

## “TÉRMINOS LEGALES Y CONDICIONES DE USO”

### **POR FAVOR LEA CUIDADOSAMENTE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ANTES DE USAR ESTE SITIO Y/O UTILIZAR NUESTROS SERVICIOS:**

Al disponer este sitio web y/o utilizar todos los servicios, productos u orientaciones telefónicas o digitales que ofrece Servicios Orienta, S.C. o cualquiera de sus afiliadas o subsidiarias (en lo sucesivo “**GRUPO ORIENTA**”), a través del Programa de Asistencia a Empleados “**PAE**” o Línea de Atención Orienta “**LAO**”, (definidos y delimitados en líneas posteriores), manifiestas y certificas ser mayor de edad (en México mayor de 18 años) y tener plena capacidad legal, física e intelectual para comprometerte, obligarte y responsabilizarte al tenor de lo establecido en estos **TÉRMINOS LEGALES Y CONDICIONES DE USO**.

**GRUPO ORIENTA** reconoce y respeta el derecho de los niños, niñas y adolescentes a la libertad de expresión, a recibir y difundir informaciones e ideas de todo tipo, así como el derecho al libre desarrollo de la personalidad; no obstante, si eres menor de edad (en México menor de dieciocho años), o si has brindado o planeas brindarnos datos falsos, te pedimos abandonar inmediatamente esta página web, no llamar a nuestro centro de contacto y abstenerse de hacer uso de nuestros **SERVICIOS**.

Para facilitar la lectura de este documento, deberán considerarse, en lo subsecuente, las siguientes:

### **DEFINICIONES**

**BENEFICIARIO (A) / USUARIO (A):** En plural o singular, se referirá a toda persona física que, por auspicio de **LA ENTIDAD PATROCINADORA**, sea beneficiaria de los **SERVICIOS**.

**SERVICIOS:** Los constituirán, a elección de la **ENTIDAD PATROCINADORA**:

**A). LAO:** Línea de Atención Orienta, misma que constituye secreto industrial de **GRUPO ORIENTA** y/o sus filiales y/o subsidiarias y/o licenciantes, y que es el servicio que **GRUPO ORIENTA** pondrá a tu disposición, conforme a lo establecido en este documento y al contrato que se tenga celebrado con la persona que haya contratado los servicios de **GRUPO ORIENTA**.

**B). PAE:** Programa de Asistencia a Empleados, mismo que constituye secreto industrial de **GRUPO ORIENTA** y/o sus filiales y/o subsidiarias y/o licenciantes, y que es el servicio que **GRUPO ORIENTA** pondrá a tu disposición, conforme a lo establecido en este documento y al contrato que se tenga celebrado con la persona que haya contratado el servicio.

**C).** Reporteo, obtención y procesamiento de datos relacionados con los cuestionarios previstos en la NOM-035-STPS-2018 (Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención).

**ENTIDAD PATROCINADORA:** La empresa, institución, persona física o moral que contrató, para ti, los **SERVICIOS**.

**ASESOR (A):** Profesional que forma parte del equipo de colaboradores de **GRUPO ORIENTA** y que brinda al **USUARIO** alguno de los servicios que se hayan contratado, en cualquiera de sus disciplinas: orientación médica, nutricional, legal, psicológica o de economía familiar.

**LOS DATOS:** Datos personales, datos personales sensibles, datos financieros o patrimoniales o cualquier tipo de comunicación de los **BENEFICIARIOS** y/o **USUARIOS** que realicen al centro de contacto o servidores de **GRUPO ORIENTA** al usar los **SERVICIOS**.

DA-CPU-09 Rev. 3

**LFPDPPP:** Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares vigente en México.

## GENERALIDADES

**GRUPO ORIENTA**, por la naturaleza de los servicios que proporciona, lógica y jurídicamente, se encuentra impedido para verificar que los **USUARIOS** utilicen de forma prudente, responsable, ética y honesta el **PAE, LAO** o cualquiera de los **SERVICIOS** que proporciona **GRUPO ORIENTA**, incluida esta página web; **GRUPO ORIENTA** tampoco puede verificar la identidad de los **USUARIOS** que se contactan con nosotros o realizan consultas, ni la veracidad, vigencia, exhaustividad y/o autenticidad de **LOS DATOS** que proporcionan; por ello, **GRUPO ORIENTA** siempre actúa de buena fe en el desarrollo de sus actividades, otorgando credibilidad a todos **LOS DATOS** que se le proporcionan. Por lo tanto, te rogamos proporcionar datos ciertos y hacer uso de nuestros **SERVICIOS** de manera lícita, ética y honesta.

Al usar los programas **PAE** o **LAO**, este sitio web o cualquiera de nuestros **SERVICIOS** y/o las aplicaciones o plugins, declaras quedar obligado (a) conforme a la totalidad de las disposiciones establecidas en este documento, así como en lo previsto en nuestro aviso de privacidad aplicable (puesto a tu disposición en este sitio web), y a cumplir con todas las leyes, reglamentos y demás disposiciones aplicables a los **SERVICIOS** proporcionados por **GRUPO ORIENTA**.

