



Amaya

Digital Smartware

Términos y Condiciones de Uso Servicios Amaya®

Las condiciones expuestas a continuación corresponden al acuerdo legal entre usted y Amaya Digital Smartware SpA respecto del uso de los servicios Amaya®. La utilización de los servicios Amaya® implica la aceptación expresa de los Términos y Condiciones de uso establecidos en este documento, siendo plenamente obligatorios para las Partes durante toda su vigencia.

VIGENCIA DESDE 01 JULIO 2026

Indice

- Introducción
- Definiciones
- El Ecosistema Kopland® | Amaya® | Sofía®
- El Servicio
- Uso de WhatsApp® y Servicios de Terceros
- Responsabilidades
- Trazabilidad e Indicadores
- Información De Envíos Según Funcionalidad
- Modalidades Comerciales, Soporte y Propiedad Intelectual
- Valores Del Servicio
- Condiciones Comerciales Modalidad A - Mensajes Individuales
- Condiciones Comerciales Modalidad B - Mensajes Paquetizados
- Suspensión o Término del Servicio y Limitaciones de Responsabilidad
- Modificaciones de los TYCDU
- Garantías y Renuncias de Responsabilidad

Introducción

Bienvenido a Amaya®! La solución tecnológica especializada para la fidelización, comunicación automatizada y gestión inteligente de interacciones digitales con pacientes, desarrollada como parte del ecosistema **Kopland® | Amaya® | Sofía®**.



HIS Modular

Plataforma de gestión clínica modular e interoperable.



Call Center Digital

Automatiza conversaciones y convierte consultas en reservas efectivas.



Mensajería interactiva

Interacción personalizada que impulsa la asistencia y fideliza pacientes.



Tecnologías en Salud

Innovación y tecnología aplicada para transformar la atención.

20+ años a la vanguardia tecnológica en salud.

Pacientes conectados con la transformación digital de su centro de salud.



Inversión con retorno medible (ROI)

- ✓ Mejora la eficiencia operativa
- ✓ Aumenta la conversión y fidelización de pacientes
- ✓ Optimiza recursos y reduce costos
- ✓ Decisiones basadas en datos

**Tecnología que genera valor.
Resultados que se ven.**



Más eficiencia

Automatiza procesos y reduce tiempos operativos.



Más conversión

Mejora la experiencia y convierte más pacientes.



Trazabilidad total

Información completa, segura y disponible en todo momento.



ROI comprobable

Resultado medible que justifica tu inversión.

Un ecosistema. Tres soluciones. Un objetivo común: **el crecimiento sostenible de tu centro de salud.**

Definiciones

Amaya® es una plataforma tecnológica de mensajería interactiva orientada a automatizar comunicaciones entre centros de salud y sus pacientes. Sus objetivos específicos son **disminuir al máximo la inasistencia de pacientes**, mejorar la experiencia y percepción del paciente del centro de salud, demostrando evidencia concreta de su transformación digital y aportar información **esencial para la gestionar el aumento de la producción** de cada centro de salud. Acompañar a sus pacientes mediante comunicaciones automatizadas, trazables y oportunas, principalmente a través de WhatsApp®.

Según la versión de Amaya® instalada en cada Cliente, esta puede apoyar, entre otros, procesos como:

Confirmación de reservas.

Recordatorios de citas.

Comprobantes de reserva.

Modificaciones y liberaciones de horas.

Reagendamientos y Reubicaciones.

Preparaciones de exámenes o procedimientos.

Encuestas de satisfacción.

Recaptura de inasistencias.

Autogestión de reservas de pacientes vía web.

Amaya® no reemplaza la gestión administrativa ni comercial del Cliente. Es un medio tecnológico de comunicación y automatización, diseñado **principalmente para optimizar la oferta médica del centro de salud mediante la máxima disminución posible de inasistencias de pacientes**, así como también para mejorar la operación general de la comunicación entre el centro de salud y sus paciente.

Amaya® es entregado como un servicio prestado por Amaya Digital Smartware SpA, en adelante también “Amaya”, “la Empresa” o “el Proveedor”. Estos Términos y Condiciones de Uso, en adelante los “TYCDU”, regulan el uso general de los servicios de Amaya®.

Para estos efectos, se entenderá por “Cliente” al centro de salud, clínica, consulta, laboratorio, centro médico, red asistencial o institución que utilice el servicio, y se entenderá por “Paciente” al usuario final que recibe mensajes, notificaciones, recordatorios, encuestas, comprobantes u otras comunicaciones enviadas por cuenta del Cliente a través de Amaya®.

El ecosistema Kopland® | Amaya® | Sofía® | Amaya®

Amaya® forma parte del ecosistema tecnológico Kopland® | Amaya® | Sofía®, desarrollado para conectar gestión clínica, operación asistencial, comunicación digital y atención automatizada de pacientes en una arquitectura unificada, segura y de alto rendimiento.

Dentro de este ecosistema, **Kopland® constituye la base HIS central**, sobre la cual se estructura la gestión clínica, administrativa y operacional del centro de salud. Amaya® extiende las capacidades del centro hacia la comunicación digital inteligente con pacientes. En este contexto:



Kopland® corresponde a la solución HIS para la gestión clínica, administrativa y operacional del centro de salud.

Amaya® corresponde a la solución de mensajería interactiva, trazabilidad y fidelización digital de pacientes.

Sofía® corresponde a la solución de Call Center Digital orientada a atención, orientación, conversión y agendamiento.

Por su naturaleza, Amaya® requiere operar sobre un HIS capaz de soportar sin fricción, los procesos clínicos, administrativos y operacionales que permiten ejecutar sus comunicaciones avanzadas. Componentes críticos de Amaya® se incorporan de manera nativa dentro de la arquitectura, lógica operacional y estructura funcional del HIS Kopland®.

