

Términos y Condiciones de Uso de DocAide

Última actualización: 7 de mayo de 2026 | Versión: 1.0

1. Identificación del Operador

DocAide es una plataforma de software como servicio (SaaS) operada por:

Razón social: Manoah González Victoria

RFC: GOVM031217F68

Régimen fiscal: Régimen Simplificado de Confianza

Domicilio fiscal: Avenida Homero 1431, Departamento 502, Colonia Polanco II Sección, Alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, C.P. 11530, México

Correo electrónico de contacto: contacto@docaide.mx

Sitio web: <https://docaide.mx>

En adelante, "**DocAide**", "**nosotros**", "**el Operador**" o "**la Plataforma**".

2. Aceptación de los Términos

Al registrarse, contratar, acceder o utilizar de cualquier forma los servicios ofrecidos por DocAide, usted (en adelante, "**el Usuario**", "**el Doctor**" o "**el Suscriptor**") acepta de manera expresa, libre, informada e inequívoca los presentes Términos y Condiciones (en adelante, "**los Términos**"), así como el Aviso de Privacidad disponible en <https://docaide.mx/aviso-de-privacidad>.

Si el Usuario no está de acuerdo con cualquier disposición de los presentes Términos, deberá abstenerse de utilizar la Plataforma.

3. Definiciones

Para efectos de los presentes Términos, se entenderá por:

- **Plataforma o Servicio:** El conjunto de herramientas tecnológicas, software, infraestructura y funcionalidades que DocAide pone a disposición del Doctor para automatizar la gestión de citas médicas a través de WhatsApp.
- **Doctor o Usuario:** Persona física profesional de la salud o bienestar que contrata el Servicio de DocAide para gestionar la agenda de citas de su consulta o práctica.
- **Paciente:** Persona física que interactúa con el Doctor a través del canal de WhatsApp gestionado mediante la Plataforma de DocAide.
- **Cuenta:** El registro personalizado del Doctor en la Plataforma, mediante el cual accede a las funcionalidades del Servicio.
- **Suscripción:** El plan de pago mensual contratado por el Doctor para acceder al Servicio.

- **Datos Personales:** Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable, conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP).

4. Descripción del Servicio

DocAide es una herramienta tecnológica de automatización de gestión de citas que permite al Doctor:

- a) Recibir solicitudes de agendamiento de cita por parte de Pacientes a través de WhatsApp;
- b) Agendar, cancelar y reprogramar citas de manera automatizada con base en la información proporcionada por el Paciente;
- c) Almacenar la información de contacto y motivo de consulta del Paciente para uso del Doctor;
- d) Acceder a un panel de administración para visualizar y gestionar la agenda de citas.

DocAide utiliza tecnologías de inteligencia artificial, incluyendo modelos de lenguaje proporcionados por terceros (como OpenAI), para procesar y responder a los mensajes recibidos vía WhatsApp.

4.1 Naturaleza del Servicio

DocAide es exclusivamente una herramienta de software para la gestión administrativa de citas.

DocAide **NO** es:

- Un proveedor de servicios médicos, de salud o de bienestar;
- Un sustituto de la consulta, diagnóstico, tratamiento o atención profesional por parte del Doctor;
- Responsable de las decisiones clínicas, terapéuticas o de cualquier otra índole profesional que el Doctor tome respecto de sus Pacientes.

El Doctor reconoce y acepta que la atención profesional al Paciente es exclusiva y personal responsabilidad del Doctor.

5. Registro y Acceso a la Plataforma

5.1 Modalidades de Onboarding

DocAide ofrece dos modalidades para que el Doctor inicie el uso del Servicio:

- a) Auto-registro:** El Doctor accede a <https://docaide.mx>, completa el formulario de registro, configura su cuenta y realiza el pago de la Suscripción de manera autónoma.
- b) Onboarding asistido:** El Doctor contacta a DocAide directamente o a través de un socio comercial autorizado, y un representante de DocAide configura la cuenta del Doctor y le proporciona el enlace de pago correspondiente.

