



## **ALCANCES, TÉRMINOS Y CONDICIONES AYUDARTE CERCA DE LOS QUE AMAS 2024.**

Esta página web es propiedad y está operada por Ayudarte, cerca de los que amas S.A.S en adelante AYUDARTE. Este documento establece los términos y condiciones bajo los cuales puede hacer uso de nuestra página web: **[www.ayudartehoy.com](http://www.ayudartehoy.com)**, y los servicios ofrecidos por nosotros. Esta página web ilustra como contactar con los servicios de acompañamiento a los visitantes servicios de acompañamiento y cuidado de salud a domicilio. Al acceder o usar nuestra página web, usted certifica y aprueba que ha leído, entendido y aceptado estar sujeto a estos términos y condiciones:

Para usar nuestra página web y/o acceder a nuestros servicios, se debe tener al menos dieciocho (18) años de edad, o la mayoría de edad legal en su jurisdicción, y poseer la autoridad legal, el derecho y la libertad para participar en estos Términos como un acuerdo vinculante. No tiene permitido utilizar esta página web y/o contactar nuestros servicios de conexión con trabajadores independientes de la salud, si hacerlo está prohibido en su país o en virtud de cualquier ley o regulación aplicable a su caso.

### **1. AVISO LEGAL**

#### **1.1 AYUDARTE declara:**

- 1.1.1 Que es una Sociedad por Acciones Simplificada, constituida bajo las leyes colombianas con personería jurídica denominada Ayudarte, cerca de los que amas S.A.S.
- 1.1.2 Que esta es una página web que provee servicios de conexión entre trabajadores independientes de salud denominados Ayudadores, y pacientes domiciliarios, hospitalarios o recluidos en hogares geriátricos o de paso que requieran acompañamiento y/o cuidado en salud.
- 1.1.3 Que conecta a responsables del paciente o pacientes (en adelante el "CLIENTE") y a los trabajadores independientes de la salud certificados y capacitados y/o profesional en ENFERMERÍA y/o CUIDADOS a domicilio (en adelante el "AYUDADOR"), con base en el perfil solicitado por EL CLIENTE.
- 1.1.4 Que El CLIENTE tendrá una retroalimentación permanente de la calidad del servicio, debido a que en la página web se hace seguimiento uno a uno, turno a turno de cada paciente. Habrá personas en horarios hábiles a cargo de la página web ayudando a coordinar cada servicio.



## **1.2 EL CLIENTE declara:**

- 1.2.1 Que tiene capacidad legal y suficiente para obligarse en los Términos y Condiciones del presente documento.
- 1.2.2 Que cuenta con ingresos suficientes para asumir el costo de los servicios tomados con los AYUDADORES.
- 1.2.3 Que es su voluntad celebrar el presente acuerdo para que AYUDARTE, como conector, le recomienda el PERSONAL capacitado en ENFERMERÍA y/o CUIDADOS de acuerdo con el perfil solicitado, el cual le realizará sus servicios en clínica oa domicilio.

## **1.3 LAS PARTES declaran:**

- 1.3.1 Su voluntad de celebrar el presente acuerdo de adhesión, en el que no existe lesión, dolo, mala fe ni vicio alguno del consentimiento que pudiera invalidar el contenido y alcance del mismo, por lo que las partes se encuentran enteradas de sus consecuencias legales.

Manifestando lo anterior, las partes convienen en suscribir las siguientes:

## **CLÁUSULAS**

**PRIMERA.** – El CLIENTE que tiene una necesidad de contar con el servicio de un AYUDADOR capacitado en SALUD y/o CUIDADOS a domicilio, de acuerdo con el perfil que se requiera, hace uso de la plataforma dispuesta por AYUDARTE, para conectar con los servicios ofrecidos de manera independiente por los AYUDADORES que se han inscrito para ser conectados con los CLIENTES, a través del sitio Web, por llamada telefónica, redes sociales o correo electrónico.

**SEGUNDA.** - De acuerdo con el perfil del AYUDADOR requerido por EL CLIENTE, AYUDARTE, como articulador, recomendará al AYUDADOR que cubra las necesidades del CLIENTE, quien previamente adjuntará la historia clínica y las órdenes médicas.

**TERCERA.** - El CLIENTE podrá solicitar los servicios del AYUDADOR para sí mismo o para un tercero, quienes indistintamente serán denominados como el PACIENTE.

Al iniciar el servicio por parte del AYUDADOR, EL CLIENTE acepta los términos y condiciones del presente instrumento, sujetándose a su contenido y a su debido cumplimiento.

