

Términos y Condiciones para Usuarios

Este contrato describe los términos y condiciones que son aplicables al uso de esta plataforma, aplicación móvil y/o sitio web. Por favor, lea estos términos y condiciones cuidadosamente antes de utilizar los servicios de Te Escucho Ahora, S.A.S. de C.V. Si usted no acepta estos términos y condiciones, por favor no utilice nuestros servicios y si tiene alguna pregunta póngase en contacto con nosotros en nuestra dirección de correo electrónico. Como se puede modificar este acuerdo en cualquier momento mediante la publicación de dicha modificación en la aplicación y sitio web, le recomendamos que revise estas páginas de vez en cuando. Además, usted entiende que los servicios de Te Escucho Ahora, S.A.S. de C.V. son para fomentar el crecimiento y desarrollo personal tratando de resolver situaciones puntuales. El cliente entiende que los servicios no están destinados a diagnosticar una enfermedad mental ni a tratar situaciones de crisis suicida o de lastimar a alguien, y que los servicios de TeEscuchoAhora no son un sustituto de la atención médica o psiquiátrica. Para estas situaciones se puede comunicar al servicio 911 o de emergencia de su localidad.

1. Accesibilidad de los servicios

- o Nuestros servicios no están disponibles para menores de edad, debe ser mayor de 18 años de edad para establecer un contrato con nosotros. Si usted no es mayor de edad, por favor no utilice nuestros servicios.
- o En el caso que descubramos que no cumple este requisito, nos reservamos el derecho de retirarle nuestros servicios.
- o Nuestros servicios no reemplazan los servicios que siga usted con su médico de cabecera o psiquiatra. Por lo tanto, recomendamos que mantenga a sus médicos informados sobre los servicios que recibe de nosotros.

2. Proceso de aprobación y aceptación de las condiciones

- o 2.1 Una vez que usted acepta estas condiciones en la forma indicada por la aplicación o sitio web, su aceptación incluye:
 - o 2.1.1 Un precio determinado, publicado en la aplicación móvil o sitio web.
 - o 2.1.2 La aceptación de la inclusión de sus datos en la Ley Federal de Protección de Datos Personales vigente.
- o 2.2 Si usted se convierte en una persona autorizada por la aplicación de Te Escucho Ahora, S.A.S. de C.V., tendrá la opción iniciar una conversación mediante mensajes de texto con alguno de nuestros profesionales. Una vez iniciada la terapia, es su profesional quien tendrá toda la responsabilidad de esa relación, siendo Te Escucho Ahora, S.A.S. de C.V. solo un intermediario en los cobros y el mantenimiento de servicio de mensajería de texto.

3. Modificación de las condiciones

- o 3.1 Las condiciones podrán ser modificadas por nosotros en cualquier momento mediante la publicación de las condiciones modificadas en esta aplicación móvil o este sitio web. Las condiciones modificadas entrarán en vigor en la fecha de vigencia indicada en ellos. Por ello le recomendamos que revise las condiciones de vez en cuando.
- o 3.2 Podremos añadir o eliminar cualquier parte o la totalidad de los servicios del sitio web o de la aplicación en cualquier momento.
- o 3.3 Tenemos el derecho de actualizar la aplicación móvil o el sitio web tantas veces como, y en la forma como creamos conveniente. Asimismo, tendremos el derecho de suspender el funcionamiento de la aplicación móvil o página web o de cualquiera de los servicios, de manera temporal o permanente, por cualquier motivo.

4. Usted tiene derecho a:

- o 4.1 Ser tratado con respeto y profesionalismo por parte de cualquier miembro del equipo. En el caso de que, por cualquier causa, su problema no pueda resolverse por el miembro del equipo elegido, el especialista le informará de posibles alternativas y de su no capacidad para proporcionarle la ayuda requerida, basándonos para ello en el código ético de la profesión.
- o 4.2 A ser respondido por escrito ante cualquier reclamación, siempre que esta sea realizada con respeto y sin ofensas.
- o 4.3 En caso de no saber que especialista elegir, Te Escucho Ahora, S.A.S. de C.V. le asignará uno que más se ajuste a sus necesidades, tomando en cuenta la información proporcionada por el cliente con anterioridad.

