

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA A DOMICILIO

Rige, para sus efectos a partir de junio 14 de 2018

Gracias por visitar la página y por revisar términos y condiciones de uso Este dominio web www.enfermeras.fcd.com.co, a partir de ahora la **página web**, a la que usted ha ingresado es de propiedad exclusiva de FCD S.A.S., sociedad ubicada en Bogotá, Colombia. A partir de este momento **EMPRESA o CONTRATISTA**. Los datos para comunicación con la EMPRESA se encuentran indicados en la página web y difieren según la prestación del servicio. El dominio www.enfermeras.fcd.com.co representa el conducto de ofrecimiento: comercial, venta, posventa, servicio al cliente, y solicitud de los servicio prestado por la EMPRESA.

1. AVISO LEGAL AL USUARIO.1.1-AVISO LEGAL: La EMPRESA le invita a leer cuidadosamente estas **CONDICIONES DE USO** de los servicios prestados, a partir de este momento. **CONDICIONES DE USO.** El acceso y navegación a través de la página web para realizar, cambiar o modificar la reserva de uno o más servicios con la EMPRESA indica que usted acepta y se obliga a cumplir estas **CONDICIONES DE USO**. Las **CONDICIONES DE USO** reglamentan la relación contractual de prestación de servicios entre el **CONTRATISTA** y el usuario de la página web, que adquiere los servicios de **SERVICIOS DE ENFERMERIA A DOMICILIO** a partir de ahora, el **CONTRATANTE.1.2-VISITA A LA PAGINA WEB:** La visita a la página web y/o a otra de las páginas vinculadas le atribuye la condición de Usuario de la EMPRESA a partir de ahora, el **USUARIO**, expresa su adhesión plena y sin reservas a todas y cada una de las **CONDICIONES DE USO**, en la versión publicada en la página web desde el momento mismo que accede a la misma. En efecto, las presentes **CONDICIONES DE USO** le aplican, sin excepción, a usted desde el primer momento que acceda a cualquiera de las páginas web de la EMPRESA. Si usted no acepta parcial o totalmente las presentes **CONDICIONES DE USO**, debe abstenerse de continuar visitando la página web ya que, de realizarlo, se concebirá que Usted los ha aceptado en forma total.

1.3-MODIFICACIONES A CONDICIONES DE USO: LA EMPRESA se reserva el derecho a modificar, complementar y/o cancelar unilateralmente la página web y/o modificar y/o complementar estas **CONDICIONES DE USO** en cualquier momento y a su total mesura, sin necesidad de notificarle a usted previamente. La EMPRESA, le advierte que es su necesidad revisar cuidadosamente estas **CONDICIONES DE USO** antes de utilizar esta página web.

1.4-CANCELACIÓN DE LA PÁGINA WEB: En caso de cancelación total o parcial de la página web, las limitaciones de responsabilidad, privilegios y demás concesiones finalizan con la cancelación de la página web.

2. SERVICIOS OFRECIDOS POR FCD SAS. 2.1-SERVICIOS OFRECIDOS Y PRESTADOS POR LA EMPRESA. La EMPRESA, a través del dominio de propiedad www.enfermeras.fcd.com.co, ofrece servicios de **SERVICIOS DE ENFERMERIA A DOMICILIO**, con de personal idóneo, seleccionado, y

con estudio de seguridad realizado por la empresa.**2-2- ENFERMERÍA:** solo y exclusivamente cuidados básicos del paciente. Que se encuentra en la pestaña términos y condiciones en “**CUIDADOS CONTRATADOS**”