**CUARTA.** - Como contraprestación, EL CLIENTE cubrirá al AYUDADOR en los términos previamente acordados con AYUDARTE vía chat de WhatsApp, a través



del sitio Web, llamada telefónica, redes sociales o correo electrónico, la tarifa por la realización de los servicios del AYUDADOR que ya tiene incluida la tarifa por comisión de conexión por parte de AYUDARTE

**QUINTA.** - Las tarifas previamente acordadas vía chat de WhatsApp, a través del sitio Web, llamada telefónica, redes sociales o correo electrónico, por la conexión se generará por turno y será cubierta por anticipado a AYUDARTE para garantizar su cumplimiento y será recibida por ésta, en calidad de pago para terceros.

**SEXTA.** - Las tarifas previamente acordadas vía chat de WhatsApp, a través del sitio Web, llamada telefónica, redes sociales o correo electrónico, respecto a la realización de los servicios del AYUDADOR, serán con base en las necesidades del CLIENTE, los días y horarios en que se requieran los servicios.

**SÉPTIMA.** - El CLIENTE se compromete a cubrir las tarifas de los servicios del AYUDADOR señaladas en la cláusula CUARTA por ANTICIPADO y al momento de aceptar los términos del presente documento, mediante depósito o transferencia a la cuenta de ahorros, número 821000011-64, de la Entidad Bancaria BANCOLOMBIA, a nombre de AYUDARTE, cerca de los que amas S.A.S.

#### **OCTAVA. – DEVOLUCIÓN O REEMBOLSO**

Una vez que el CLIENTE acepte los términos del presente acuerdo y cubra el valor de las tarifas establecidas por la plataforma de acuerdo a su necesidad, podrá exigir reembolso para un turno o para un paquete de turnos, sí y solo sí, notifica a la página web ocho (8) horas hábiles antes del servicio programado, exponiendo las razones por las cuales cancela el servicio. Dichas razones serán validadas por la página web. En caso contrario el turno se causará y será cobrado.

Se reembolsará el 100% de dichas cantidades cuando la página web valide las razones para la cancelación; en caso contrario se reembolsa el 80%. Los reembolsos se realizan de la siguiente manera:

- Cuando el reembolso se solicita del 1 al 15 del mes, se realiza el pago el 15 o a más tardar 18 del mes.
- Cuando el reembolso se solicita del 16 al 30 del mes, se realiza el 30 o a más tardar el 3 del mes siguiente.

Si se presenta el fallecimiento de un PACIENTE, el CLIENTE deberá informar inmediatamente a la página web. Si el AYUDADOR está prestando el servicio y ha transcurrido el 60% de la cantidad total de las horas del turno se cobrará el valor correspondiente al turno programado; en caso que el AYUDADOR esté



desplazándose al domicilio o haya acabado de iniciar el turno, se cobrará el valor correspondiente a cuatro horas de servicio.

Asimismo, es importante mencionar que AYUDARTE es una página web con total independencia y autonomía para decidir si es viable continuar o no con el servicio. Por tal razón puede cancelar en el momento que lo crea oportuno la conexión que realiza entre AYUDADOR y PACIENTE.

Si se presentan cancelaciones del servicio por parte de la página web como consecuencia de situaciones en las que el AYUDADOR o algún miembro de la página web se hayan visto agredidos, vulnerados o maltratados (realmente evidenciadas), **NO** habrá derecho a devolución o reembolso.

Es importante resaltar que si se contratan paquetes de 5 o más turnos con tarifa diferencial y por algún motivo se presenta suspensión o cancelación del servicio con devolución del dinero y se han realizado menos de 5 turnos, los turnos realizados se cobrarán con la tarifa de periodos cortos y emergencias, correspondiente a 1 o 4 turnos.