El ecosistema Kopland® | Amaya® | Sofía® | Amaya®

Este diseño permite que Amaya® opere en tiempo real, ejecute comunicaciones en el momento correcto, mantenga trazabilidad de los eventos y reduzca inconsistencias propias de modelos basados en integraciones externas.

Por esta razón, para contar con Amaya®, el Cliente **deberá contar con una versión compatible de Kopland®**. Esta condición responde a una necesidad técnica, funcional y de seguridad: operar Amaya® sobre una base HIS especialmente preparada para soportar sus funcionalidades avanzadas.

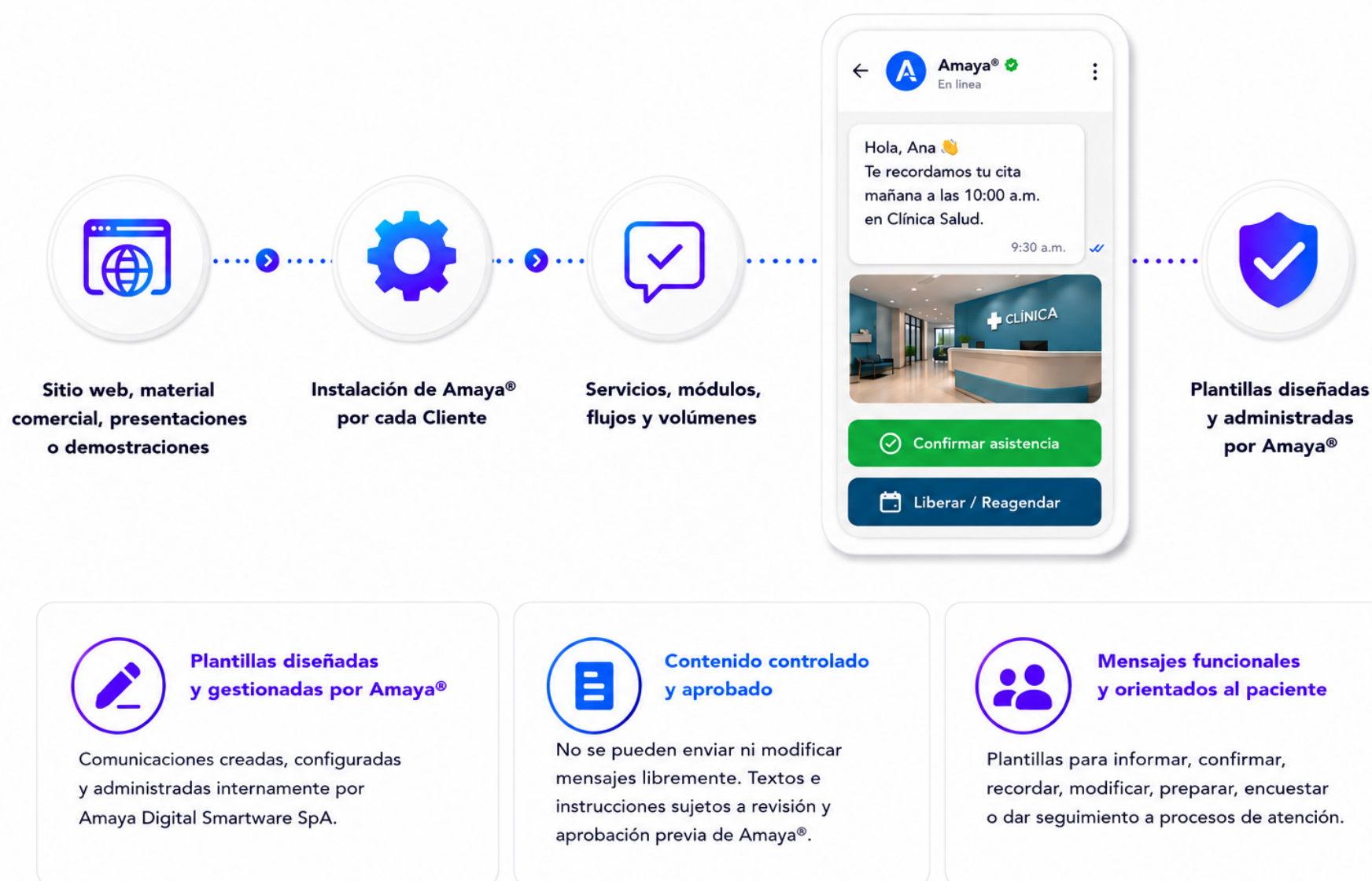
El nivel de funcionalidades, rendimiento, continuidad, trazabilidad y seguridad que ofrece Amaya® sobre el HIS Kopland® **no se sustenta en una conexión externa ni en una integración aislada**, sino en su incorporación nativa dentro del ecosistema. Su valor diferencial está precisamente en que la información clínica-operacional y la comunicación digital trabajan de manera interna, coordinada y orquestada.



El Servicio | Amaya®

El Cliente declara conocer que Amaya® se habilita de acuerdo con los servicios, módulos, flujos, volúmenes de mensajes y condiciones comerciales establecidas en estos TYCDU.

Las funcionalidades visibles en el sitio web, material comercial, presentaciones o demostraciones tienen carácter descriptivo y referencial. Las funcionalidades efectivamente disponibles dependerán de la versión de Amaya® instalada por cada Cliente y de la factibilidad técnica de su implementación.



Las comunicaciones enviadas por Amaya® se realizan mediante plantillas diseñadas, redactadas, configuradas y administradas internamente por Amaya Digital Smartware SpA. El Cliente no puede enviar mensajes libremente ni modificar unilateralmente el contenido de las plantillas. El Cliente sí podrá solicitar la incorporación de textos especiales, instrucciones adicionales o adecuaciones puntuales en determinadas plantillas. Dichas solicitudes estarán siempre sujetas a revisión, factibilidad y aprobación previa de Amaya®.