5.2 Requisitos para ser Usuario

Para registrarse como Doctor en DocAide, el Usuario manifiesta y declara bajo protesta de decir verdad que:

- a) Es persona física mayor de edad con plena capacidad legal;

- b) Es profesional de la salud (médico, odontólogo, psicólogo, nutriólogo, fisioterapeuta, terapeuta, entre otros) o profesional de servicios de bienestar legítimos;
- c) Cuenta con los permisos, licencias, cédulas profesionales o autorizaciones que las leyes mexicanas requieran para el ejercicio de su profesión, cuando aplique;
- d) La información proporcionada al registrarse es veraz, exacta, actual y completa;
- e) Se compromete a mantener actualizada dicha información.

5.3 Responsabilidad del Doctor sobre su Cuenta

El Doctor es el único responsable de:

- a) Mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso (usuario y contraseña);
- b) Toda actividad realizada desde su Cuenta;
- c) Notificar inmediatamente a DocAide sobre cualquier acceso no autorizado.

6. Suscripción, Precios y Pagos

6.1 Modalidad de Suscripción

El Servicio se ofrece bajo modalidad de **suscripción mensual con cargo recurrente**.

6.2 Precio

El precio mensual de la Suscripción es de **\$2,000.00 MXN (dos mil pesos 00/100 moneda nacional)** más IVA cuando aplique. DocAide se reserva el derecho de modificar el precio de la Suscripción, comunicando al Doctor con al menos treinta (30) días naturales de anticipación a través del correo electrónico registrado.

6.3 Forma de Pago

El pago se realiza mediante cargo automático mensual a tarjeta de crédito o débito, procesado a través de la pasarela de pago Stripe. Al contratar, el Doctor autoriza expresamente a DocAide para realizar dichos cargos en cada periodo mensual hasta que la Suscripción sea cancelada conforme a los presentes Términos.

6.4 Facturación Fiscal (CFDI)

DocAide emite Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) por cada cobro, conforme a la legislación fiscal mexicana vigente. El Doctor deberá proporcionar los datos fiscales correctos al momento del registro.

6.5 Sin Periodo de Prueba

El Servicio no incluye periodo de prueba gratuito, salvo cuando DocAide expresamente lo ofrezca a través de promociones específicas.

6.6 Política de No Reembolso

No se realizan reembolsos por mensualidades ya cobradas, parcialmente utilizadas o no utilizadas. Esta política es aplicable a cualquier motivo de cancelación, salvo lo dispuesto por las leyes mexicanas aplicables.

6.7 Cancelación por Falta de Pago

En caso de que un cargo automático sea rechazado, DocAide intentará realizar el cargo nuevamente en un plazo de hasta siete (7) días naturales. Transcurrido dicho plazo sin éxito, DocAide podrá suspender el Servicio hasta que el adeudo sea cubierto.

7. Cancelación y Terminación

7.1 Cancelación por parte del Doctor

El Doctor podrá cancelar su Suscripción en cualquier momento mediante:

- a) Solicitud por correo electrónico a contacto@docaide.mx, o
- b) Cualquier otro mecanismo que DocAide habilite en la Plataforma.

Al cancelar, el Doctor mantendrá acceso al Servicio hasta el final del periodo mensual ya cobrado. **A partir del siguiente ciclo de facturación no se realizarán nuevos cargos.**

7.2 Cancelación por parte de DocAide

DocAide podrá suspender o terminar el Servicio del Doctor, con o sin previo aviso, en los siguientes casos:

- a) Incumplimiento de los presentes Términos;
- b) Falta de pago de la Suscripción;
- c) Uso indebido, fraudulento o ilegal de la Plataforma;
- d) Actividades que pongan en riesgo la seguridad, integridad o reputación de la Plataforma o de otros usuarios;
- e) Cumplimiento de órdenes de autoridad competente.

7.3 Efectos de la Terminación

Una vez terminada la relación con DocAide, el Doctor perderá acceso a la Plataforma. DocAide conservará los datos del Doctor y de sus Pacientes por los plazos establecidos en el Aviso de Privacidad y conforme a las disposiciones legales aplicables (incluyendo, pero no limitándose a, la Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012 cuando aplique).

