

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA

PLATAFORMA DE GESTIÓN DE CITAS

Versión: 1.0

Fecha de entrada en vigencia: 28 de septiembre de 2026

Última actualización: 27 de septiembre de 2026

1. IDENTIFICACIÓN DE LA PLATAFORMA

Los presentes Términos y Condiciones de Uso regulan el acceso y utilización de **AGENDAI** en adelante la “**Plataforma**”, administrada y/o operada por **SANTIAGO MARTINEZ GÓMEZ**, identificada con C.C. No. 1.152.458.084, con domicilio en **Medellin, Colombia**, en adelante la “**Propietaria**”.

La Plataforma es una herramienta tecnológica destinada a facilitar la solicitud, gestión y administración de citas entre los usuarios y los establecimientos, profesionales o prestadores de servicios vinculados a la Plataforma, en adelante los “**Establecimientos Afiliados**”.

Los presentes Términos y Condiciones establecen las reglas aplicables a la utilización de la Plataforma por parte de los usuarios, sin perjuicio de las condiciones particulares que puedan aplicar a los servicios ofrecidos directamente por cada Establecimiento Afiliado.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los presentes Términos y Condiciones han sido elaborados para regular el uso de la Plataforma dentro del territorio de la **República de Colombia**.

Su contenido se encuentra estructurado de acuerdo con la legislación colombiana que resulte aplicable a la naturaleza y funcionamiento de la Plataforma, incluyendo, entre otras disposiciones:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 527 de 1999, sobre mensajes de datos, comercio electrónico y firmas digitales.
- Ley 1480 de 2011, Estatuto del Consumidor, cuando resulte aplicable.
- Ley 1581 de 2012, sobre protección de datos personales.
- Decreto 1074 de 2015 y demás normas que reglamenten, modifiquen, adicionen o sustituyan el régimen de protección de datos personales.
- Código de Comercio.
- Código Civil.

- Normas colombianas aplicables en materia de propiedad intelectual.
- Las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables según la actividad efectivamente desarrollada por la Plataforma.

En caso de que la Propietaria decida ofrecer la Plataforma en otros países, deberá realizarse previamente la revisión y adecuación de estos Términos, así como de las políticas y documentos legales correspondientes, de acuerdo con las normas aplicables en cada jurisdicción.

3. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

El acceso, navegación o utilización de la Plataforma estará sujeto a los presentes Términos y Condiciones.

Cuando la Plataforma requiera una aceptación expresa, el usuario deberá manifestarla mediante el mecanismo dispuesto para tal efecto.

La aceptación podrá realizarse mediante medios electrónicos, digitales o tecnológicos que permitan acreditar posteriormente la manifestación de voluntad del usuario.

El usuario declara que, antes de utilizar las funcionalidades que requieran aceptación, ha tenido la posibilidad de conocer estos Términos y Condiciones y comprender su contenido.

Si el usuario no está de acuerdo con los presentes Términos y Condiciones, deberá abstenerse de utilizar las funcionalidades que requieran su aceptación.

La aceptación de estos Términos y Condiciones **no constituye por sí misma autorización para el tratamiento de datos personales**, cuando dicha autorización sea legalmente necesaria. La autorización para el tratamiento de datos se registrará por el mecanismo específico dispuesto para tal finalidad.

Validez de la aceptación electrónica

La aceptación de los presentes Términos y Condiciones podrá realizarse mediante mecanismos electrónicos, digitales o automatizados implementados por la Plataforma, incluyendo formularios electrónicos, botones de aceptación, casillas de verificación, mensajes de datos, respuestas enviadas mediante WhatsApp y demás mecanismos tecnológicos equivalentes.

El Usuario reconoce que las manifestaciones de voluntad realizadas a través de dichos mecanismos producirán los mismos efectos jurídicos que una aceptación realizada de manera física o documental, siempre que permitan identificar razonablemente al usuario y conservar evidencia de la aceptación efectuada.

La Propietaria podrá conservar registros técnicos relacionados con dicha aceptación para fines probatorios y de cumplimiento normativo.