2-3- 1.- 1.-Valoración integral por parte de Enfermería, de la persona de acuerdo a su condición clínica. 2.- Medición de signos vitales por turno y/o con base a requerimientos clínicos, cumplimiento de la higiene y confort del paciente en cama, o en ayuda a su realización tomando en consideración la necesidad física y voluntad del paciente, incluyendo el cuidado oral (limpieza de boca y dientes), cambio de vestuario y lencería de cama. 3.- Proporcionar la nutrición oral o por sondajes del usuario con alimentos balanceados y/o por prescripción médica en el horario reglamentario y de acuerdo a la preparación por parte del contratante. 4.- Administración de medicamentos únicamente por vía oral, con previa autorización médica por escrito, y en pleno cumplimiento de los protocolos establecidos para dicha administración por parte del contratante.5- favorecer la movilización física activa y/o pasiva de acuerdo a las necesidades y capacidades del paciente.6.- Eliminación de fluidos y secreciones expedidos por el paciente cada vez que sea necesario, recolectados en bolsa urinaria y/o pañal. 7.- Fomentar un ambiente psicosocial óptimo, basándose en el apoyo emocional y empatía. 8.-Valorar el riesgo a caídas, estableciendo un plan de acción para evitarlas. Participación en actividades de esparcimiento y recreativas en beneficio al buen estado de salud del paciente, cumpliendo con la Guía de Acción ante el Riesgo de Caídas. 9.- Acompañamiento a las consultas clínicas médicas dentro del horario contratado. **2-4. Niñeras 2.2-SERVICIOS NO PRESTADOS POR EL CONTRATISTA: La enfermera no lava, no cocina, no plancha, no realiza labores y/o funciones domésticas, tampoco realiza funciones de mensajería. Estas no serán causa de potencial incumplimiento por parte del CONTRATISTA.2.3-RESERVA DEL SERVICIO:** Para reservar uno o más días de los SERVICIOS DE ENFERMERIA A DOMICILIO ofrecidos y prestados por el CONTRATISTA, el CONTRATANTE Debe diligenciar completamente el formulario de reserva a partir ahora, **RESERVA YA**, ubicado en el menú reserva ya, lo que implica la aceptación de las CONDICIONES DE USO de la página web www.enfermeras.fcd.com.co. EL FORMULARIO **Reserva Ya** debe ser diligenciado en todos sus campos. La finalización de la reserva por parte del CONTRATANTE confirma su propósito de contratar los servicios del CONTRATISTA, según las especificaciones de la ORDEN DE SERVICIO, que será enviada al correo electrónico del CONTRATANTE y conservada por el CONTRATISTA.**3. PRECIO DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR EL CONTRATISTA3.1-PRECIO DE LOS SERVICIOS:** El precio de los servicios del CONTRATISTA se informa expresamente en la orden de servicio y se ratifican con la factura.**3.2- MODIFICACION EN LOS PRECIOS:** El CONTRATISTA se reserva el derecho a modificar unilateralmente los precios de sus servicios en

cualquier momento y a su total discreción, sin necesidad de notificar a sus clientes. Esas modificaciones pueden ser temporáneas, permanentes y/o por modificación de la legislación Colombiana. Las modificaciones a los precios se aplican exclusivamente a reservas futuras.

4. PAGO DE LOS SERVICIOS RESERVADOS

4.1- PAGO DE LOS SERVICIOS: EL CONTRATANTE pagará al CONTRATISTA a título de prestación de SERVICIOS DE ENFERMERIA A DOMICILIO el valor especificado en la ORDEN DE SERVICIO, que el CONTRATANTE ha aprobado al momento de la reserva de los servicios por vía electrónica. El valor pactado en la orden de servicio debe ser **pagado anticipadamente a la prestación del servicio**. En caso que el CONTRATANTE y CONTRATISTA pacten unos términos de pagos diferentes al indicado, este se debe perfeccionar con un contrato de prestación de servicios.

TÉRMINOS DE USO, el acuerdo tiene que ser por escrito, y cualquier violación del acuerdo pactado será causa de incumplimiento de interrupción inmediata de la prestación del servicio.