El Servicio | Amaya®

Amaya® podrá no autorizar textos o solicitudes que no sean compatibles con el objetivo operacional de cada plantilla de mensajes, con las buenas prácticas de comunicación, con la normativa aplicable, con las políticas de WhatsApp® o con las condiciones comerciales vigentes del servicio. Las plantillas utilizadas por Amaya® corresponden a **mensajes funcionales, operacionales o transaccionales relacionados con la atención del paciente**, orientadas a informar, confirmar, recordar, modificar, liberar, preparar, encuestar o dar seguimiento a procesos vinculados con cada atención.



Lo anterior es especialmente relevante porque los proveedores de mensajería, incluyendo Meta®/WhatsApp®, generan costos significativamente superiores por mensajes clasificados como marketing o publicidad. En caso de que un **Cliente requiera campañas promocionales**, comerciales o publicitarias, estas podrán ser evaluadas, categorizadas, configuradas y **valorizadas de forma independiente**.

Uso de WhatsApp® y Servicios de Terceros | Amaya®

Amaya® puede utilizar WhatsApp®, APIs, proveedores de mensajería, plataformas cloud, servicios de telecomunicaciones y otros componentes tecnológicos de terceros.

El Cliente declara conocer que WhatsApp® es una plataforma de terceros y que su funcionamiento depende de políticas, aprobaciones, categorías de mensajes, límites, tarifas y condiciones definidas por sus propios proveedores.

Amaya® no será responsable por interrupciones, rechazos, demoras, bloqueos, cambios de tarifa, modificaciones de política, indisponibilidades o restricciones que provengan de WhatsApp®, Meta® u otros proveedores externos.



Responsabilidades | Amaya®

El Cliente será responsable de:

Entregar información correcta, suficiente y actualizada para operar el servicio.

Mantener actualizados los datos de pacientes, reservas, prestaciones, sedes, profesionales y horarios.

Contar con las autorizaciones, consentimientos o bases legales necesarias para contactar a sus pacientes.

Validar la información clínica, administrativa u operacional que solicite comunicar.

Informar oportunamente cualquier error, inconsistencia o cambio relevante.

Pagar oportunamente los servicios, paquetes o consumos contratados.

Gestionar directamente la relación clínica, administrativa y comercial con sus pacientes.

Amaya® no será responsable por errores derivados de información incorrecta, incompleta, desactualizada o no validada por el Cliente.

Amaya® se compromete a prestar el servicio contratado con estándares razonables de continuidad, seguridad, trazabilidad, soporte y diligencia profesional.

La Empresa procurará mantener operativa la plataforma, ejecutar los procesos configurados, mantener trazabilidad de las interacciones y apoyar al Cliente en el uso correcto del servicio.

Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente reconoce que ningún sistema tecnológico, canal digital o plataforma externa puede garantizar disponibilidad absoluta, entrega perfecta del 100% de los mensajes o ausencia total de errores.

Trazabilidad e Indicadores | Amaya®

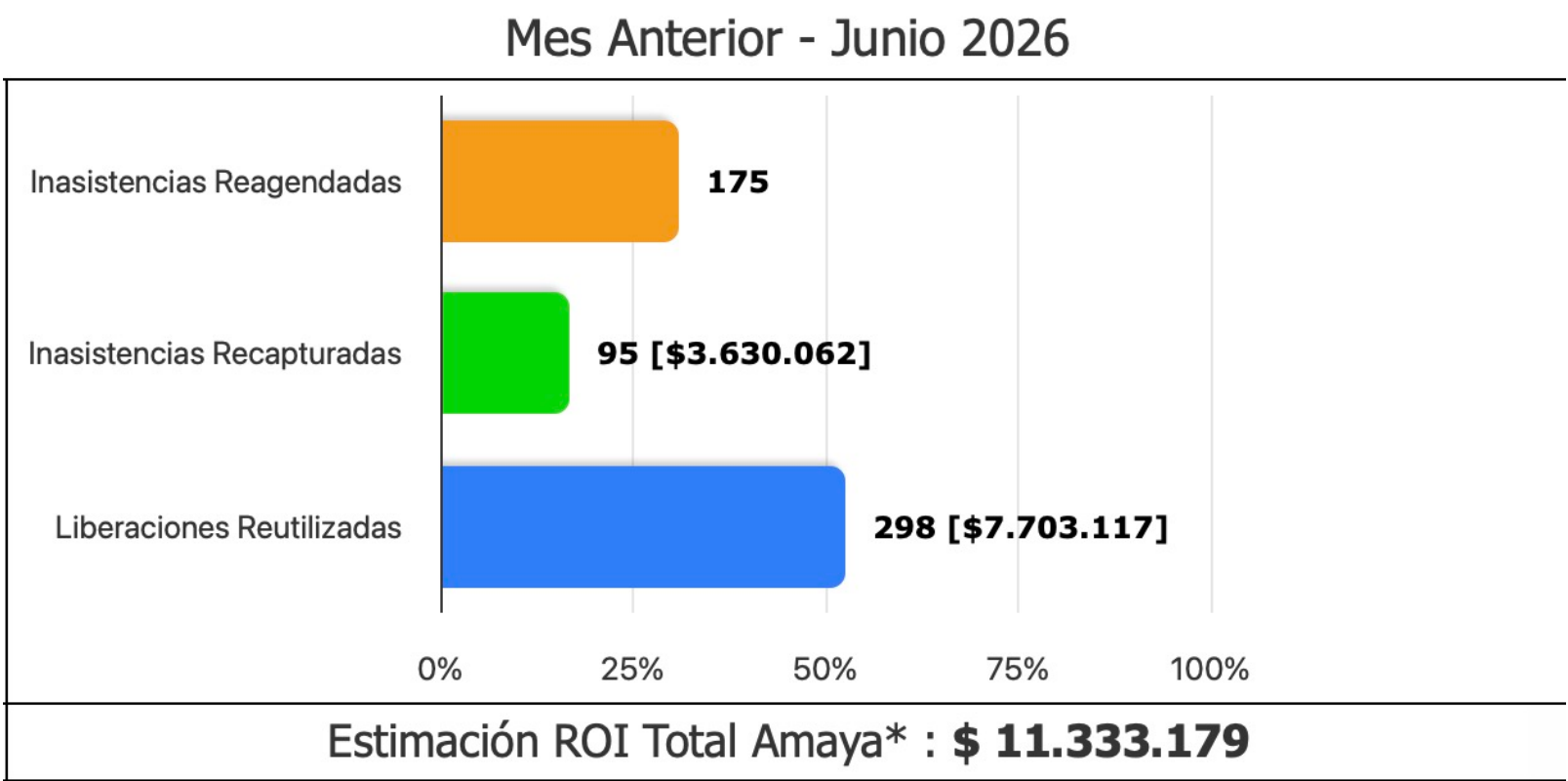
Amaya® permite registrar, consolidar y visualizar eventos asociados a la gestión digital de pacientes, incluyendo envíos, recepciones, respuestas, confirmaciones, liberaciones, reagendamientos, modificaciones, encuestas, consumos de mensajes y otros estados operacionales disponibles según los módulos y flujos contratados por cada Cliente