4. DEFINICIONES

Para efectos de estos Términos y Condiciones se entenderá por:

- **Plataforma:** herramienta tecnológica administrada y/o operada por la Propietaria para facilitar la gestión de citas.
- **Propietaria:** persona jurídica titular, administradora y/o responsable de la operación de la Plataforma.
- **Usuario Cliente:** Persona natural que interactúa con la Plataforma, directamente o mediante WhatsApp u otros canales habilitados, con el propósito de consultar, solicitar, modificar, cancelar o reprogramar una cita con un Establecimiento Afiliado.
- **Usuario Administrador:** Persona natural autorizada por un Establecimiento Afiliado para acceder al panel administrativo de la Plataforma, gestionar agendas, servicios, horarios, usuarios, configuraciones y demás funcionalidades habilitadas para la administración del establecimiento
- **Usuario:** Expresión general utilizada en aquellos apartados de los presentes Términos y Condiciones que resulten aplicables tanto al Usuario Cliente como al Usuario Administrador, de acuerdo con el contexto de cada disposición
- **Agente Automatizado de Inteligencia Artificial (IA):** mecanismo tecnológico que, mediante tecnologías de inteligencia artificial y procesamiento automatizado de información, permite interactuar con los Usuarios a través de los canales habilitados para facilitar la solicitud, modificación, cancelación, reprogramación y gestión de citas.
- **Canal de WhatsApp:** Canal de comunicación habilitado por la Propietaria para permitir la interacción de los Usuarios con el Agente Automatizado de Inteligencia Artificial y facilitar la gestión de citas con los Establecimientos Afiliados. La disponibilidad y funcionamiento de este canal podrán depender, además, de las condiciones, políticas, disponibilidad e infraestructura tecnológica de WhatsApp y de los proveedores que intervengan en su operación.
- **Establecimiento Afiliado:** establecimiento, empresa, profesional o prestador de servicios que utiliza la Plataforma para gestionar citas o interactuar con sus usuarios.

- **Cita:** solicitud de fecha, hora y/o servicio realizado por el Usuario a través de la Plataforma, sujeta a la disponibilidad y condiciones correspondientes.
- **Servicio:** actividad o prestación ofrecida directamente por un Establecimiento Afiliado.

5. OBJETO DE LA PLATAFORMA

La Plataforma tiene como objeto facilitar tecnológicamente la solicitud, programación y gestión de citas entre los Usuarios y los Establecimientos Afiliados, mediante las funcionalidades que se encuentren habilitadas en cada momento.

Dependiendo de las funcionalidades disponibles y de las condiciones definidas por cada Establecimiento Afiliado, el Usuario podrá, entre otras:

- Solicitar una cita.
- Consultar la disponibilidad de los servicios, fechas y horarios habilitados.
- Seleccionar el servicio que desea solicitar.
- Seleccionar una fecha y hora disponibles.
- Recibir confirmaciones, recordatorios y demás comunicaciones relacionadas directamente con la gestión de la cita.
- Modificar, cancelar o reprogramar una cita, de acuerdo con los mecanismos habilitados por la Plataforma y sujeto a la disponibilidad correspondiente.
- Consultar la información relacionada con la cita gestionada a través de la Plataforma.
- Utilizar las demás funcionalidades que sean incorporadas o habilitadas posteriormente.

La Plataforma actúa exclusivamente como una herramienta tecnológica de intermediación y gestión de citas y, salvo que expresamente se indique lo contrario para una funcionalidad específica, **no presta, ejecuta, suministra ni garantiza los servicios ofrecidos por los Establecimientos Afiliados**, ni interviene en las condiciones particulares bajo las cuales dichos servicios son prestados.

En consecuencia, la prestación efectiva del servicio seleccionado, su calidad, condiciones, disponibilidad, precio, cumplimiento, resultados, garantías y demás aspectos propios de la relación entre el Usuario y el Establecimiento Afiliado serán responsabilidad exclusiva del Establecimiento Afiliado correspondiente.

Las funcionalidades disponibles podrán variar según el Establecimiento Afiliado, el servicio seleccionado y las condiciones operativas de la Plataforma, y podrán ser

modificadas, actualizadas, suspendidas o retiradas, total o parcialmente, por razones técnicas, operativas, legales, comerciales o de seguridad.

La disponibilidad de una determinada funcionalidad en la Plataforma no constituye garantía de que esta permanecerá disponible de manera permanente.

6. NATURALEZA DEL SERVICIO PRESTADO POR LA PLATAFORMA

La Plataforma constituye una herramienta tecnológica para facilitar la gestión de citas.

Salvo que expresamente se indique lo contrario, la Propietaria **no presta directamente los servicios ofrecidos por los Establecimientos Afiliados**.

En consecuencia, la relación respecto del servicio que finalmente recibe el Usuario se establece directamente entre el Usuario y el respectivo Establecimiento Afiliado.