4.2- SERVICIOS RESERVADOS NO PAGADOS: El CONTRATISTA no realizará el servicio o los servicios reservados por el CONTRATANTE hasta que el pago de dichos servicios no sea efectuado enteramente y confirmado por parte del CONTRATISTA. La reserva de uno o más servicios que no se hayan pagado enteramente será causa de incumplimiento por parte del CONTRATANTE y causa de interrupción inmediata de la prestación de los servicios hasta que el saldo por pagar sea cancelado en su totalidad.

4.3-CANALES DE PAGO: Para pagar los servicios reservados el CONTRATANTE puede utilizar los medios de pagos electrónicos aprobados por el CONTRATISTA en la página web: Transferencia PSE, Consignación a entidad financiera. El CONTRATANTE es el responsable de conservar el comprobante del pago efectuado, y a su vez enviarlo al CONTRATISTA por medios electrónicos, como constancia de pago por el servicio que le será prestado.

4.4- CONFIRMACIÓN DE RESERVA: El CONTRATISTA, con el pago de los servicios contratados por el CONTRATANTE, confirmará la reserva efectuada por el CONTRATANTE. Y este se realizara a través de email y llamada telefónica.

4.5- FACTURACIÓN: El CONTRATISTA es responsable de crear una factura válida con fines de comprobante de venta, según los términos de ley vigentes en Colombia. El CONTRATANTE puede requerir que se le envíe por medio electrónico, la factura de los servicios reservados, comprometiéndose él mismo a imprimirla para fines fiscales.

5. EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SERVICIOS DE ENFERMERIA A DOMICILIO

5.1- asignación de la enfermera y niñera a domicilio: Una vez confirmada y pagada la reserva, el CONTRATISTA asignará al CONTRATANTE uno o más de su enfermeras y/o niñeras a domicilio, que pueda cumplir con el lugar y servicio reservado por el CONTRATANTE. El CONTRATANTE entiende que el CONTRATISTA puede asignar una u otra enfermera y/o niñera según su disponibilidad ya que todas las enfermeras y/o niñeras ofrecen el mismo nivel de profesionalismo, responsabilidad, cumplimiento y de calidad. Por haber pasado el proceso de selección de la empresa. No obstante, dependiendo de causas de fuerza mayor como pueden ser incapacidad, enfermedad, calamidad doméstica, y/o caso imprevisto el CONTRATISTA se reserva el derecho de cumplir con la reserva del

CONTRATANTE con una y/u otra enfermera y/o niñera y/o de modificar la enfermera y/o niñera asignada. Previa comunicación al CONTRATANTE, a través de un email y confirmación telefónica.

5.2- EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS: El CONTRATISTA se compromete a realizar las funciones de enfermera y/o niñera en el sitio, elegido por el CONTRATANTE y registrada en la ORDEN DE SERVICIO. De no ser posible cumplir Con la reserva realizada por el CONTRATANTE, el CONTRATISTA se reserva el derecho de modificar, cancelar, posponer uno o más servicios reservados por parte del usuario en cualquier momento antes del inicio del servicio en argumento, sin obligación de preaviso.

5.3- DURACIÓN DE LOS SERVICIOS: Al momento de la reserva, el CONTRATANTE acuerda con el CONTRATISTA la duración del servicio. La duración del servicio no puede ser modificada sin aceptación escrita expresa por parte del CONTRATISTA.

