



Reglamento de reclamaciones

De la empresa MEDDI hub Ecuador SAS, Calle Ponce Carrasco Nro. E806, Avenida Diego de Almagro, Edificio Almagro Plaza, Quito Ecuador, RUC Nro.: 1793200653001, número de inscripción en el registro societario: 75429 de fecha: 18/10/2022 (en lo sucesivo representante del "Operador")

El presente Reglamento de reclamaciones regula los derechos de los usuarios respecto a prestaciones insuficientes en relación con el uso del servidor y/o la aplicación, acorde con el artículo 4.1. de los Términos Comerciales Generales, o sea que establece el modo y los términos de las reclamaciones presentadas por los Usuarios, en caso de defectos en los servicios prestados por el Operador por medio de las aplicaciones de web MEDDI AAP y MEDDI MD, las cuales son operadas por medio de los servidores de Internet www.meddiapp.cz y www.meddimd.com (en lo sucesivo «**Servidor**») y / o las aplicaciones móviles MEDDI APP y MEDDI MD (en lo sucesivo «**Aplicaciones**»). Rogamos que tome nota de que el presente Reglamento de reclamaciones es aplicable solo a contratos de licencia sobre el uso de Servidor y/o Aplicación. Este Reglamento de reclamaciones no es aplicable a contratos formalizados por los Usuarios y los Prestadores entre sí, mediante el Servidor y/o la Aplicación.

I. ¿CUALES DEFECTOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS SON NUESTRA RESPONSABILIDAD?

El Operador como Proveedor de servicios responde frente al Usuario por que el servicio en el momento de ser prestado no tenga deficiencias y que sea prestado de acuerdo con el contrato de licencia sobre el uso de Servidor y/o Aplicación. El servicio, en el momento de ser prestado, no tiene deficiencias y es prestado de acuerdo con el contrato bajo los siguientes supuestos:

- - corresponde con su especificación en el contrato o en los términos comerciales;
- - es prestado en la fecha acordada y se mantiene por el tiempo establecido;
- - es prestado con la debida profesionalidad y atención;
- - cumple los requisitos del reglamento legal.

II. ¿CUAL ES EL PERÍODO DE GARANTÍA DEL SERVICIO PRESTADO?

Los servicios prestados se pueden reclamar en el transcurso de su prestación. Presente la reclamación al Operador sin demora innecesaria tras descubrir la deficiencia. El plazo para reclamar una deficiencia del servicio es de seis meses a partir del día de la prestación del servicio.

III. ¿CUALES SON SUS DERECHOS EN CASO DE UNA PRESTACIÓN DEFICIENTE?

En caso de que el servicio prestado presente deficiencias, usted tiene sobre todo los siguientes derechos:

- a. reparación gratuita (sobre todo en caso de prestación del servicio suplementaria o prestación de un servicio substitutivo).
- b. descuento adecuado del precio (si el servicio prestado fue pagado):
- c. rescisión del contrato (solo en el caso de que la prestación deficiente implique un incumplimiento grave del contrato).

Esta cláusula no afecta otros derechos eventuales que se deriven del reglamento legal vigente.

IV. ¿CUÁNDO NO ES POSIBLE APLICAR LOS DERECHOS DERIVADOS DE UNA PRESTACIÓN DEFICIENTE?

Los derechos derivados de una prestación deficiente no son de aplicación especialmente en los siguientes casos:

- - Usted tenía conocimiento de la deficiencia antes de la prestación del servicio;
- - Usted causó la deficiencia, especialmente por haber facilitado información incompleta o incorrecta.



V. **¿CÓMO PROCEDER AL INTERPONER UNA RECLAMACIÓN?**

Presente la reclamación al Operador sin demora innecesaria tras descubrir la deficiencia. Para presentar una reclamación use el formulario de reclamación de servicios adjunto y envíelo por correo electrónico. Recomendamos especificar detalladamente en su reclamación en qué, a su parecer, consiste la deficiencia de los servicios. Esto acelerará el proceso de solución de su reclamación.

El momento de presentar la reclamación es el momento en que nos sea notificado el defecto y en que sea aplicado el derecho derivado de la responsabilidad por las deficiencias del servicio prestado (pretensión opcional). Nos encargamos de solucionar las reclamaciones recibidas sin demora innecesaria, siempre en 30 días a partir de la fecha de la reclamación, a no ser que acordemos otra cosa. Usted recibirá nuestra confirmación por escrito sobre la presentación y la solución de su reclamación.

Al tenor del Código Civil No. 2005-010 en su versión vigente, usted tiene el derecho a compensación de los costos oportunos relacionados con la presentación de la reclamación de servicios. Rogamos que tome nota de que el derecho a compensación de estos costos debe aplicarse en el plazo de un mes después del vencimiento del plazo durante el cual se debe notificar la deficiencia.

Este Reglamento de reclamaciones es vigente y efectivo a partir del 14.11.2022.



Formulario para la reclamación de servicios

(Complete este formulario y envíelo de vuelta únicamente si pretende reclamar los servicios prestados. El formulario debe imprimirse, escanearse y enviarse por vía electrónica a "soporte@meddi.com")

Remitente (Usuario):

Nombre y apellidos:

Dirección:

(correo electrónico, número de teléfono, en su caso):

Aplicación del derecho derivado de una prestación deficiente (reclamación)

Buenos días,

El Servidor y/o la Aplicación presentan los siguientes defectos

.....

.....

.....

(aquí debe especificarse detalladamente el defecto).

Requiero solucionar la reclamación de la siguiente manera:.....

(aquí se debe especificar detalladamente el modo requerido de solucionar el caso. Por ejemplo: «sugiero la reparación gratuita del Servidor y/o la Aplicación de modo que funcione de nuevo...»).

A la vez sugiero que se me expida una confirmación de mi reclamación, en forma escrita, señalando el día en que apliqué el derecho, el concepto de la reclamación y a la vez mi requisito a la subsanación, y seguidamente la confirmación de la fecha y el modo de solucionar la reclamación, incluyendo la confirmación de la subsanación realizada y su duración.

En:.....

Fecha:.....

.....
Nombre y apellidos del Usuario
(firma)