La utilización de la Plataforma no convierte a la Propietaria en prestadora, mandataria, representante, empleadora, socia, agente comercial o representante del Establecimiento Afiliado, salvo que exista un acuerdo jurídico independiente que expresamente establezca una relación diferente.

7. ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS

Los servicios gestionados mediante la Plataforma son ofrecidos directamente por los respectivos Establecimientos Afiliados.

Cada Establecimiento Afiliado será responsable, dentro del ámbito de sus competencias y obligaciones legales, por:

- a. La información que suministre a la Plataforma.
- b. La disponibilidad de sus servicios.
- c. Los horarios que informe.
- d. Los precios, tarifas y condiciones económicas de sus servicios.
- e. La atención efectiva de las citas.
- f. La prestación del servicio ofrecido.
- g. La calidad, idoneidad y condiciones del servicio que preste directamente.
- h. Las modificaciones, cancelaciones o reprogramaciones que correspondan a sus propios servicios.
- i. El cumplimiento de las obligaciones legales aplicables a su actividad.

- j. Los tratamientos de datos personales que realice directamente para sus propias finalidades.

La utilización de la Plataforma no exonera al Establecimiento Afiliado de las obligaciones legales que le correspondan.

Acuerdo de Tratamiento de Datos con los Establecimientos Afiliados

Cuando la Propietaria trate datos personales por cuenta de un Establecimiento Afiliado en calidad de Encargada del Tratamiento, las partes deberán encontrarse vinculadas mediante el correspondiente acuerdo contractual, acuerdo de tratamiento de datos personales, anexo de protección de datos o documento equivalente que regule las instrucciones, obligaciones, responsabilidades y condiciones aplicables al tratamiento de la información.

La aceptación de los presentes Términos y Condiciones no sustituye la necesidad de formalizar los acuerdos que resulten legalmente necesarios entre la Propietaria y el respectivo Establecimiento Afiliado para regular los tratamientos de datos personales realizados por cuenta de este.

8. INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR LOS ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS

La información relacionada con establecimientos, servicios, horarios, disponibilidad, precios y demás condiciones podrá ser suministrada directamente por los Establecimientos Afiliados.

Cada Establecimiento Afiliado será responsable de suministrar información que corresponda a la realidad de los servicios que ofrece y de mantenerla actualizada.

La Propietaria podrá disponer mecanismos razonables para facilitar la actualización o corrección de dicha información.

La intervención tecnológica de la Propietaria en la publicación o gestión de esta información no implica que haya determinado o garantizado las condiciones comerciales o materiales del servicio ofrecido por el Establecimiento Afiliado.

9. SOLICITUD Y CONFIRMACIÓN DE CITAS

La solicitud realizada por el Usuario a través de la Plataforma constituye una petición de gestión de una cita y estará sujeta a la disponibilidad registrada o informada por el Establecimiento Afiliado.

Una solicitud no se entenderá necesariamente como una cita confirmada hasta que la Plataforma o el Establecimiento Afiliado comunique expresamente su confirmación, de acuerdo con el mecanismo habilitado.

Cuando la Plataforma genere una confirmación automática, esta se realizará con fundamento en la información de disponibilidad registrada en el sistema.

El Usuario deberá verificar la información suministrada y comunicar oportunamente cualquier error o inconsistencia que identifique.

10.INTERACCIÓN MEDIANTE AGENTE AUTOMATIZADO DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Cuando la Plataforma utilice un Agente Automatizado de Inteligencia Artificial para facilitar la gestión de citas, el Usuario podrá interactuar con dicho mecanismo para realizar solicitudes, consultar información relacionada con la disponibilidad de citas y recibir comunicaciones asociadas con la gestión de las mismas, de acuerdo con las funcionalidades habilitadas.

El Usuario reconoce que las respuestas generadas mediante el Agente Automatizado de Inteligencia Artificial se producen de manera automatizada a partir de la información proporcionada durante la interacción y de la información disponible en los sistemas asociados a la Plataforma. En consecuencia, pueden presentarse errores de interpretación, respuestas imprecisas, inconsistencias o limitaciones propias de los sistemas automatizados.

La utilización del Agente Automatizado de Inteligencia Artificial tiene como finalidad facilitar la gestión de citas y no implica que la Plataforma, su titular u operador preste directamente los servicios ofrecidos por los Establecimientos Afiliados, ni sustituye la responsabilidad que corresponda a estos respecto de la prestación efectiva de sus servicios.