**NOVENA.** - El CLIENTE no podrá:

- A. Solicitar los servicios de AYUDARTE si el PACIENTE no cuenta con un médico tratante. De no ser así la página web cuenta con médicos que pueden tratar al paciente (Servicio con costo adicional). Lo anterior debido a que los AYUDADORES solo siguen órdenes del médico tratante para suministrar medicamentos o realizar procedimientos.
- B. Modificar los horarios del AYUDADOR previamente establecidos con AYUDARTE; Sí es absolutamente necesario modificar el horario, tendrá que notificar a la página web con 8 horas hábiles de anticipación a la hora de inicio del servicio, para que AYUDARTE valide y acepte el cambio.
- C. Cambiar sin conocimiento y sin el consentimiento de AYUDARTE y el AYUDADOR, el lugar y/o domicilio en el cual se realizará el servicio al CLIENTE.
- D. Modificar la naturaleza de los servicios contratados, esto es, el AYUDADOR realizará actividades inherentes al cuidado y atención del paciente y el o la enfermera (o) sola realizará las funciones propias de su profesión u oficio.
- E. Solicitar al AYUDADOR “CUIDADOR” la aplicación o suministro de medicamento alguno al PACIENTE o cualquier actividad que requiera un conocimiento en salud.
- F. Solicitar u ordenar al AYUDADOR el suministro o aplicación de medicamentos no prescritos por el médico tratante al PACIENTE.
- G. Solicitar al AYUDADOR se encargue del cuidado y/o atención de una persona distinta al PACIENTE.



- H. Solicitar los servicios del AYUDADOR sin la previa conexión con AYUDARTE, durante los 36 meses siguientes contados a partir de la fecha en la que se finalizan los servicios. El AYUDADOR y EL CLIENTE que incumplan esta cláusula quedarán inmediatamente excluidos de la página web sin opción de nuevo ingreso.
- I. Interferir en el desempeño de las actividades del AYUDADOR. Contactar al AYUDADOR por fuera del tiempo del turno asignado, ya sea por llamada o chat. La comunicación antes o después del turno se debe de realizar únicamente a través de la página web por el chat de "FAM".

**DÉCIMA.** - AYUDARTE no será responsable de los daños ocasionados por el AYUDADOR en el desempeño de sus actividades, respecto de los bienes propiedad del CLIENTE que se encuentren en el lugar donde se proporcione el servicio por parte del AYUDADOR.

**DÉCIMA PRIMERA.** - El CLIENTE proporcionará todas las facilidades al AYUDADOR para el cumplimiento de sus actividades, esto es, deberá proporcionar todos y cada uno de los insumos (pañales, jabón, paños húmedos, medicamentos, guantes, entre otros) necesarios tanto para la realización del servicio, como para la debida atención del PACIENTE. De no ser así, AYUDARTE proporcionará dichos insumos y los cobrará adicionalmente.

El CLIENTE acepta desde ya que reconocerá al AYUDADOR un tiempo razonable para que éste pueda consumir sus alimentos durante el turno, el cual será acordado entre el CLIENTE y el AYUDADOR en cuanto al tiempo y lugar. Cabe resaltar que el AYUDADOR llevará sus propios alimentos.

**DÉCIMA SEGUNDA.** - El CLIENTE deberá mantener en adecuadas condiciones de limpieza, higiene y seguridad el lugar donde realizará los servicios el AYUDADOR.

**DÉCIMA TERCERA.** - El AYUDADOR, desde el inicio del servicio, tendrá su seguridad social liquidada y pagada por él mismo, como trabajador independiente de la salud. Esta será cancelada anticipadamente por AYUDARTE y descontada de los servicios que realice de forma mensual.

**DÉCIMA CUARTA.** - El CLIENTE deberá tomar las precauciones necesarias para salvaguardar los bienes muebles que se encuentren en la casa y/o habitación en el que se localice el paciente para ser atendido por el AYUDADOR, esto con el fin de evitar pérdida, deterioros o destrucción de los mismos.

**DÉCIMA QUINTA.** - El CLIENTE acepta que al ser un servicio prestado por un



trabajador independiente, será responsabilidad del AYUDADOR el desempeño de sus actividades al momento de realizar los servicios AL CLIENTE, por lo que EL CLIENTE exime a AYUDARTE de cualquier conducta negligente o acción irregular o ilícita que pudiera cometer el AYUDADOR en el desarrollo de sus funciones, quedando a salvo sus derechos para proceder legalmente en caso de ser necesario.

**DÉCIMA SEXTA.** - Será responsabilidad del CLIENTE la veracidad de los datos e información proporcionada tanto a AYUDARTE como al AYUDADOR.

Para iniciar con el servicio, el CLIENTE se obliga a exhibir a AYUDARTE toda la documentación e información médica del PACIENTE en original y en caso de que el CLIENTE se niegue a tal obligación, se entenderá que dicha información es falsa o inexistente, siendo esto causa de rescisión del presente instrumento, sin derecho a devolución o reembolso.

**DÉCIMA SÉPTIMA.** - Los datos e información proporcionada tanto a AYUDARTE como al AYUDADOR, estarán protegidos por la Ley de Datos Personales y el Aviso de Privacidad queda a disposición y conocimiento del CLIENTE y el AYUDADOR en la página web <https://www.ayudartehoy.com>.