8. Obligaciones del Doctor

El Doctor se obliga a:

- a) Utilizar la Plataforma exclusivamente para los fines previstos: gestión administrativa de citas;
- b) Cumplir con todas las leyes mexicanas aplicables al ejercicio de su profesión;

- c) Obtener el consentimiento expreso de sus Pacientes para el tratamiento de sus datos personales, conforme a la LFPDPPP, antes de iniciar el uso del Servicio con dichos Pacientes;
- d) Informar a sus Pacientes que la interacción inicial se realiza mediante una herramienta automatizada (DocAide);
- e) Proporcionar a sus Pacientes el Aviso de Privacidad correspondiente;
- f) No utilizar la Plataforma para fines distintos a la gestión de citas;
- g) No utilizar la Plataforma para envío masivo de mensajes no solicitados (spam) ni para fines comerciales ajenos al ámbito de la atención al Paciente;
- h) Tratar la información de sus Pacientes con la confidencialidad y diligencia que exige el ejercicio profesional;
- i) Mantener actualizados los datos de pago y de contacto;
- j) Pagar puntualmente la Suscripción.

9. Restricciones y Usos Prohibidos

Queda estrictamente prohibido al Doctor:

- a) Utilizar la Plataforma con fines ilícitos, fraudulentos o contrarios a la moral y buenas costumbres;
- b) Suplantar la identidad de otra persona o entidad;
- c) Realizar ingeniería inversa, descompilar, descifrar o intentar acceder al código fuente de la Plataforma;
- d) Interferir con el funcionamiento normal del Servicio;
- e) Utilizar la Plataforma para vulnerar los derechos de terceros, incluyendo derechos de privacidad y propiedad intelectual;
- f) Revender, sublicenciar, ceder o transferir el acceso a su Cuenta a terceros sin autorización expresa de DocAide;
- g) Utilizar la Plataforma para emitir diagnósticos, prescripciones o cualquier otra acción que requiera la presencia y supervisión directa del profesional de la salud cuando la legislación así lo exija;
- h) Cargar contenido que contenga virus, malware o cualquier software malicioso.

10. Inteligencia Artificial y Procesamiento Automatizado

10.1 Uso de IA en la Plataforma

DocAide utiliza modelos de inteligencia artificial proporcionados por **OpenAI, Inc.** (con sede en Estados Unidos de América) para procesar los mensajes recibidos a través de WhatsApp y generar respuestas automatizadas para gestión de citas.

10.2 Limitaciones de la IA

El Doctor reconoce y acepta que:

- a) La inteligencia artificial puede generar respuestas imprecisas, incompletas o erróneas;
- b) Las respuestas generadas son exclusivamente de carácter administrativo (agendar, cancelar, reprogramar citas) y **no constituyen orientación médica, diagnóstico ni tratamiento**;
- c) DocAide no garantiza la exactitud absoluta del contenido generado por la IA;
- d) Es responsabilidad del Doctor revisar la información antes de actuar sobre ella en su práctica profesional;
- e) Para que la IA pueda procesar los mensajes, se transfieren datos del Paciente a servidores de OpenAI ubicados en Estados Unidos de América. Esta transferencia se realiza bajo medidas de seguridad razonables y con base en el consentimiento informado del Paciente, según se detalla en el Aviso de Privacidad.

11. Propiedad Intelectual

11.1 Titularidad

Todos los derechos de propiedad intelectual e industrial sobre la Plataforma, incluyendo pero no limitado a software, código fuente, diseño, interfaz, logotipo, nombre comercial "DocAide", textos, gráficos, bases de datos y demás elementos, son propiedad exclusiva del Operador o de sus licenciantes.

11.2 Licencia de Uso

DocAide otorga al Doctor una licencia limitada, no exclusiva, no transferible, revocable y no sublicenciable para utilizar la Plataforma exclusivamente con los fines previstos en los presentes Términos durante la vigencia de la Suscripción.

11.3 Datos del Doctor y de sus Pacientes

Los datos cargados o generados por el Doctor y sus Pacientes en la Plataforma siguen siendo de su titularidad. Sin embargo, el Doctor otorga a DocAide una licencia limitada, no exclusiva y libre de regalías para procesar dichos datos exclusivamente con el fin de prestar el Servicio.