El Usuario deberá verificar la información relacionada con la cita antes de asistir al servicio, especialmente la fecha, hora, servicio y demás información relevante que le sea comunicada.

Cuando una cita requiera confirmación de acuerdo con el funcionamiento de la Plataforma, la misma se entenderá confirmada únicamente cuando el sistema genere o comunique la correspondiente confirmación.

La disponibilidad, funcionamiento y respuesta del Agente Automatizado de Inteligencia Artificial podrán verse afectados por fallas técnicas, de conectividad, integración, servicios de terceros, mantenimiento, actualizaciones, incidentes de seguridad o cualquier otra circunstancia que afecte los sistemas tecnológicos asociados.

11.MODIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y REPROGRAMACIÓN

El Usuario podrá modificar o cancelar una cita previamente solicitada o confirmada a través de los mecanismos habilitados por la Plataforma para tal finalidad.

La modificación o reprogramación de una cita estará sujeta a la disponibilidad de fechas y horarios registrada en la Plataforma para el respectivo Establecimiento Afiliado. En consecuencia, la posibilidad de seleccionar una nueva fecha u hora dependerá de la disponibilidad existente al momento en que el Usuario realice la solicitud.

La cancelación de una cita podrá realizarse mediante los mecanismos habilitados por la Plataforma. Una vez efectuada la cancelación, la cita dejará de encontrarse disponible para el Usuario, sin perjuicio de que este pueda solicitar una nueva cita, de acuerdo con la disponibilidad existente.

Las solicitudes de modificación, cancelación o reprogramación deberán realizarse utilizando los canales y mecanismos habilitados por la Plataforma para tal finalidad. Cuando estas acciones sean gestionadas mediante un canal automatizado, el Usuario deberá seguir las instrucciones proporcionadas por dicho canal.

La realización de una solicitud de modificación, cancelación o reprogramación no implica por sí misma la confirmación de una nueva cita. La modificación o reprogramación solo se entenderá efectuada cuando la Plataforma comunique la correspondiente confirmación, de acuerdo con el mecanismo habilitado.

El Usuario se compromete a realizar oportunamente las solicitudes de modificación, cancelación o reprogramación cuando tenga conocimiento de que no podrá asistir a una cita previamente confirmada.

12. PAGOS Y CONDICIONES ECONÓMICAS

Actualmente, la Plataforma **no recibe ni procesa pagos de los Usuarios por los servicios ofrecidos por los Establecimientos Afiliados.**

La Plataforma tiene como finalidad facilitar la gestión de citas.

Cuando el servicio solicitado tenga un costo, el pago será realizado directamente por el Usuario al respectivo Establecimiento Afiliado, de acuerdo con las tarifas, medios de pago y condiciones informadas por dicho establecimiento.

En consecuencia, actualmente la Propietaria:

- a. No recibe directamente del Usuario el pago correspondiente al servicio prestado por el Establecimiento Afiliado.
- b. No determina los precios, tarifas, descuentos, promociones ni demás condiciones económicas establecidas por el Establecimiento Afiliado.
- c. No interviene en la operación de pago realizada directamente entre el Usuario y el Establecimiento Afiliado.

- d. No administra los recursos pagados directamente al Establecimiento Afiliado.
- e. No es responsable por la forma, oportunidad o resultado del pago realizado directamente al Establecimiento Afiliado, sin perjuicio de las responsabilidades que legalmente correspondan respecto de los servicios propios de la Plataforma.

Las condiciones económicas del servicio serán responsabilidad del Establecimiento Afiliado y deberán ser informadas al Usuario de acuerdo con la legislación colombiana aplicable.

Si posteriormente la Plataforma incorpora pagos, anticipos, reservas pagadas, recaudos o cualquier otra funcionalidad mediante la cual la Propietaria intervenga directa o indirectamente en operaciones económicas con los Usuarios, estos Términos y Condiciones deberán ser revisados y actualizados antes de implementar dicha funcionalidad.

13.OBLIGACIONES DEL USUARIO

El Usuario se obliga a:

- a. Suministrar información verdadera, completa y actualizada cuando sea requerida.
- b. Utilizar la Plataforma de manera lícita y conforme a estos Términos.
- c. Utilizar las funcionalidades exclusivamente para los fines para los cuales fueron habilitadas.
- d. No generar solicitudes ficticias, fraudulentas, masivas o abusivas.
- e. No suplantar a terceros.
- f. No utilizar información de terceros sin autorización cuando esta sea necesaria.
- g. No intentar acceder a cuentas, información, sistemas o funcionalidades para las cuales no se encuentre autorizado.
- h. No afectar deliberadamente la disponibilidad, seguridad o funcionamiento de la Plataforma.
- i. No introducir virus, malware, código malicioso o cualquier elemento que pueda afectar la Plataforma.
- j. No utilizar herramientas automatizadas para extraer información de la Plataforma sin autorización.