6. DATOS PERSONALES DE LA ENFERMERA Y/O NIÑERA QUE PRESTARA EL SERVICIO.

6.1- DATOS DE LA enfermera y/o niñera: El CONTRANTE, frente a la asignación de una enfermera y/o niñera para el y/o los servicios reservados, recibirá por medio electrónico, por parte del CONTRATISTA un documento con los datos personales de la enfermera y/o niñera llamado Carta de presentación. La cual contiene: (Nombre completo, Número de cédula, foto a color de la enfermera y/o niñera, y número de resolución). **EL CONTRATISTA** Ha designado **Única Y Exclusivamente** como medio de comunicación para efectos de: cancelación, anulación, cambio de enfermera o niñera. El email enfermeras@fcd.com.co. El CONTRATANTE entiende y acepta que la información de la enfermera y/o niñera es enviada con la única finalidad de informar al CONTRATANTE la identidad de la enfermera y/o niñera que prestara el servicio solicitado y la responsable de realizar los servicios de enfermera y/o niñera. Los datos enviados por el CONTRATISTA no pueden ser utilizados o divulgados con cualquier otro fin. Sin la aprobación escrita de la enfermera y/o niñera y del contratista.

7. GARANTÍA DE CALIDAD.

7.1- GARANTÍA DE CALIDAD: El CONTRATISTA se compromete a realizar las tareas de enfermera y/o niñera expresadas en “**CUIDADOS CONTRATADOS**” que se encuentran en la pestaña términos y condiciones de la página web www.enfermeras.fcd.com.co, con los máximos estándares de calidad, seguridad y profesionalismo. EL CONTRATANTE que no esté satisfecho con el servicio prestado o considere que el CONTRATISTA no haya cumplido con las especificaciones de la ORDEN DE SERVICIO, el CONTRATANTE debe comunicar por escrito su inconformidad al CONTRATISTA en las subsiguientes **8** (ocho), horas a la culminación del servicio prestado, especificando en detalle las razones de su inconformidad. El CONTRATISTA tiene 10 días hábiles para realizar la diligencia de descargos con la enfermera y/o la niñera que presto el servicio.

8. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS: Frente a un potencial y/o supuesto daño ocurrido durante la realización del servicio de enfermera y/o niñera el CONTRATANTE tendrá que comunicarlo por escrito al CONTRATISTA a las **8 (ocho)** horas subsiguientes como tiempo máximo de ocurrido el supuesto daño, con la evidencia de los hechos citados. El CONTRATISTA tendrá 10 días hábiles para realizar la diligencia de descargos con la enfermera y/o niñera en cuestión. El CONTRATISTA se comunicará con el CONTRATANTE para

informar el resultado de la diligencia de descargos y de comunicar la decisión por parte del CONTRATISTA de responder o no por el supuesto daño causado, y en caso de responder por el daño EL CONTRATISTA solo reconocerá como máximo valor a pagar el **1 (uno) %** (por ciento) sobre el valor contratado, según orden de servicio y/o factura, la decisión será comunicada por correo electrónico al CONTRATANTE. Una vez recibida la respuesta de la decisión del CONTRATISTA, el CONTRATANTE tendrá 2 (dos) días hábiles para aceptar la solución de resolución del caso, de lo contrario este se considerará resuelto.

9. RESPONSABILIDAD POR DAÑOS OCURRIDOS DURANTE EL SERVICIO.

9.1 LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD POR DAÑOS: El CONTRATISTA No responde, en ningún caso, ante daños producidos por caso fortuito y/o fuerza mayor. El CONTRATISTA tampoco responderá en caso de daños ocurridos a objetos del contratante y/o que se encuentren en lugar, donde se preste el servicio de enfermera y/o niñera, propiedad del contratante, por el desgaste natural, por tiempo y/o uso legítimo de aquellos o desastres naturales.

10- CANCELACIONES O MODIFICACIONES AL SERVICIO.

10.1 CAMBIOS O MODIFICACIONES AL SERVICIO POR PARTE DEL CONTRATANTE: El CONTRATANTE podrá cancelar o modificar los detalles del servicio reservado como tiempo máximo de 24 (veinte cuatro) horas antes del inicio del servicio mismo sin ningún costo. Pasado ese tiempo, el servicio será cobrado al 100% de la tarifa pactada al momento de la reserva y según orden de servicio. Esto obedece a que la enfermera y/o niñera ya se había reservado única y exclusivamente para ese día y hora de su reserva.