Trazabilidad e Indicadores | Amaya®

A partir de dicha información, Amaya® puede entregar dashboards, reportes e indicadores orientados a apoyar la toma de decisiones, medir la efectividad de las comunicaciones, analizar volúmenes de gestión, monitorear paquetes de mensajes, identificar oportunidades de recaptura, **estimar retornos operacionales** asociados a horas reutilizadas, **reducir inasistencias** y optimizar la continuidad de los procesos asistenciales vinculados a la comunicación con pacientes.

Los indicadores de Amaya® constituyen herramientas de apoyo a la gestión operacional del Cliente. Su finalidad es **aportar visibilidad, trazabilidad y capacidad de análisis** sobre los procesos digitales ejecutados, sin constituir garantía de resultados específicos. Los resultados obtenidos dependerán, entre otros factores, de la disponibilidad de agenda, comportamiento de los pacientes, configuración de los flujos, oportunidad de las comunicaciones, oferta médica disponible, reglas operativas del Cliente y condiciones externas aplicables.





Visibilidad
todo en un
solo lugar.



Trazabilidad
de punta a punta
de cada evento.



Análisis profundo
para entender y
mejorar.



Oportunidades
de recaptura
identificadas.



Retornos medibles
asociados a horas
reutilizadas.



Control operativo
y monitoreo
continuo.

 Los indicadores son herramientas de apoyo a la gestión operacional del Cliente y no constituyen garantía de resultados específicos. Los resultados dependerán de la disponibilidad de agenda, comportamiento de los pacientes, configuración de los flujos, oportunidad de las comunicaciones, oferta médica disponible, reglas operativas del Cliente y condiciones externas aplicables.

Información De Envíos Según Funcionalidad | Amaya®

Todos los envíos se pueden configurar **de forma independiente por cada agenda**. Cada cliente tiene **absoluta autonomía** de **qué funcionalidades desea activar**, sin intervención del personal de Amaya.

1.- Solicitudes De Confirmación De Asistencia:

- Días de anticipación : Puede configurar **desde 1 hasta 6 días de anticipación**. A mayor cantidad de días de anticipación, aumenta la ventana de tiempo para **liberar cupos** y mejorar el indicador de **recaptura de oferta médica**.

- 1 día: el sistema enviará una única solicitud de confirmación 24 horas antes de la cita.
- 2 días o más: el sistema inicia las solicitudes según la cantidad de días previos seleccionado antes de la cita. Se continuará con otra solicitud al día siguiente **solo a quienes aún no han confirmado, liberado o reagendado**.

Si el paciente confirma o libera, el proceso de solicitudes se detiene y finaliza. Si el paciente reagenda, el sistema aplicará nuevamente las condiciones vigentes para la nueva cita reagendada.

2.- Recordatorios De Refuerzo 24/48 Horas Previas A La Reserva Médica:

Se envían solo a pacientes ya confirmados. Aumenta la probabilidad la asistencia, disminuyendo olvidos en quienes confirmaron, especialmente con más de un día de anticipación su cita.

- Recordatorio 24h: se envía 1 día antes de la cita, y **solo si el paciente confirmó con al menos 2 días de anticipación**.
- Recordatorio 48h: se envía 2 días antes de la cita, y **solo si el paciente confirmó con al menos 3 días de anticipación**.

El recordatorio no solicita confirmar nuevamente al paciente, sino que **recuerda gentilmente la cita ya confirmada** y le recuerda que tiene la posibilidad de modificar o liberar su reserva en caso de no poder asistir.

No se envían recordatorios redundantes el mismo día de la confirmación, garantizando una comunicación clara, respetuosa y no invasiva con el paciente.

Información De Envíos Según Funcionalidad | Amaya®

3.- Recaptura De Inasistencias De Pacientes:

Envía un mensaje a los pacientes **que no asistieron a su reserva médica**, al menos 2 horas después de confirmada su inasistencia.

El mensaje busca en primer lugar, **quitar el sentimiento de culpa al paciente** por no haber asistido a su cita, y **gentilmente invitarlo a reagendarse** o indicar que ya no es necesario.

La inasistencia original queda registrada como tal, y si el paciente se reagenda no es necesario que el indique ningún otro dato más que la nueva fecha y hora de su cita médica, **disminuyendo al máximo el tiempo del proceso**.