- k. No realizar actividades que vulneren derechos de la Propietaria, los Establecimientos Afiliados, otros Usuarios o terceros.
- l. Cumplir las condiciones particulares informadas por el Establecimiento Afiliado respecto del servicio solicitado.

14.CONDUCTAS PROHIBIDAS

Queda prohibido utilizar la Plataforma para:

- a. Cometer, facilitar o encubrir actividades ilícitas.
- b. Realizar fraude o engaño.
- c. Suplantar a otra persona.
- d. Obtener, recopilar o utilizar datos personales de terceros sin autorización o fundamento legal.
- e. Vulnerar o intentar vulnerar los mecanismos de seguridad.
- f. Acceder a áreas restringidas.
- g. Introducir código malicioso.
- h. Realizar ataques o pruebas de seguridad no autorizadas.
- i. Extraer, copiar o recolectar masivamente información de la Plataforma mediante mecanismos automatizados.
- j. Generar solicitudes destinadas a bloquear o afectar injustificadamente la disponibilidad de citas.
- k. Utilizar la Plataforma para actividades contrarias a la ley o a los derechos de terceros.

15.CUENTAS Y MECANISMOS DE ACCESO

Las disposiciones contenidas en este numeral aplicarán exclusivamente a los Usuarios Administradores autorizados por los Establecimientos Afiliados para acceder al panel administrativo de la Plataforma.

Los Usuarios Clientes que interactúen únicamente mediante WhatsApp para gestionar citas no estarán obligados a crear una cuenta de acceso, salvo que la Plataforma implemente una funcionalidad específica que así lo requiera.

El Usuario Administrador deberá suministrar información veraz, completa y actualizada para la creación y administración de su cuenta.

Será responsabilidad exclusiva del Establecimiento Afiliado controlar las personas autorizadas para acceder al panel administrativo, así como solicitar oportunamente la creación, modificación o eliminación de accesos.

Cada Usuario Administrador será responsable de mantener la confidencialidad de sus credenciales y de todas las actividades realizadas mediante su cuenta.

16. DISPONIBILIDAD DE LA PLATAFORMA

La Propietaria realizará esfuerzos razonables para mantener la Plataforma disponible y funcionando adecuadamente.

No obstante, el Usuario reconoce que pueden presentarse interrupciones, errores o indisponibilidad temporal derivados de:

- Mantenimiento;
- Actualizaciones;
- Fallas técnicas;
- Fallas de conectividad;
- Proveedores tecnológicos;
- Redes de telecomunicaciones;
- Servicios de terceros;
- Incidentes de seguridad;
- Decisiones de autoridades competentes;
- Fuerza mayor o caso fortuito;
- Circunstancias ajenas al control razonable de la propietaria.

Cuando sea razonablemente posible, se procurará informar previamente los mantenimientos programados que puedan afectar significativamente la disponibilidad.

17. MODIFICACIÓN DE FUNCIONALIDADES

La Propietaria podrá modificar, actualizar, ampliar, limitar, suspender o retirar funcionalidades de la Plataforma cuando ello resulte necesario por razones técnicas, operativas, legales, comerciales, de seguridad o de evolución del servicio.

Cuando una modificación implique un cambio sustancial en las condiciones contractuales del Usuario y legalmente sea necesaria una nueva aceptación, esta

será solicitada antes de que el Usuario continúe utilizando la funcionalidad correspondiente.

18. PROPIEDAD INTELECTUAL

La Plataforma y sus elementos, incluyendo, entre otros:

- software;
- Código fuente y código objeto;
- Arquitectura;
- Diseño;
- Interfaces;
- Estructura;
- Bases de datos;
- Funcionalidades;
- Textos;
- Elementos gráficos;
- Logotipos;
- Marcas;
- Nombres comerciales;
- Contenidos propios;

Son de propiedad de la Propietaria o son utilizados legítimamente bajo licencia o autorización de sus respectivos titulares.

El acceso o utilización de la Plataforma no implica transferencia, cesión o transmisión de derechos de propiedad intelectual al Usuario.