12. Tratamiento de Datos Personales

El tratamiento de datos personales se rige por el **Aviso de Privacidad** disponible en <https://docaide.mx/aviso-de-privacidad>, que forma parte integral de los presentes Términos.

DocAide trata datos personales sensibles (datos de salud) de los Pacientes del Doctor en cumplimiento de la **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP)** y demás disposiciones aplicables.

El Doctor, como responsable directo de la relación profesional con sus Pacientes, se compromete a:

- a) Recabar el consentimiento expreso y por escrito de sus Pacientes para el tratamiento de sus datos personales sensibles;
- b) Poner a disposición de sus Pacientes el Aviso de Privacidad;

c) Atender las solicitudes de derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) que sus Pacientes le formulen.

DocAide actúa como **encargado del tratamiento** de los datos personales que el Doctor le confía, conforme al artículo 49 del Reglamento de la LFPDPPP.

13. Confidencialidad

Cada parte se obliga a mantener bajo estricta confidencialidad la información no pública a la que tenga acceso en virtud de la relación contractual derivada de los presentes Términos. Esta obligación subsistirá durante la vigencia del Servicio y por un periodo de cinco (5) años posteriores a su terminación.

14. Disponibilidad del Servicio

14.1 Mejor Esfuerzo

DocAide pondrá su mejor esfuerzo razonable para mantener la Plataforma disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Sin embargo, **DocAide no garantiza un nivel específico de disponibilidad (SLA)** en esta versión del Servicio.

14.2 Mantenimiento

DocAide podrá realizar mantenimientos programados, comunicando al Doctor con al menos veinticuatro (24) horas de anticipación cuando sea posible.

14.3 Soporte Técnico

DocAide proporciona soporte técnico al Doctor de **lunes a viernes, de 9:00 a 18:00 horas (tiempo de la Ciudad de México)**, a través del correo electrónico contacto@docaide.mx, excluyendo días festivos oficiales en México.

14.4 Dependencia de Terceros

El funcionamiento del Servicio depende de plataformas de terceros, incluyendo pero no limitado a:

- Meta Platforms, Inc. (WhatsApp Business API);
- Twilio Inc. (proveedor BSP de WhatsApp);
- OpenAI, Inc. (modelos de inteligencia artificial);
- Google LLC (Firebase);
- Stripe, Inc. (procesamiento de pagos).

DocAide **no se hace responsable** por interrupciones, fallos o cambios en los servicios de dichos terceros que afecten el funcionamiento de la Plataforma.

15. Limitación de Responsabilidad

15.1 Exclusión General

En la máxima medida permitida por la legislación mexicana aplicable, **DocAide, sus operadores, empleados, colaboradores, representantes y proveedores no serán responsables** por:

- a) Daños directos, indirectos, incidentales, consecuenciales, punitivos o especiales derivados del uso o imposibilidad de uso del Servicio;
- b) Pérdida de ingresos, ganancias, oportunidades de negocio, reputación, datos o información;
- c) Decisiones clínicas, terapéuticas, profesionales o administrativas tomadas por el Doctor con base en información procesada por la Plataforma;
- d) Daños causados por la inexactitud, incompletitud o errores en respuestas generadas por la inteligencia artificial;
- e) Daños causados por ataques cibernéticos, accesos no autorizados, virus, malware u otras vulneraciones de seguridad ajenas al control razonable de DocAide;
- f) Interrupciones, errores o fallos derivados de servicios de terceros (Meta, Twilio, OpenAI, Google, Stripe, entre otros);
- g) Cualquier acto u omisión del Doctor en el ejercicio de su profesión.

