

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA VITALINK

Fecha de entrada en vigencia: 18 de mayo de 2026

Razón social: Vitalink S.A.

Cédula jurídica: 3-101-876700

Domicilio: PROVINCIA 01 SAN JOSE, CANTON 09 SANTA ANA, URUCA, URBANIZACION RIO ORO CIEN METROS NORTE Y CIENTOCINCUENTA METROS OESTE

1. Aceptación de los Términos

Al acceder y utilizar la plataforma VITALINK (en adelante "la Plataforma"), el usuario (en adelante "el Paciente") acepta estar sujeto a los presentes Términos y Condiciones de Uso, así como a nuestra Política de Privacidad. Si no está de acuerdo con estos términos, le recomendamos no utilizar la Plataforma.

2. Naturaleza de los Servicios

VITALINK es una plataforma digital que actúa exclusivamente como intermediaria para conectar a pacientes con proveedores de servicios médicos (en adelante "los Médicos") y con **Grupos u organizaciones reguladas** que ofrecen financiamiento para procedimientos médicos. VITALINK no presta servicios médicos, no realiza diagnósticos, ni participa en la atención clínica del Paciente. Tampoco ofrece ni otorga créditos o financiamiento.

3. Relación entre el Paciente y el Médico

La relación profesional entre el Paciente y el Médico es completamente independiente de VITALINK. Cualquier decisión respecto a diagnósticos, tratamientos, procedimientos o atención clínica corresponde exclusivamente al Médico. VITALINK no se hace responsable por el resultado de la atención médica ni por eventuales casos de negligencia, mala praxis o insatisfacción.

4. Financiamiento a través de Grupos u organizaciones reguladas

En caso de que el Paciente opte por financiar un procedimiento médico mediante una entidad, grupo u organización debidamente regulada, VITALINK actuará únicamente como intermediario tecnológico para facilitar la gestión del proceso, pero no formará parte del contrato de crédito ni asumirá responsabilidad alguna por las condiciones financieras establecidas entre el Paciente y la entidad crediticia.

La evaluación, aprobación o rechazo, así como el desembolso del crédito, serán responsabilidad exclusiva de la entidad financiera o grupo organizado regulado seleccionado por el Paciente, la cual se reserva el derecho de aprobar, rechazar o condicionar la solicitud conforme a sus propias políticas internas de crédito y análisis de riesgo.

En caso de que la aprobación del crédito sea parcial, es decir, por un monto inferior al solicitado por el Paciente, este se compromete a pagar el saldo restante no cubierto por el crédito mediante los medios de pago habilitados en la plataforma, conforme a lo dispuesto en el presente Contrato de Términos y Condiciones de Uso de la Plataforma Vitalink.

VITALINK no será responsable por el rechazo total o parcial de solicitudes de crédito, ni por el incumplimiento en el pago de las obligaciones financieras asumidas por el Paciente con la entidad crediticia.

5. Pagos

Los pagos por los servicios médicos pueden realizarse a través de la pasarela de pagos habilitada en la Plataforma o directamente al Médico. En caso de utilizar la pasarela de pagos de VITALINK, la Plataforma será responsable de transferir el monto correspondiente al Médico, según lo establecido. El Paciente es responsable de evidenciar ante el Médico que ha realizado el pago por medio de la Plataforma.

En los casos en que el medio de pago del procedimiento médico sea un crédito otorgado a través de la Plataforma VITALINK, el PACIENTE reconoce y acepta que:

- Será el único responsable de la custodia, confidencialidad y resguardo del código alfanumérico del crédito otorgado, quedando expresamente prohibido compartirlo, divulgarlo o transmitirlo a cualquier persona por cualquier medio, con excepción del MÉDICO tratante al momento de presentarse a la cita o procedimiento médico correspondiente.
- Deberá portar y presentar su cédula de identidad física al MÉDICO para la validación del código, a fin de que se verifique que coincide con el número de cédula registrado en la Plataforma VITALINK.
- El código será suministrado por VITALINK al PACIENTE a través de correo electrónico y/o mediante mensaje de WhatsApp al número previamente registrado por el PACIENTE en la Plataforma, siendo responsabilidad exclusiva de este mantener actualizados y operativos dichos medios de contacto.
- El código deberá ser canjeado por el monto exacto aprobado por la asociación solidaria correspondiente, no pudiendo utilizarse para un monto mayor o menor.
- En caso de que el monto del crédito aprobado sea inferior al valor total del procedimiento médico, el PACIENTE será responsable de cubrir directamente con el MÉDICO el saldo pendiente antes de la prestación del servicio.
- El PACIENTE reconoce que, en caso de pérdida, extravío, uso indebido o redención no autorizada del código, VITALINK y el MÉDICO no asumirán responsabilidad alguna, siendo el PACIENTE el único responsable por los perjuicios que pudieren derivarse de dicha situación.

6. Política de Reembolsos

VITALINK no realiza devoluciones de dinero a menos que exista un acuerdo expreso entre el Paciente y el Médico o por orden de una autoridad competente. En caso de reembolsos por pagos realizados a través de la Plataforma, VITALINK requerirá la devolución previa del monto por parte del Médico para realizar la gestión correspondiente.

7. Uso Aceptable de la Plataforma

El Paciente se compromete a utilizar la Plataforma de forma lícita, respetuosa y de acuerdo con los presentes Términos. Está prohibido el uso de la Plataforma para fines fraudulentos, difamatorios, ofensivos o contrarios a la ley.

8. Tratamiento de Datos Personales

La recolección, almacenamiento y tratamiento de datos personales se rige por nuestra Política de Privacidad, en cumplimiento con la Ley N.º 8968 de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales. El Paciente consiente expresamente el tratamiento de sus datos al utilizar la Plataforma.

9. Exoneración de Responsabilidad

VITALINK no será responsable, bajo ninguna circunstancia, por daños directos o indirectos derivados de la atención médica, decisiones clínicas, resultados de los procedimientos, condiciones crediticias, cumplimiento de pagos o cualquier conflicto entre el Paciente y terceros involucrados.

10. Modificaciones

VITALINK podrá modificar en cualquier momento los presentes Términos. Las modificaciones entrarán en vigencia a partir de su publicación en la Plataforma. El uso continuado de la Plataforma implica la aceptación de los cambios.

11. Jurisdicción y Ley Aplicable

Este contrato se rige por las leyes de la República de Costa Rica. Cualquier controversia será resuelta ante los tribunales competentes de San José, Costa Rica.

12. Contacto

Para consultas relacionadas con estos Términos y Condiciones, el Paciente podrá contactarnos a soporte@vitalink.cr

Este documento es vinculante desde el momento en que el Paciente accede y utiliza la Plataforma, y declara haber leído, comprendido y aceptado estos Términos y Condiciones.