El Usuario no podrá reproducir, copiar, transformar, distribuir, comunicar públicamente, comercializar, sublicenciar, modificar o explotar los elementos protegidos de la Plataforma sin autorización previa del titular correspondiente, salvo los usos expresamente permitidos por la legislación colombiana.

19. CONTENIDOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS

Los nombres, marcas, logotipos, fotografías, descripciones, textos y demás contenidos proporcionados por los Establecimientos Afiliados continuarán siendo de propiedad de sus respectivos titulares.

El Establecimiento Afiliado será responsable de contar con las autorizaciones, licencias o derechos necesarios para proporcionar dichos contenidos a la Plataforma.

La publicación de dichos elementos en la Plataforma no implica transferencia de su propiedad a favor de la Propietaria.

20. CONTENIDOS SUMINISTRADOS POR EL USUARIO

Cuando la Plataforma permita al Usuario suministrar comentarios, mensajes, fotografías u otros contenidos, este declara que cuenta con los derechos y autorizaciones necesarios para hacerlo.

El Usuario será responsable por los contenidos que suministre directamente y deberá abstenerse de incorporar información ilícita, fraudulenta, maliciosa o que vulnere derechos de terceros.

La Propietaria podrá retirar o restringir contenidos cuando exista fundamento legal, requerimiento de autoridad competente, vulneración de derechos de terceros o riesgo para la seguridad o funcionamiento de la Plataforma.

21. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de los datos personales de los Usuarios se realizará de conformidad con la legislación colombiana aplicable.

La información relacionada con el tratamiento de datos personales se encuentra desarrollada en:

1. **Política de Tratamiento de Datos Personales.**
2. **Aviso de Privacidad.**
3. **Autorización para el Tratamiento de Datos Personales**, cuando sea legalmente necesaria.

Estos documentos regulan aspectos como las categorías de datos tratados, finalidades, derechos de los titulares, mecanismos de autorización, conservación, seguridad y canales de atención.

La aceptación de estos Términos y Condiciones **no sustituye la autorización para el tratamiento de datos personales** cuando esta sea legalmente exigible.

Cuando un Establecimiento Afiliado determine directamente las finalidades de un tratamiento de datos personales, será responsable del tratamiento que realice directamente, de acuerdo con la legislación aplicable.

22. COMUNICACIONES OPERATIVAS

La Plataforma podrá utilizar los datos de contacto suministrados por el Usuario para enviar comunicaciones directamente relacionadas con las solicitudes realizadas, incluyendo:

- Confirmaciones;
- Recordatorios;
- Modificaciones;
- Cancelaciones;
- Reprogramaciones;
- Información necesaria para gestionar la cita.

Estas comunicaciones tienen carácter operativo y se encuentran relacionadas directamente con una solicitud realizada por el Usuario.

Las comunicaciones publicitarias, promocionales o de mercadeo estarán sujetas a las autorizaciones y requisitos legales que resulten aplicables.

23. RESPONSABILIDAD DE LA PROPIETARIA

La Propietaria responderá por las obligaciones que legalmente le correspondan respecto de la Plataforma y de los servicios tecnológicos que directamente suministre.

Sin perjuicio de las responsabilidades que legalmente no puedan ser excluidas o limitadas, la Propietaria no será responsable por hechos, actos u omisiones atribuibles exclusivamente a los Usuarios, Establecimientos Afiliados o terceros.

En particular, no será responsable por:

1. La calidad, idoneidad, seguridad, condiciones o resultado del servicio prestado directamente por el Establecimiento Afiliado.
2. El incumplimiento, retraso o inadecuada atención de una cita por parte del Establecimiento Afiliado.
3. La disponibilidad de fechas, horarios o servicios ofrecidos por el Establecimiento Afiliado, cuando dicha información dependa de los datos registrados o suministrados por este.
4. Los precios, tarifas o demás condiciones comerciales fijados directamente por el Establecimiento Afiliado.
5. La información suministrada directamente por el Establecimiento Afiliado, cuando la Propietaria no haya intervenido en su determinación.

6. Las actuaciones, omisiones o conductas realizadas directamente por los Usuarios o por terceros.
7. Las consecuencias derivadas de la modificación, cancelación o reprogramación de una cita solicitada por el Usuario, cuando dicha acción se realice a través de los mecanismos habilitados por la Plataforma y de acuerdo con las condiciones de disponibilidad aplicables.
8. Las fallas originadas exclusivamente en redes, dispositivos, sistemas, servicios de comunicación o plataformas de terceros que se encuentren fuera del control razonable de la Propietaria.
9. Los hechos constitutivos de fuerza mayor o caso fortuito, en los términos previstos por la legislación colombiana.