Se considerará una recaptura de inasistencia solo a aquellos pacientes que, una vez reagendados por este medio, asistan efectivamente a su nueva cita agendada. Con Amaya Las **inasistencias no se descartan**, se gestionan.

4.- Comprobantes De Reserva Médica:

El comprobante de reserva se puede configurar de manera **independiente para los agendamientos WEB y los agendamientos locales** (call center, mesón de atención, etc.).

Envía **instantáneamente al paciente todos los datos de su cita**, incluyendo botones de fácil acceso para indicar en cualquier momento si desea **reprogramar o liberar** su reserva, **reduciendo drásticamente el no-show** y reforzando la comunicación con cada paciente.

Se recomienda mantenerlo **siempre activo para los agendamientos WEB**, dando seguridad al paciente que su proceso de agendamiento fue correctamente procesado por el centro de salud, y **entregándole autonomía absoluta** de las acciones que pudiese necesita realizar sobre ese agendamiento **en cualquier momento**.

5.- Preparaciones De Exámenes y Procedimientos:

Envía al paciente las instrucciones específicas de preparación según el examen o procedimiento asignado en la agenda, asegurando que cada indicación sea correcta, pertinente y personalizada.

Existe el envío de preparaciones **estáticas por agenda**, donde todos los pacientes reciben la misma información según el examen correspondiente a la reserva de estas agendas. También existe el envío de preparaciones **dinámicas por agenda**, lo que permite al equipo del centro **identificar el examen correspondiente y asociar la preparación adecuada** antes de su envío, lo que resulta clave en agendas con múltiples tipos de estudios, como scanner, resonancia u otros procedimientos diferenciados dentro de una misma agenda.

6.- Comprobantes De Modificación de Reserva Médica:

Da aviso inmediato al paciente cuando su cita médica ha sido modificada, ya sea por el personal del centro o por el propio paciente desde los canales remotos habilitados.

El paciente recibe un mensaje automático con los nuevos datos de su reserva, evitando confusiones, mejorando la coordinación y reforzando la imagen de orden y profesionalismo del centro de salud.

Opción LOCAL: Envía el aviso cuando la modificación sea realizada por el centro de salud.

Opción WEB: Envía el aviso cuando la modificación sea realizada por el paciente directamente desde el sitio web, email o WhatsApp.

Cada modificación es notificada al instante, reduciendo reclamos y fortaleciendo la confianza institucional. Las modificaciones de reserva representan un volumen muy bajo de los agendamientos totales, por lo que el costo asociado es marginal frente al valor de proyectar una comunicación moderna, confiable y diferenciada.

7.- Comprobantes De Anulación de Reserva Médica:

Da aviso inmediato al paciente cuando su hora agendada es liberada, ya sea por el personal del centro o por el propio paciente desde los canales remotos habilitados.

El mensaje incluye la opción de reagendar al instante, reforzando la confianza, la trazabilidad y la imagen profesional de tu centro. Cada liberación será notificada, elevando el estándar de comunicación y la confianza del paciente.

8.- Autogestión De Reserva Médica:

Permite a sus pacientes autogestionar sus reservas activas directamente desde WhatsApp cuando no se les permite agendar más de una reserva con el mismo profesional.

Si un paciente ya tiene una cita activa y, por error o necesidad intenta reservar otra hora, el sistema lo detecta y le informa que ya posee una hora agendada enviando inmediatamente a su teléfono los datos de la reserva original, con las opciones de reagendar o liberar por sí mismo, sin necesidad de lograr contactarse con el centro de salud.

Gracias a su integración nativa con el módulo de agendamiento de Kopland, esta función opera de manera totalmente automática y sincronizada, garantizando que cada paciente reciba la información correcta y actualizada de su cita.

Evita la frustración de los bloqueos de dobles agendamientos y convierte una experiencia potencialmente negativa en una interacción fluida, moderna y resolutiva. El paciente mantiene el control, el centro evita duplicidades y el equipo reduce significativamente las llamadas de gestión manual.

Elimina dependencia del call center, y mejora la satisfacción del paciente manteniendo la restricción de duplicidades de reservas.

9.- Encuestas De Satisfacción De Atención:

El envío de encuestas de evaluación de atención permite capturar la experiencia del paciente de forma inmediata y directamente vinculada a todos los datos operativos de su atención.

Cada respuesta queda asociada a información completa y trazable: profesional que atendió, recepcionista que gestionó el ingreso, ubicación física (box, piso, edificio), tiempos reales de espera entre cada etapa del proceso (ingreso, pago y atención), entre otros. Esto permite analizar la experiencia no solo desde la percepción del paciente, sino desde el contexto exacto en que ocurrió.

Identifica con precisión puntos críticos y oportunidades de mejora en procesos, equipos y flujos de atención. Integra percepción del paciente con datos operativos reales, elevando la calidad del análisis y la toma de decisiones.