11. CAMBIOS O MODIFICACIONES AL SERVICIO POR PARTE DEL CONTRATISTA: EL CONTRATISTA se reserva el derecho de modificar o cancelar uno o más servicios reservados por parte del usuario en cualquier momento antes del inicio del servicio en cuestión, sin obligación de preaviso o de justificación. La no prestación del servicio tiene que ser comunicada por escrito al CONTRATANTE. En caso de la no prestación del servicio, el CONTRATANTE podrá decidir si continua con la reserva y/o selecciona una nueva fecha para la realización del servicio y/o solicitar el reembolso del dinero pagado para el servicio no prestado.

12. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. Al aceptar estas CONDICIONES DE USO usted otorga su consentimiento previo, expreso e informado al CONTRATISTA para que toda la información suministrada por usted en su calidad de USUARIO de la página web y de CONTRATANTE, en el proceso de solicitar un servicio, o a través de cualquier medio que pueda ser recolectada y tratada según las leyes de tratamiento de datos personales vigentes en Colombia Ley 1581 de 2012.

13. CONSECUENCIAS POR EL USO DE LA PAGINA WEB. Cualquier violación por parte del USUARIO O CONTRATANTE de estas CONDICIONES DE USO, o cualquier queja o información que el CONTRATISTA, reciba de terceros sobre el incumplimiento, abuso o mal uso de estas CONDICIONES DE USO, podrá ser investigada por el CONTRATISTA, quien tomará todas las medidas y las acciones legales y extra legales en contra del USUARIO O CONTRATANTE, para obtener la cesación de las conductas o las compensaciones e indemnizaciones a que haya lugar bajo la normativa aplicable. Tenga presente que la violación

de estas CONDICIONES DE USO, puede resultar en responsabilidad civil o penal de su parte. No dude en consultarnos previamente si usted no está seguro que sus acciones respecto del acceso y uso de esta página web, sus contenidos y la información en ella mencionada puedan constituir una violación y/o abuso de estas CONDICIONES DE USO. Por favor, dirija cualquier consulta sobre el acceso y/o uso de la página web a la siguiente dirección: **enfermeras@fcd.com.co** como USUARIO de la página web, Usted declara y garantiza que toda la información que suministre es veraz, precisa, clara, correcta y se encuentra actualizada. Usted indemnizará y mantendrá indemne al CONTRATISTA por cualquier perjuicio que pueda surgir como consecuencia del suministro por su parte de información falsa o incompleta.**14. INDEMNIDAD.** Usted será responsable ante la EMPRESA por sus obligaciones bajo estas CONDICIONES DE USO e indemnizará y mantendrá libres e indemnes a la EMPRESA, a sus funcionarios, directores, empleados, agentes, filiales, y a los respectivos funcionarios, directores, empleados y agentes, de sus filiales de y contra cualquier reclamación y/o daño o perjuicio que se deriven de, surjan y/o se refieran a: el incumplimiento por Usted de cualquiera de sus obligaciones bajo las presentes CONDICIONES DE USO; la violación de derechos de propiedad intelectual de terceros bajo la normativa de cualquier país y cualquier acto o conducta que pueda considerarse como una divulgación ilegal, uso indebido o apropiación indebida de información confidencial o algún secreto comercial de cualquier tercero causada por su conducta.**15. DERECHOS DE PROPIEDAD Y PROHIBICIÓN DE REVENDER EL SERVICIO.** Usted reconoce y acepta que el Servicio prestado por la página web y/o cualquier software usado en relación con el servicio, contiene información confidencial y de propiedad de la EMPRESA, protegida por la legislación de propiedad intelectual y otras disposiciones legales. Además, Usted reconoce y acepta que los CONTENIDOS incluyendo, pero no limitándose, a textos, programas, sonidos, fotografías, gráficos, videos y otros materiales incluidos en publicidad disponibles en la página web, así como también informaciones divulgadas son de propiedad exclusiva de la EMPRESA y/o de terceras partes autorizadas, o de quienes lo hayan publicado y están protegidos por la normativa en materia de propiedad intelectual y otras disposiciones legales. Usted como USUARIO reconoce y acuerda que solamente podrá utilizar tales materiales e informaciones según lo expresamente autorizado por la EMPRESA, y no podrá copiar, reproducir, transmitir, distribuir o crear obras derivadas a partir de tales materiales o informaciones sin la expresa autorización del respectivo propietario. La EMPRESA le otorga a Usted únicamente una licencia no exclusiva de uso de la página web y un derecho de navegabilidad y/o descarga de información mediante su previo registró. Sin embargo, la EMPRESA, no le otorga a Usted ningún derecho adicional sobre la página web, sobre los materiales y los contenidos incluidos en la página web ni sobre el código fuente, o demás elementos necesarios para el desarrollo y funcionamiento de la página web. Los USUARIOS se obligan a no acceder al Servicio por otros medios que no sean a través de los medios que la EMPRESA proporciona para utilizar el Servicio. Usted se obliga a no reproducir, duplicar, copiar, vender, revender o explotar para fines comerciales, cualquier sección y Contenido incluido en la página web.**16. MARCO LEGAL APLICABLE****16.1-**