Lo anterior no implica renuncia, limitación o exclusión de derechos o responsabilidades que sean irrenunciables conforme a la legislación colombiana.

24. RESPONSABILIDAD DEL ESTABLECIMIENTO AFILIADO

Cada Establecimiento Afiliado será responsable, dentro del ámbito de sus obligaciones legales, por:

- a. La información que suministre.
- b. Los servicios que ofrezca.
- c. La disponibilidad de sus servicios.
- d. La atención y cumplimiento de las citas.
- e. Las condiciones de prestación de sus servicios.
- f. Los precios y condiciones económicas que informe.
- g. El cumplimiento de las obligaciones legales propias de su actividad.
- h. El tratamiento de datos personales que realice directamente para sus propias finalidades.
- i. Las autorizaciones, permisos, licencias o habilitaciones requeridas para desarrollar su actividad.

La utilización de la Plataforma no exonera al Establecimiento Afiliado de las obligaciones legales que le correspondan.

25. PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Cuando resulte aplicable una relación de consumo entre el Usuario y la Propietaria, se respetarán los derechos reconocidos por la **Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor**, sus normas reglamentarias y demás disposiciones aplicables.

Ninguna disposición de estos Términos y Condiciones podrá interpretarse como una renuncia, exclusión o limitación de derechos reconocidos al consumidor por normas imperativas.

Cuando la Propietaria actúe exclusivamente como prestadora de una herramienta tecnológica y el servicio objeto de la cita sea prestado directamente por un Establecimiento Afiliado, las obligaciones propias de la prestación de dicho servicio corresponderán al sujeto que jurídicamente tenga a su cargo dicha prestación.

Lo anterior se entenderá sin perjuicio de las obligaciones y responsabilidades propias de la Propietaria respecto de los servicios tecnológicos que directamente preste.

26. PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

El Usuario podrá presentar peticiones, quejas, reclamos o solicitudes relacionadas con los servicios propios de la Plataforma a través de:

Correo electrónico: agendai@appstrinergy.com

Teléfono / Whatsapp: 3155549519

Canal digital:

Cuando una solicitud corresponda exclusivamente a la prestación del servicio ofrecido por un Establecimiento Afiliado, podrá ser remitida o canalizada hacia dicho establecimiento.

Cuando se trate del ejercicio de derechos relacionados con datos personales, se aplicarán adicionalmente los procedimientos establecidos en la Política de Tratamiento de Datos Personales.

27. SUSPENSIÓN O RESTRICCIÓN DEL ACCESO

La Propietaria podrá suspender, limitar o restringir temporalmente el acceso de un Usuario a la Plataforma o a determinadas funcionalidades cuando ello resulte necesario para:

- a. Proteger la seguridad de la Plataforma.
- b. Prevenir fraude o abuso.

- c. Evitar afectaciones a otros Usuarios.
- d. Atender requerimientos de autoridades.
- e. Realizar mantenimiento.
- f. Cumplir obligaciones legales.
- g. Prevenir o investigar incidentes de seguridad.
- h. Detectar incumplimientos de estos Términos y Condiciones.

Cuando resulte razonablemente posible y no exista impedimento legal, técnico o de seguridad, se podrá informar al Usuario la causa de la restricción.

28. TERMINACIÓN DEL USO

El Usuario podrá dejar de utilizar la Plataforma en cualquier momento.

La Propietaria podrá modificar, suspender o retirar la Plataforma o determinadas funcionalidades cuando existan razones técnicas, legales, operativas, comerciales o de seguridad que lo justifiquen, respetando las obligaciones legales aplicables.

La terminación o suspensión del acceso no afectará aquellas obligaciones que, por su naturaleza, deban permanecer vigentes.

29. FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO

La Propietaria no será responsable por incumplimientos derivados de circunstancias imprevisibles e irresistibles que se encuentren fuera de su control razonable, de acuerdo con las reglas aplicables de la legislación colombiana.

Lo anterior se entenderá sin perjuicio de las obligaciones legales que correspondan en cada caso.

30. ACEPTACIÓN Y VALIDEZ DE LOS MENSAJES DE DATOS

Cuando el Usuario acepte estos Términos mediante medios electrónicos, dicha manifestación podrá constar en un mensaje de datos.