Amaya* Encuestas Pacientes - Listado				
Volver Exportar Listado Encuestas Excel Buscar ... Exportar Respuestas				
326 items ordenados x Orden de Creación Ascendente (De un total de 18.076)				
Nombre Paciente	Atención	Clasificación	Fecha	Motivo Clasificación
Meryl Streep	07-04-26	Reclamo	02-06-26	Menciona Retraso Del Médico, Aunque Agradece Que Se Haya Disculpado.
Leonardo DiCaprio	14-04-26	Reclamo	02-06-26	Reporta Atraso Del Doctor Y Necesidad De Preguntar Por El Retraso.
Cate Blanchett	10-04-26	Felicitacion	02-06-26	Destaca Excelente Atención Del Médico.
Denzel Washington	14-04-26	Reclamo	02-06-26	Reclama Demora De 40 Minutos Para Colocar Una Inyección De Penicilina Con Baja Afluencia.
Natalie Portman	14-04-26	Felicitacion	02-06-26	Destaca A La Médica Por Amabilidad Y Aclaración De Dudas Sobre El Diagnóstico.
Tom Hanks	28-04-26	Alerta	02-06-26	Reporta Casi 50 Minutos De Retraso Con Un Hijo Decaído Esperando En Sala.
Viola Davis	20-04-26	Alerta	02-06-26	Paciente Embarazada Refiere Trato Despectivo Y Falta De Respeto Por Su Peso, Con Percepción De
Brad Pitt	27-04-26	Reclamo	02-06-26	Indica Que El Tiempo De Espera Sobrepasa Lo Esperado.
Penélope Cruz	15-04-26	Felicitacion	02-06-26	Destaca A La Kinesióloga Por Entregar Indicaciones Y Explicaciones Con Mucha Amabilidad.
Robert De Niro	20-04-26	Alerta	02-06-26	Señala Falta De Explicación En El Examen Que Derivó En Crisis De Llanto Y Dolor De Pecho.
Nicole Kidman	11-04-26	Felicitacion	02-06-26	Reconoce Buena Atención Del Doctor Y Lo Califica Como Excelente Profesional.
Javier Bardem	02-05-26	Reclamo	02-06-26	Reporta Demora De 45 Minutos Adicionales En La Atención.
Sandra Bullock	02-05-26	Alerta	02-06-26	Califica La Atención Como Pésima Y Nefasta Por Espera De Más De Una Hora Junto A Su Abuelo.
Al Pacino	29-04-26	Felicitacion	02-06-26	Destaca Ubicación, Puntualidad, Excelente Atención E Información Escrita Clara.
Kate Winslet	05-05-26	Reclamo	02-06-26	Reporta Falta De Papel Para La Camilla, Asociado A Percepción De Seguridad E Higiene.
Morgan Freeman	22-04-26	Reclamo	02-06-26	Señala Ambiente Desagradable Por Música Y Conversaciones Fuertes Con Garabatos En El Pasillo.
Julianne Moore	04-05-26	Reclamo	02-06-26	Reporta Espera De 30 Minutos Para Ser Atendido.
Keanu Reeves	04-05-26	Reclamo	02-06-26	Reclama Tiempos De Espera Reiterados De Más De Media Hora Pese A Confirmaciones Previas De L
Salma Hayek	02-05-26	Reclamo	02-06-26	Reporta Atención Con 15 Minutos De Atraso.
Anthony Hopkins	30-04-26	Felicitacion	02-06-26	Destaca Buena Señalización Y Disposición Del Médico Para Escuchar.
Emma Stone	30-04-26	Felicitacion	02-06-26	Reconoce Al Doctor Ortiz Como Excelente, Acucioso, Profesional Y Preocupado Por El Bienestar Del I
Pedro Pascal	04-05-26	Felicitacion	02-06-26	Destaca Al Doctor Francisco Como Asertivo, Empático Y Claro En Sus Explicaciones.

Modalidades Comerciales, Soporte y Propiedad Intelectual | Amaya®

El servicio de Amaya® podrá operar comercialmente mediante dos modalidades:

Modalidad A: **Mensajes individuales** con valores unitarios y pagados en ciclos mensuales posteriores a su utilización.

Modalidad B: Prepago de **paquete de mensajes con descuento especial** sobre el valor de cada mensaje incluido en el paquete.

El no pago oportuno de facturas por consumos realizados **bajo la Modalidad A**, facultará a Amaya® a suspender, en cualquier momento, total o parcialmente los envíos de mensajes **hasta la regularización correspondiente**.

Los valores con descuento especial disponibles **bajo la Modalidad B**, solo aplicarán a mensajes enviados mientras dichas condiciones se encuentren vigentes. Los mensajes enviados fuera de la cobertura de la Modalidad B serán, para todos los efectos, considerados como Modalidad A.

Amaya® prestará soporte a través de los canales definidos por la Empresa, con el objetivo de atender consultas, incidentes, errores, revisiones de configuración y dudas relacionadas con el servicio contratado.

Amaya®, su marca, logotipo, diseño, software, flujos, plantillas, configuraciones, documentación, arquitectura, know-how, reportes y demás componentes tecnológicos son propiedad de Amaya Digital Smartware SpA, o sus empresas relacionadas, según corresponda. El uso de Amaya® no transfiere propiedad intelectual, código fuente, derechos de explotación ni autorización para copiar, replicar o desarrollar soluciones derivadas.

Para utilizar los servicios de Amaya, según las configuraciones que el cliente haya establecido en las interfaces del sistema, el cliente deberá enviar un correo a **contacto@amayadigitalsalud.com** especificando **qué modalidad (A/B)** y qué eventuales opciones (**Manual/Automática**) desea para la facturación de los mensajes enviados.

Para deshabilitar todos los envíos, independientemente de la configuración que exista en el sistema, el cliente deberá enviar un correo a **contacto@amayadigitalsalud.com** solicitando la **"desactivación total de Amaya"** y esperar la confirmación mediante la respuesta a su correo, indicando que su solicitud ha sido procesada por Amaya Digital Salud SpA.

Condiciones Comerciales Modalidad A - Mensajes Individuales | Amaya®

VALORES DE MENSAJES INDIVIDUALES - PRECIO LISTA NO PAQUETIZADOS	
ENVÍOS INDIVIDUALES	UF UNITARIO NETO
Menos de 2.000 Mensajes	0,0030
Entre 2.001 y 5.000 Mensajes	0,0029
Entre 5.001 y 10.000 Mensajes	0,0028
Entre 10.001 y 20.000 Mensajes	0,0027
Más de 20.000 Mensajes	0,0026

Bajo esta modalidad, los mensajes enviados por el Cliente se **contabilizarán al cierre de cada mes calendario**, aplicándose el valor unitario neto correspondiente al tramo de consumo mensual indicado en la tabla precedente.