**DÉCIMA OCTAVA.** - Independencia de AYUDARTE.

El AYUDADOR actuará por su propia cuenta, con absoluta autonomía y no estará sometido a subordinación laboral con AYUDARTE, quedando claramente entendido que no existirá relación laboral alguna entre AYUDARTE y el AYUDADOR que desempeñe su actividad en el cumplimiento de las actividades contenidas en este documento.

**DÉCIMA NOVENA.** - Es causal de rescisión del presente acuerdo el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a las que se compromete el CLIENTE en el presente instrumento. Aunado a lo anterior, también habrá rescisión en caso de que el CLIENTE incurra en cualquier momento y durante la vigencia del presente documento en faltas de probidad u honradez, injurias, malos tratos o en actos de violencia en contra de AYUDARTE o del AYUDADOR.

En los casos antes señalados, opera la rescisión automática del acuerdo, sin necesidad de la declaración judicial. Lo anterior sin perjuicio de la responsabilidad que por daños y perjuicios pudiera operar.

**VIGÉSIMA TERCERA.** - Se deja expresamente establecido para el CLIENTE, que LOS AYUDADORES únicamente pueden realizar labores domésticas inherentes al paciente, tendientes al cuidado y recuperación del mismo, las cuales no deben durar un largo periodo de tiempo, con el fin de no dejar desatendido al paciente en ningún momento.



Las actividades que realizan los AYUDADORES están descritas en la cláusula siguiente.

#### **VIGÉSIMA CUARTA. - CATEGORIZACIÓN DE AYUDADORES DEPENDIENDO DE SUS HABILIDADES DURAS**

**NIVEL 0:** En esta categoría se encuentran los “Cuidadores Primarios”, aquellos que NO tienen estudios formales en el área de la salud o que no los han culminado.

Están en capacidad de brindar acompañamiento y cuidado básico. Las actividades o procedimientos que pueden realizar son:

- Labores de servicio doméstico inherentes al paciente
- Baño del paciente
- Asistencia en la vestida del paciente
- Cuidado de boca, piel y demás tejidos tegumentarios
- Tendido de cama
- Desinfección de la unidad del paciente
- Asistencia en la movilización
- Higiene de los órganos de los sentidos
- Asistencia en la alimentación oral
- Asistencia en los hábitos de eliminación
- Suministro de medicación de rutina con ACOMPAÑAMIENTO de la familia.

**NIVEL 1:** En esta categoría se encuentran los Ayudadores que ya tienen una certificación, es decir, ya tienen diploma de grado, pero aún no cuentan con experiencia o tienen experiencia solo domiciliaria. Además de las actividades del NIVEL 0, también pueden realizar las siguientes mientras se cuenta con orden médica y un entrenamiento del primer evento:

- Asistencia en la alimentación oral y enteral.
- Aplicación de medicamentos intramusculares - endovenosos
- Cateterismos Nasogástricos
- Cateterismos Vesicales
- Curaciones no infectadas
- Enemas
- Manejo de Heridas
- Preparación para exámenes de diagnóstico
- Preparación pre-quirúrgica
- Seguimiento post-operatorio



- Manejo de Insulina en el paciente diabético
- Cierre de herida abierta por segunda intención
- Manejo de úlceras, escaras y quemaduras
- Curaciones infectadas
- Control de los signos vitales
- Colocación de Catéteres Subcutáneos
- Terapia Enterostomal
- Venopunciones

**NIVEL 2:** En esta categoría se encuentran los Ayudadores que ya tienen una certificación, es decir, ya tienen un grado con diploma y, además, tienen experiencia en el área de urgencias o desarrollando procesos de alta complejidad. Las actividades o procedimientos que pueden realizar mientras se cuenta con orden médica y un entrenamiento del primer evento son:

- Además de las enunciadas anteriormente en los niveles 0 y 1
- Infusión continua (según el tiempo)
- Cuidado de Traqueostomía
- Transfusiones sanguíneas
- Aplicación de medicamentos antineoplásicos
- Cierre de herida abierta por segunda intención
- Manejo de sonda Gástrica
- Manejo de sonda Nasoyeyunal
- Botón Gástrico
- Manejo de Colostomías

Asimismo, con el fin de fortalecer las habilidades blandas del paciente, el AYUDADOR realizará las siguientes acciones:

- Proporcionar al paciente un ambiente coherente y rutinario.
- Dirigirse al paciente de forma abierta, amistosa y relajada.
- Hablar con el paciente en tono de voz claro y bajo.
- Identificarse siempre y mirar directamente al paciente.
- Proporcionar un ambiente relajado y alentador, evitando ruidos y distracciones.
- Valorar la conducta no verbal, la expresión facial, el lenguaje corporal, postura, gestos, entre otros.
- Explicar las actividades empleando para ello frases cortas. Cuando se den instrucciones se fraccionan las tareas en unidades reducidas y comprensibles, utilizando gestos simples, señalando los objetos o usando la demostración si es posible.