JURISDICCIÓN: Para todos los efectos legales las partes establecen como domicilio contractual la ciudad de Bogotá. El presente contrato se rige por la ley Colombiana. Estas **CONDICIONES DE USO** serán interpretadas y ejecutadas exclusivamente de acuerdo con las leyes de la República de Colombia. Cualquier problema que surja con ocasión o como consecuencia de la aplicación de estas **CONDICIONES DE USO** será resuelto por la jurisdicción colombiana. Si cualquier sección o parte de estas **CONDICIONES DE USO** no se puede aplicar o resulta inválida, en su totalidad o en parte, bajo cualquier ley, o por decisión judicial, dicha parte será interpretada de conformidad con la ley aplicable y su falta de aplicabilidad o invalidez no hará que estas **CONDICIONES DE USO** en general y las disposiciones remanentes o porciones de ellas sean inaplicables o inválidas o ineficaces en su totalidad y, en tal suceso, dichas disposiciones serán cambiadas e interpretadas de tal manera que se logre de la mejor manera posible los objetivos de tales disposiciones no aplicables o inválidas, dentro de los límites de la ley aplicable o las decisiones aplicables por la corte.

PLAN DE EMERGENCIAS

Las enfermeras y niñeras están capacitadas para actuar en caso de las diferentes emergencias que se puedan presentar durante la prestación del servicio de enfermería y/o niñeras. El **CONTRATANTE** sea persona natural o jurídica, contratando los servicios del **CONTRATISTA** se compromete a tener un plan de contingencia y contar con unos elementos mínimos de seguridad en lugar de la prestación del servicio, los cuales se deben dar a conocer a la enfermera y/o niñera al momento de iniciar el servicio.

TAREA DE LEVANTAMIENTO DE CARGAS PESADAS

Considerado que las labores de enfermería y/o niñeras, en algunos casos, requieren de levantar cargas pesadas, el **CONTRATISTA** reconoce que en Colombia existen límites establecidos para poder realizar estas tareas, así:

Máximo recomendado para levantar cargas:

Hombres a nivel del pecho: 50 kg

Hombres a nivel del piso: 25 kg

Mujeres a nivel del pecho: 25 kg

Mujeres a nivel del piso: 12.5 kg

ACCIONES NO PERMITIDAS AL CONTRATANTE Bajo ninguna circunstancia el **CONTRATANTE** puede dejar bajo llave la enfermera y/o niñera, considerando riesgos. Al hacerlo el **CONTRATANTE** estaría incurriendo en una agresión tipificada en el artículo 168 del código penal colombiano.