El monto mensual a facturar será calculado multiplicando la cantidad total de mensajes enviados durante el período por el valor unitario neto aplicable al tramo respectivo, más el Impuesto al Valor Agregado.

La factura será emitida una vez determinado el consumo mensual y tendrá como condición de pago **Crédito 30 días**, entendiéndose dicho plazo como el **plazo máximo para efectuar el pago** antes de que la obligación pueda ser considerada en mora. Sin perjuicio de lo anterior, el Cliente podrá pagar la factura desde la fecha de su emisión.

Amaya **especificará claramente** en el detalle de cada factura emitida a **que modalidad corresponde dicha factura**, para que el cliente **tenga siempre claridad absoluta** respecto de las **condiciones comerciales** que aplican sobre ellas.

Condiciones Comerciales Modalidad B - Mensajes Paquetizados | Amaya®

VALORES DE MENSAJES PAQUETIZADOS CON DESCUENTO ESPECIAL POR MODALIDAD PREPAGO			
PAQUETES DE ENVÍOS	UF UNITARIO NETO	PAQUETES DE ENVÍOS	UF UNITARIO NETO
2.000 Mensajes	0,0025	35.000 Mensajes	0,0021
5.000 Mensajes	0,0024	50.000 Mensajes	0,0020
10.000 Mensajes	0,0023	100.000 Mensajes	0,0019
20.000 Mensajes	0,0022	250.000 Mensajes	0,0018

Bajo esta modalidad, el Cliente podrá contratar **paquetes de mensajes con valores preferenciales**, de acuerdo a la cantidad de mensajes del paquete seleccionado.

Una vez solicitado un paquete de mensajes, Amaya Digital Smartware SpA emitirá la factura correspondiente por el valor total del paquete contratado. El monto de la factura será calculado considerando: Cantidad de mensajes contratados × Valor unitario neto aplicable + IVA.

Las facturas de paquetes **no tienen una fecha de vencimiento específico**. Es responsabilidad del cliente pagarla para que su paquete quede activo, ya sea inicialmente, o como continuidad para un paquete previo agotado. Sin perjuicio de lo anterior, Amaya se reserva el derecho de anular una factura correspondiente a un paquete si, transcurridos más de 30 días desde su emisión, esta aún se encuentra pendiente de pago, dejando sin efecto la solicitud de contratación del paquete.

El paquete contratado **se activará únicamente desde la fecha en que Amaya reciba el pago** íntegro de la factura correspondiente. Desde ese momento, los mensajes enviados por el Cliente **comenzarán a descontarse del saldo disponible del paquete** contratado. **La sola emisión de una factura no activa el paquete** ni habilita la aplicación de los valores unitarios preferenciales.

Condiciones Comerciales Modalidad B - Mensajes Paquetizados | Amaya®

Una vez activado el paquete, cada mensaje enviado por el Cliente será descontado del saldo disponible, hasta completar la totalidad de los mensajes contratados. El valor unitario preferencial aplicable será el correspondiente al paquete efectivamente contratado y pagado. Los paquetes de mensajes no tendrán efecto retroactivo respecto de mensajes enviados con anterioridad a su fecha de activación efectiva.

Si el Cliente **consume la totalidad** de los mensajes incluidos en un paquete activo, y **no existe un nuevo paquete** efectivamente activado mediante el pago íntegro de su factura, los mensajes que el Cliente continúe enviando serán considerados como **mensajes individuales no paquetizados**. En tal caso, dichos mensajes serán valorizados bajo la Modalidad A, conforme a los tramos y valores vigentes aplicables a dicha modalidad. Esta regla aplicará incluso si el Cliente ya hubiere solicitado un nuevo paquete, pero la factura asociada a dicho paquete aún no hubiere sido pagada íntegramente.

Para mantener continuidad de los valores preferenciales, el Cliente deberá **solicitar y pagar** un nuevo paquete **antes del agotamiento** del paquete vigente. Esta es la opción **por defecto de la Modalidad B**, y se denomina **“Renovación Manual”**.

El Cliente podrá tomar la opción denominada **“Renovación Automática”**, para facilitar la continuidad de sus valores preferenciales mediante la **emisión automática de facturas asociadas a nuevos paquetes de mensajes**. En dicho caso, Amaya podrá emitir facturas posteriores por paquetes de igual cantidad de mensajes que el último paquete contratado, salvo que el Cliente instruya expresamente una cantidad distinta. La fecha de emisión de cada factura **será determinada por Amaya en función del ritmo de consumo** histórico y vigente del Cliente, utilizando herramientas de análisis predictivo y/o inteligencia artificial. El objetivo de este mecanismo es anticipar oportunamente la contratación del paquete siguiente, procurando que el Cliente cuente con el plazo máximo de pago de 30 días antes del agotamiento del paquete vigente. Este esquema permite mantener la continuidad del servicio, conservar valores unitarios preferenciales y operar bajo un **modelo de prepago ordenado, predecible y sostenible** en el tiempo.

Sin embargo, aun cuando Amaya emita facturas de manera anticipada para favorecer la continuidad operativa del servicio, será **responsabilidad del Cliente pagar dichas facturas antes del agotamiento del paquete vigente**.

Condiciones Comerciales Modalidad B - Mensajes Paquetizados | Amaya®

Si el pago de una factura de un nuevo paquete **no se recibe antes del agotamiento del paquete anterior**, los mensajes posteriores serán valorizados bajo Modalidad A, hasta la activación efectiva de un nuevo paquete.

Ejemplo práctico:

Si el Cliente solicita un paquete de 50.000 mensajes a un valor unitario neto de 0,00XX UF, Amaya emitirá una factura por:

$$50.000 \times 0,00XX \text{ UF} = XXX \text{ UF netas} + \text{IVA}$$

El paquete se **activará únicamente cuando dicha factura sea pagada** íntegramente.