- Escuchar al paciente e incluirlo en la conversación.
- Estimular al paciente a describir historias o situaciones pasadas.

**NOTA ACLARATORIA:** La tarifa es la misma sin importar la categoría a la que pertenece el AYUDADOR. La categoría se define dependiendo de las necesidades identificadas en la historia clínica del PACIENTE.

**VIGÉSIMA QUINTA.** - El equipo médico de AYUDARTE será el encargado de recomendar el nivel del AYUDADOR que debe proporcionar el servicio. Para esto el CLIENTE o el paciente debe enviar historia clínica, órdenes médicas o epicrisis del paciente; sin estos documentos no se podrá articular el servicio con el AYUDADOR.

Si después de realizados los turnos el CLIENTE y/o PACIENTE no están conformes con el AYUDADOR, podrá solicitar a la página web que realice el cambio, manifestando los motivos por los cuales no está satisfecho. Esto con el fin de retroalimentar y mejorar la calidad del servicio.

**VIGÉSIMA SÉPTIMA.** –Las tarifas de los servicios serán enviadas al CLIENTE a través de chat de WhatsApp y/o correo electrónico. Dichas tarifas tienen variación entre día de semana, fines de semana y festivos. Para las siguientes fechas especiales del año se maneja tarifa doble:

1. Navidad (24 de diciembre).
2. 25 de diciembre.
3. Año nuevo (31 de diciembre).
4. 1 de enero.
5. Día de la madre.
6. Jueves santo
7. Viernes santo

Estas fechas tendrán el doble valor de la tarifa normal.

Todos los fines de semana (sábado y domingo) y días festivos tendrán un aumento del 20% del valor de la tarifa normal. Esto aplicará a partir del 01 de febrero de 2024.

Las tarifas podrán ser ajustadas por decisión de la página web y serán notificadas a CLIENTES.

Se tienen tarifas discriminadas cuando se compran paquetes de cinco (5) o más turnos, cada uno a partir de seis (6) horas diurnas diarias. Cuando se adquieren



menos turnos, es decir, entre uno (1) y cuatro (4) turnos, únicamente se pueden contratar turnos de doce (12) horas y con una tarifa diferente.

Es importante resaltar que si se contratan paquetes de 5 o más turnos con tarifa diferencial y por algún motivo se presenta suspensión o cancelación del servicio con devolución y se han realizado menos de 5 turnos, los turnos realizados se cobrarán con la tarifa de emergencia, correspondiente a 1 o 4 turnos.

**TRIGÉSIMA CUARTA.** – Ni los CLIENTES ni los AYUDADORES tienen derechos de explotación sobre la marca AYUDARTE, el contenido o cualquier material protegido por las Leyes de propiedad intelectual.

**TRIGÉSIMA QUINTA.** – Cuando son pacientes 24/7, AYUDARTE formará equipos de 4 y hasta 5 AYUDADORES. En turno 12/7 se prepara un equipo de mínimo 3 personas para que cubran el servicio; lo anterior para garantizar atención de calidad al paciente.

**TRIGÉSIMA SEXTA.** – Por razones de bioseguridad, se ha establecido que para cualquier servicio solicitado EL CLIENTE debe adquirir el **kit de bioseguridad** para proteger al paciente, familiares y AYUDADORES. Dicho kit puede ser adquirido en el lugar que el cliente prefiera o a través de la página web. El **kit de bioseguridad** debe incluir:

- ✓ Tapabocas hospitalarios
- ✓ Guantes
- ✓ Gel Antibacterial y/o jabón para lavado de manos
- ✓ Alcohol al 70%.

Cuando por el uso el kit de bioseguridad quede incompleto o agotado, deberá reponerse por EL CLIENTE.

**TRIGÉSIMA SÉPTIMA.** - En caso de que el AYUDADOR incumpla o se retrase en el inicio del turno, EL CLIENTE deberá informar a AYUDARTE para que éste pueda realizar el contacto respectivo, teniendo derecho EL CLIENTE a que el AYUDADOR complete el turno asignado.