5. Sus obligaciones:

- o 5.1. Los clientes que utilizan este servicio a nivel mundial, tengan en cuenta, que nuestras condiciones se interpretarán y regirán en todos los aspectos de conformidad con las leyes de México.
- o 5.2 Los clientes que envíen mensajes fuera de México han de tener en cuenta el cambio de horarios entre países a la hora de esperar respuesta por parte del profesional elegido. Los clientes tomarán en cuenta que el profesional puede demorar en contestar o no poder conversar por texto continuamente por tiempos prolongados debido a ocupaciones personales como sueño, comidas, aseo personal u otras actividades sociales o laborales.

6. Usted deberá:

- o 6.1 No usar ningún dispositivo, software o rutina para interferir, a sabiendas o intencionalmente, con el buen funcionamiento de la aplicación móvil, sitio web o los servicios o cualquier otra causa de virus, errores u otras interferencias que se introduzca con la aplicación móvil o en el sitio web o cualquier sistema de la empresa;
- o 6.2. Asegurar que ninguna información en su nombre sea obscena, difamatoria o amenazadora o infrinja cualquier propiedad intelectual u otros derechos de terceros y/o cualquier daño a nuestro hardware o software o cualquier otro hardware o software de terceros colaboradores, y
- o 6.3 no a sabiendas o intencionalmente emprender una acción que altere la aplicación

móvil o sitio web o imponga una carga irrazonable o desproporcionada sobre la infraestructura de la aplicación móvil o sitio web.

- o 6.4 Para recibir los servicios de manera satisfactoria, es su responsabilidad proporcionarnos información completa, precisa y sincera durante el proceso de evaluación y aprobación, así como disponer de una buena conexión a internet.
- o 6.5 No podrá grabar bajo ningún formato ninguna de nuestras sesiones.

7. Pago

- o 7.1 A cambio de los servicios, tendrá que pagar una cantidad, variable en función del servicio contratado. El pago se realizará a través de tarjeta de crédito, débito o efectivo en el momento de reservar la cita. Las sesiones se llevarán a cabo a través de mensajes de texto (chat) ilimitadamente por un plazo de una semana o más (según el plazo contratado) contando a partir de efectuado el pago.
- o 7.2 Una vez efectuado el pago, usted recibirá un correo electrónico que le permitirá descargar un libro de autoayuda por cada uno de los tres primeros pagos que realice, dándole así la bienvenida a los servicios de Te Escucho Ahora, S.A.S. de C.V.
- o 7.3 No se efectuará reembolso alguno, aún y cuando usted decida dejar de usar los servicios antes de la vigencia del plazo.

8. Incumplimiento y cese de servicios.

- o 8.1 Cualquiera de las partes puede rescindir el presente acuerdo o la prestación o recepción de nuestros servicios, dando 48 horas de aviso por escrito vía email. En el caso de que este acuerdo se termine, usted tiene que pagar todos los gastos pendientes en el momento del cese de la relación, en el caso de que los hubiera.
- o 8.2 En caso de que usted nos dé información falsa, ya sea durante el proceso de aprobación, durante la evaluación o después, consideraremos su contrato nulo y sin efecto a no ser que cause algún perjuicio, y en dicho caso se tomarán las medidas legales oportunas.

9. Cesión, subcontratación y propiedad intelectual

- o 9.1 Usted no podrá ceder ni transferir o pretender ceder o transferir a cualquier otra persona los derechos bajo estas condiciones, sin nuestro consentimiento por escrito.
- o 9.2. Usted reconoce que (salvo en relación con la información proporcionada por usted) los derechos de propiedad intelectual, la aplicación móvil, el sitio web y los derechos a la información, documentación, imágenes y otros materiales de cualquier naturaleza en la aplicación móvil o sitio web son de nuestra propiedad absoluta y/o la propiedad de terceros contratantes con nosotros y no podrá utilizar ningún derecho, título o interés en o para cualquier asunto.
- o 9.3. Esta aplicación móvil y sitio web es para uso personal y no comercial. Usted no puede modificar, copiar, distribuir, transmitir, mostrar, realizar, reproducir, publicar, crear trabajos derivados, ceder ni vender ninguna información obtenida de la página web o la aplicación. En caso de estar disponible, la información sólo se puede descargar a su ordenador personal para propósitos de observación e imprimir un número de páginas de Te Escucho Ahora, S.A.S. de C.V. para su uso personal.