Si el Cliente consume los 50.000 mensajes **y aún no ha pagado un nuevo paquete**, los mensajes adicionales enviados serán cobrados bajo **Modalidad A** hasta que **el nuevo paquete sea efectivamente activado**.

Para **comenzar a utilizar los servicios de Amaya bajo la Modalidad B**, el cliente deberá enviar un correo a **contacto@amayadigitalsalud.com** especificando qué paquete desea utilizar, y bajo qué opción de renovación desea operar, ya sea esta manual o automática.

Suspensión o Término del Servicio y Limitaciones de Responsabilidad | Amaya®

Amaya® podrá suspender o terminar total o parcialmente el servicio en caso de incumplimiento de pago, uso indebido, riesgo para la seguridad, incumplimiento de estos TYCDU, infracción de políticas de terceros, entrega de información falsa o incompleta, uso no autorizado de plantillas o cualquier situación que afecte la correcta operación del servicio.



La suspensión por incumplimiento del Cliente no generará responsabilidad para Amaya® por mensajes no enviados, reservas no confirmadas, campañas detenidas, oportunidades perdidas u otros efectos derivados de dicha suspensión.

Amaya® no será responsable por daños indirectos, lucro cesante, pérdida de ingresos, pérdida de pacientes, pérdida de oportunidad, daño reputacional, errores clínicos, fallas de sistemas externos, errores de datos entregados por el Cliente, interrupciones de terceros, bloqueos de WhatsApp® o uso indebido del servicio.

Modificaciones de los TYCDU | Amaya®

Amaya® podrá actualizar estos TYCDU para reflejar cambios tecnológicos, comerciales, legales, regulatorios, operacionales, de seguridad o de políticas de terceros.

Las modificaciones podrán ser informadas mediante el sitio web, correo electrónico, comunicación comercial, anexo contractual u otro medio razonable.

El uso continuado del servicio después de informadas las modificaciones implicará aceptación de las nuevas condiciones, salvo que exista una regla distinta en el contrato principal.

El uso, consumo de mensajes, recepción de soporte o continuidad operacional de Amaya® implica la aceptación de estos TYCDU por parte del Cliente.

El Cliente declara conocer que Amaya® es una herramienta tecnológica diseñada para mejorar la comunicación, eficiencia y experiencia de sus pacientes, y se obliga a utilizarla de manera responsable, correcta y conforme a las condiciones aquí establecidas.

Garantías y Renuncias de Responsabilidad | Amaya®

Los Servicios Amaya® se prestan conforme a su configuración técnica vigente, a la disponibilidad operativa de la plataforma, a la versión compatible de Kopland® sobre la cual opera, y bajo un modelo de prestación basado en mejores esfuerzos razonables (best effort), de acuerdo con las buenas prácticas de la industria de tecnologías de la información, comunicación digital, mensajería automatizada y sistemas críticos para la operación de centros de salud.

Amaya® implementa medidas técnicas, operativas y organizacionales orientadas a resguardar la disponibilidad, integridad, trazabilidad y continuidad del servicio, incluyendo, entre otras, mecanismos de seguridad, monitoreo, control de accesos, registro de eventos, respaldo de información operacional y procedimientos de recuperación ante incidentes.

No obstante lo anterior, el funcionamiento de Amaya® puede verse afectado por factores externos al control directo de Amaya Digital Smartware SpA, tales como fallas de conectividad, deficiencias en la infraestructura del Cliente, errores o inconsistencias en los datos entregados por el Cliente, indisponibilidad de sistemas asociados, interrupciones de servicios de terceros, cambios de política o condiciones de WhatsApp®, Meta® u otros proveedores de mensajería, incidentes de ciberseguridad, vulnerabilidades de software, ataques informáticos, errores humanos, eventos de fuerza mayor u otras contingencias operativas.

En atención a la naturaleza de los sistemas informáticos, de las redes públicas y privadas, de los servicios de mensajería digital y de las plataformas de terceros utilizadas para la prestación del servicio, Amaya® no garantiza que los servicios se encuentren permanentemente libres de interrupciones, errores, demoras, rechazos de mensajes, bloqueos, fallas de entrega, pérdidas de información, ataques, virus, interferencias, accesos no autorizados u otras intrusiones de seguridad, ni que su operación sea ininterrumpida o completamente exenta de riesgos.

El Cliente reconoce que Amaya® opera como una solución nativa del ecosistema Kopland® | Amaya® | Sofía®, y que su correcto funcionamiento requiere mantener una versión compatible de Kopland®, información operacional actualizada, condiciones técnicas adecuadas, usuarios responsables y procesos internos alineados con las funcionalidades contratadas.

Garantías y Renuncias de Responsabilidad | Amaya®

El Cliente podrá implementar, mantener y supervisar sus propios mecanismos complementarios de control, respaldo, resguardo, validación de información, continuidad operacional, protección de accesos, revisión de comunicaciones y gestión interna de eventos asociados al uso de Amaya®.

El Cliente reconoce y acepta que la seguridad, continuidad, trazabilidad y correcta operación del servicio constituyen una responsabilidad compartida, que involucra a Amaya®, al propio Cliente, a sus usuarios, a sus equipos internos, a la infraestructura tecnológica utilizada y a los proveedores de servicios asociados.

El incumplimiento de las obligaciones técnicas, operativas, contractuales, comerciales o de uso establecidas en el Contrato y en los presentes TYCDU podrá dar lugar, según corresponda, a la limitación, suspensión o deshabilitación temporal o definitiva de uno o más componentes del servicio, sin que ello genere responsabilidad para Amaya®, conforme a lo dispuesto en los presentes términos.