De conformidad con la legislación colombiana aplicable, el hecho de que una manifestación de voluntad se encuentre contenida en un mensaje de datos no afecta, por sí mismo, su validez o fuerza obligatoria.

La Propietaria podrá conservar evidencia de la aceptación realizada por el Usuario, incluyendo, cuando técnicamente corresponda:

- Fecha y hora;
- Versión de los términos aceptados;
- Mecanismo utilizado;
- Cuenta, número o identificador asociado;
- Información técnica disponible;
- Registro de la manifestación realizada.

La información podrá ser conservada de manera que permita su posterior consulta y acreditación.

31. MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

La Propietaria podrá modificar estos Términos y Condiciones cuando resulte necesario por:

- Cambios en la legislación;
- Modificaciones de la plataforma;
- Nuevas funcionalidades;
- Cambios en el modelo operativo;
- Razones de seguridad;
- Necesidades técnicas;
- Cambios en los servicios;
- Requerimientos de autoridades;
- Otras circunstancias legítimas.

La versión vigente estará disponible para consulta a través de la Plataforma.

Las modificaciones serán identificadas mediante su respectiva fecha de actualización y versión.

Cuando una modificación sea sustancial y requiera legalmente una nueva aceptación, esta será solicitada antes de que el Usuario continúe utilizando la funcionalidad correspondiente.

32. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Los presentes Términos y Condiciones deberán interpretarse conjuntamente con los siguientes documentos, según corresponda:

1. **Política de Tratamiento de Datos Personales.**
2. **Aviso de Privacidad.**
3. **Autorización para el Tratamiento de Datos Personales.**
4. Condiciones particulares de determinadas funcionalidades, cuando existan.

Cada documento regula materias específicas y no sustituye a los demás.

33. PREVALENCIA DE LAS NORMAS IMPERATIVAS

Si alguna disposición de estos Términos y Condiciones resultara contraria a una norma colombiana de carácter imperativo, dicha disposición será interpretada y, cuando sea necesario, ajustada en el alcance requerido para cumplir la legislación aplicable.

La eventual ineficacia o nulidad de una disposición no afectará la validez de las demás, siempre que estas puedan conservar su finalidad jurídica.

Ninguna disposición de estos Términos podrá interpretarse como una renuncia anticipada del Usuario a derechos que la legislación colombiana establezca como irrenunciables.

34. INTEGRIDAD DEL ACUERDO

Los presentes Términos y Condiciones contienen las reglas generales aplicables al acceso y utilización de la Plataforma, sin perjuicio de las condiciones particulares que puedan establecerse para determinadas funcionalidades.

La falta de ejercicio inmediato de un derecho por parte de la Propietaria no constituye renuncia al mismo.

35. LEGISLACIÓN APLICABLE

Los presentes Términos y Condiciones se regirán e interpretarán de conformidad con las **leyes de la República de Colombia**.

La utilización de la Plataforma se encuentra actualmente dirigida al territorio colombiano.

La eventual prestación de servicios o disponibilidad de la Plataforma en otros países requerirá la revisión y adecuación previa de los documentos legales correspondientes a la normativa aplicable en cada jurisdicción.

36. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y JURISDICCIÓN

Las partes procurarán resolver de manera directa cualquier diferencia relacionada con la utilización de la Plataforma.

El Usuario podrá presentar previamente sus solicitudes, peticiones, quejas o reclamos a través de los canales de atención dispuestos por la Propietaria.

Cuando no sea posible alcanzar una solución directa, la controversia será sometida a las autoridades administrativas o judiciales colombianas competentes, de acuerdo con la naturaleza de la relación jurídica y las reglas de competencia aplicables.

Cuando se trate de una relación de consumo, se respetarán las competencias, procedimientos y mecanismos de protección establecidos por la legislación colombiana.

37. VIGENCIA

Los presentes Términos y Condiciones entran en vigencia a partir de la fecha indicada en la presente sección y permanecerán vigentes mientras se encuentren publicados en la Plataforma, sin perjuicio de las modificaciones que posteriormente sean realizadas conforme a lo aquí establecido.

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Propietaria de la Plataforma: SANTIAGO MARTÍNEZ GÓMEZ

C.C. No. : 1.152.458.084

Nombre de la Plataforma: AGENDAI

Domicilio: Medellín

Correo electrónico: agendai@appstrinergy.com

Teléfono: 3155549519

Versión: 1.0

Fecha de entrada en vigencia: 28 de septiembre de 2026

Fecha de última actualización: 27 de septiembre de 2026