15.2 Tope de Responsabilidad

En cualquier caso, la responsabilidad total acumulada de DocAide frente al Doctor, por cualquier concepto, no excederá del **monto total efectivamente pagado por el Doctor a DocAide durante los tres (3) meses inmediatamente anteriores al evento que dio origen a la reclamación.**

15.3 Naturaleza del Servicio

El Doctor reconoce expresamente que DocAide es una **herramienta de software** y que la responsabilidad sobre la atención profesional, el diagnóstico, el tratamiento y la relación con sus Pacientes recae **exclusiva y totalmente en el Doctor.**

16. Indemnización

El Doctor se obliga a sacar en paz y a salvo a DocAide, sus operadores, empleados, colaboradores y representantes, frente a cualquier reclamación, demanda, procedimiento, daño, pérdida, costo o gasto (incluyendo honorarios razonables de abogados) que se derive de:

- a) El incumplimiento del Doctor a los presentes Términos;
- b) El uso indebido o ilegal de la Plataforma por parte del Doctor;
- c) La violación por parte del Doctor a derechos de terceros, incluyendo derechos de privacidad, propiedad intelectual o derechos del consumidor;
- d) Cualquier reclamación de un Paciente del Doctor relacionada con la atención profesional, diagnóstico, tratamiento o consentimiento de tratamiento de datos personales.

17. Caso Fortuito y Fuerza Mayor

DocAide no será responsable por incumplimientos o retrasos derivados de causas de fuerza mayor o caso fortuito, incluyendo pero no limitándose a: desastres naturales, pandemias, actos de gobierno, ataques cibernéticos masivos, fallas generalizadas de internet, conflictos armados, huelgas, o cualquier otra causa fuera del control razonable de DocAide.

18. Modificaciones a los Términos

DocAide se reserva el derecho de modificar los presentes Términos en cualquier momento. Las modificaciones serán comunicadas al Doctor con al menos quince (15) días naturales de anticipación, a través del correo electrónico registrado o mediante notificación en la Plataforma.

Si el Doctor continúa utilizando el Servicio después de la entrada en vigor de las modificaciones, se entenderá que las acepta. Si no está de acuerdo, podrá cancelar su Suscripción conforme a la cláusula 7.1.

19. Modificaciones al Servicio

DocAide se reserva el derecho de modificar, mejorar, suspender o discontinuar, total o parcialmente, cualquier funcionalidad o característica de la Plataforma en cualquier momento, comunicando al Doctor cuando los cambios afecten significativamente al Servicio.

20. Notificaciones

Toda notificación entre las partes deberá realizarse por escrito mediante correo electrónico:

- **A DocAide:** contacto@docaide.mx
- **Al Doctor:** al correo registrado en su Cuenta.

Las notificaciones se considerarán entregadas al momento de su envío, salvo prueba en contrario.

21. Cesión

El Doctor no podrá ceder sus derechos u obligaciones derivadas de los presentes Términos sin el consentimiento previo y por escrito de DocAide. DocAide podrá ceder sus derechos y obligaciones a sus filiales, subsidiarias o sucesores legales sin necesidad de consentimiento previo del Doctor.

22. Independencia de las Cláusulas

Si alguna disposición de los presentes Términos fuera declarada nula, ilegal o inaplicable por autoridad competente, dicha declaración no afectará la validez del resto de las disposiciones, las cuales seguirán en pleno vigor.

23. Acuerdo Total

Los presentes Términos, junto con el Aviso de Privacidad, constituyen el acuerdo total entre las partes respecto del objeto del Servicio y reemplazan cualquier acuerdo, comunicación o entendimiento previo, ya sea verbal o escrito.

24. Legislación Aplicable y Jurisdicción

Los presentes Términos se rigen por las leyes vigentes en los Estados Unidos Mexicanos. Para la interpretación, cumplimiento y ejecución de los presentes Términos, las partes se someten expresamente a la jurisdicción de los **tribunales competentes de la Ciudad de México**, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente o futuro.

25. Contacto

Para cualquier duda, comentario o aclaración respecto de los presentes Términos y Condiciones, el Doctor puede contactar a DocAide a través de:

- **Correo electrónico:** contacto@docaide.mx
- **Sitio web:** <https://docaide.mx>
- **Domicilio:** Av. Homero 1431, Depto 502, Polanco II Sección, Miguel Hidalgo, CDMX, C.P. 11530

Al utilizar DocAide, el Doctor manifiesta haber leído, entendido y aceptado los presentes Términos y Condiciones, así como el Aviso de Privacidad.