Examedi se compromete a adecuar estos Términos y la Política de Privacidad a sus disposiciones con anterioridad a dicha fecha, informando al Usuario conforme al procedimiento de modificación de los Términos.

ACEPTACIÓN DEL USUARIO

Declaro haber leído, comprendido y aceptado los presentes Términos y Condiciones de Uso, la Política de Privacidad y el Consentimiento Informado.