**TRIGÉSIMA OCTAVA.** -El CLIENTE deberá facilitar al AYUDADOR el acceso al internet del hogar para que diligencie la bitácora de servicio, documento que describe todas las actividades realizadas y sucesos ocurridos durante el turno.

**TRIGÉSIMA NOVENA.** –AYUDARTE podrá, sí lo considera necesario, retirar o



sustituir a cualquier AYUDADOR de la página web, por lo que en caso de que el AYUDADOR se encuentre realizando turnos, se le enviará al CLIENTE la información de la persona que lo sustituirá.

**CUADRAGÉSIMA.** -El presente acuerdo no podrá ser modificado de manera alguna por ninguna de las partes suscriptoras.

**CUADRAGÉSIMA PRIMERA.** - El presente documento tendrá vigencia únicamente durante el periodo de tiempo en el que el AYUDADOR preste sus servicios al CLIENTE, de acuerdo con lo solicitado previamente a AYUDARTE vía chat de WhatsApp, a través del sitio Web o por medio de redes sociales, exceptuando la cláusula novena.

#### **CUADRAGÉSIMA SEGUNDA. –CONTRATACIÓN**

AYUDARTE es quien hace la conexión del servicio requerido por el CLIENTE y ofrecido por el AYUDADOR en su calidad de trabajador independiente, por lo que son estas dos partes quienes realizan la vinculación y AYUDARTE cobra una comisión por la conexión.

El CLIENTE realiza un anticipo a través de las plataformas dispuestas por AYUDARTE al momento de crear, montar y activar el perfil del paciente en la página web, para iniciar la ejecución de turnos. Debe de enviar soporte de pago, con el cual AYUDARTE elaborará y enviará un recibo de pago por el dinero del anticipo. Pasado el fin de mes (30 o 31 según corresponda) se le envían al CLIENTE las cuentas de cobro de cada uno de los AYUDADORES que realizaron turnos a nombre de ellos mismos. Posteriormente AYUDARTE envía factura al AYUDADOR en la cual cobra la comisión correspondiente por cada turno.

**CUADRAGÉSIMA TERCERA.** – Sí el CLIENTE, de manera voluntaria, quiere realizar alguna bonificación, darle un regalo o dinero extra al AYUDADOR, se le solicita realizarlo a través de AYUDARTE, sin sobrecosto alguno, con el fin de evitar inconvenientes posteriores en aspectos laborales.

**CUADRAGÉSIMA CUARTA:** -Para la interpretación y cumplimiento del presente acuerdo las partes se someten expresamente a las leyes y tribunales de Colombia, renunciando a cualquier otro fuero que por motivo de su domicilio actual o futuro les pudiera corresponder.

Las partes aceptan el presente acuerdo al momento de seleccionar electrónicamente la casilla de términos y condiciones, aceptando vía chat de WhatsApp, expresando su plena conformidad y declarando que después de haberlo leído y aceptado, entienden el alcance y contenido legal del mismo. El



documento será de conocimiento del cliente a la vez que se realiza el montaje del servicio. De no responder el mensaje se entenderá como silencio positivo (aceptación de los términos y condiciones).

**CUADRAGÉSIMA QUINTA: CLAUSULA PENAL.** El Cliente que incumpla la cláusula NOVENA literal “H” (El AYUDADOR que preste sus servicios al CLIENTE de forma directa y sin intervención de AYUDARTE, quedará inmediatamente retirado sin opción de nuevo ingreso), acordada en este documento, pagará a

AYUDARTE, como pena la suma de CUARENTA MILLONES DE PESOS M/CTE (\$40.000.000 m/cte.).

**CUADRAGÉSIMA SEXTA: CONDUCTO REGULAR:** - Para el AYUDADOR toda ausencia o comunicación que desee reportar debe de hacerlo únicamente a la plataforma a través del chat “GRUPO” del paciente asignado. Será la plataforma quien se encargue de notificar al PACIENTE y/o al RESPONSABLE.

Para el PACIENTE y/o RESPONSABLE el conducto regular será el mismo, deberá de notificar en primera instancia a la plataforma sobre cualquier requerimiento a través del chat de WhatsApp “FAM” de su paciente. Será la plataforma quien gestione y resuelva la necesidad y pasará la información tanto al RESPONSABLE como al AYUDADOR.

Documento actualizado y modificado por ASQ 1/05/024  
Revisado 24/05/2024