10. Ley Federal de Protección de Datos Personales y Privacidad

- o 10.1 Se tomarán las medidas razonables para proteger la información obtenida de usted y otros usuarios y utilizar dicha información únicamente para la finalidad para la cual fue entregada.
- o 10.2 Para los fines indicados en la cláusula 10.1, la información puede ser almacenada y procesada. Declaramos que, de conformidad con la cláusula 11, toda la información será tratada confidencialmente. A petición de usted, por un tribunal de justicia o cualquier otro organismo con derecho a ello por la ley, nosotros le suministraremos la información sobre sus datos almacenados y usted tendrá derecho a corregir, borrar o impedir el uso posterior de los datos obtenidos.
- o 10.3 Las partes de este acuerdo se comprometen entre sí, en su caso:
 - o 10.3.1 A cumplir en todo momento con las leyes de Ley Federal de Protección de Datos Personales;
 - o 10.3.2 A obtener y/o mantener todos los registros necesarios y/o notificaciones de acuerdo con la normativa de Ley Federal de Protección de Datos Personales, y
 - o 10.3.3 A no hacer o permitir que se haga nada que pueda causar violación a la Ley Federal de Protección de Datos.
- o 10.4 Estamos comprometidos a proteger su privacidad, pero no podemos garantizar la seguridad de la información divulgada por usted en línea desde Internet ya que no es un medio seguro, y usted debe asumir todo el riesgo de utilizar los servicios de Te Escucho Ahora, S.A.S. de C.V. Por favor, por lo tanto, sea cuidadoso y responsable cuando se le pide secreta cualquier contraseña obtenida en nuestra página web o aplicación móvil.
- o 10.5 Te Escucho Ahora, S.A.S. de C.V. se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto de los datos de carácter personal y de su deber de tratarlos con confidencialidad, y asume, a estos efectos, las medidas de índole técnica, organizativa y de seguridad necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, de acuerdo con lo establecido en la ley vigente al respecto.
- o 10.6 En caso de que Te Escucho Ahora, S.A.S. de C.V. se venda o integre en otra empresa, sus datos podrán ser compartidos con nuestros asesores o posible comprador y, posteriormente, a los nuevos propietarios sólo para los fines de mantener el suministro de servicios para los que usted dio consentimiento.

11. Confidencialidad

- o 11.1 Sujeto a la cláusula 11.2, las partes se comprometen a mantener la información confidencial relativa a todos y cada uno de los participantes. Asimismo, las partes están de acuerdo, en particular, en no divulgar la totalidad o parte de esa información a terceros (a menos que sea requerido por la regla obligatoria de la ley u orden del tribunal de jurisdicción competente o según se requiera para el cumplimiento de sus obligaciones bajo estas condiciones).
- o 11.2 En caso de que consideramos que usted es una amenaza para su seguridad o la de un tercero, durante la prestación de los servicios, nos reservamos el derecho de contactar a su médico de cabecera y divulgar dicha información al médico de cabecera o a cualquier servicio que necesite cuando lo consideremos necesario para protegerle a usted o a un tercero, en el caso de que peligre su seguridad.

- o 11.3 Es su responsabilidad confirmar que el proveedor asignado corresponde con el proveedor proporcionado por Te Escucho Ahora, S.A.S. de C.V. a través de su sistema telemático. Ningún especialista se pondrá en contacto con usted de manera personal, haciéndolo siempre a través del servicio de nuestra página web o aplicación móvil. Si esto no se cumpliera, la empresa estaría exenta de cualquier responsabilidad en relación a un posible mal servicio.