**ES TU RESPONSABILIDAD REVISAR ESTOS TÉRMINOS LEGALES Y CONDICIONES DE USO PERIÓDICAMENTE O CADA QUE LO CONSIDERES NECESARIO**; toda vez que **GRUPO ORIENTA** se reserva el derecho de efectuar cambios o modificaciones al presente documento en cualquier momento, según sea necesario para cumplir con ordenamientos legales o en virtud de adicionar nuevos servicios o restricciones.

Toma en consideración que algunos de los servicios aquí enunciados pueden no estar disponibles para ti, ello dependerá de lo que tu **ENTIDAD PATROCINADORA** haya contratado, por lo que debes acudir a ésta para conocer los servicios a los que tienes derecho.

Por tanto, el hecho de que en estos **TÉRMINOS LEGALES Y CONDICIONES DE USO** se haga mención de una amplia gama de **SERVICIOS**, ello no quiere decir que, automáticamente, al ser **USUARIO** dispogas de todos ellos.

## COSTO DEL SERVICIO

Tendrás derecho a usar gratuitamente alguno de nuestros **SERVICIOS**, sólo si una **ENTIDAD PATROCINADORA** contrató previa y directamente para ti algunos de los **SERVICIOS** de **GRUPO ORIENTA**, o bien, en virtud de que formes parte del núcleo familiar directo y primario de la persona a quien se le haya otorgado dicho beneficio.

## DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Los **SERVICIOS** objeto de los presentes Términos Legales y Condiciones de Uso, podrán estar integrados de la siguiente forma:

1. Servicio telefónico de **PAE**, mediante el cual podrás ponerte en contacto con **GRUPO ORIENTA** para recibir orientación de tipo médico, nutricional, emocional, legal y en Economía Familiar (salvo que te encuentres fuera de México, o bien, que la **ENTIDAD PATROCINADORA** haya decidido no adquirir alguna(s) de las disciplinas descritas).

Podrás realizar un número ilimitado de consultas telefónicas. La duración de las llamadas telefónicas y el número de ellas depende de cada consulta.

2. Puedes efectuar consultas a través de correo electrónico o por medio de la página [www.orienta-me.com](http://www.orienta-me.com) o de aquel subdominio que solicite específicamente tu **ENTIDAD PATROCINADORA**, mismas que se responden a la brevedad. Son enviadas al correo electrónico que nos hayas proporcionado para ese efecto, aun cuando éste sea incorrecto o la cuenta la direcciona al spam.

Por las limitaciones de la propia naturaleza de esta vía de comunicación (electrónica), regularmente por este medio se brinda a los **USUARIOS** información general, únicamente.

3. Tendrás acceso al contenido de la página web [www.orienta-me.com](http://www.orienta-me.com) o de aquella (subdominio) que solicite específicamente tu **ENTIDAD PATROCINADORA**. Las páginas de contenido "orienta-me" son portales diseñados especialmente para los **USUARIOS**, en donde encontrarán información útil (videos, tutoriales, artículos, etc.), complementaria a los contactos telefónicos y online. No toda la información proporcionada es propiedad de **GRUPO ORIENTA**; se incluye material de terceros, de dominio público o libre de derechos, o bien, a través de plataformas que permiten el intercambio de información, e incluso, citando a la fuente y/o autor.

3. Podrás tener atención psicológica presencial. Este servicio consiste en la canalización de un **USUARIO** con un psicólogo que pueda atender presencialmente a la persona, lo más cercano a su localidad que sea posible. Dicha canalización se realiza siempre que se cumpla con lo siguiente:

- a. Se efectúe después de un seguimiento telefónico con el **USUARIO**.
- b. El especialista determine que la situación del **USUARIO** requiere atención psicológica presencial.
- c. El **USUARIO** así lo desee.

El trabajo presencial lo realiza un psicólogo externo a **GRUPO ORIENTA**, bajo su propia responsabilidad y libertad profesional. En estos casos **GRUPO ORIENTA** sólo será responsable del pago de los respectivos honorarios y se tiene derecho a un máximo de 6 sesiones presenciales.

4. De forma excepcional y sólo si tu **ENTIDAD PATROCINADORA**, así lo pacta con **GRUPO ORIENTA**, podrás tener derecho al procesamiento de datos personales relacionados con los cuestionarios previstos en la NOM-035-STPS-2018, (Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención). Incluso, previa autorización de tu parte, estos datos podrán ser remitidos y/o transferidos a tu empresa patronal para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo y prevenir factores de riesgo psicosocial.

## DISCIPLINAS QUE PUEDEN INTEGRAR LOS SERVICIOS

Con independencia de que la consulta sea realizada por el **USUARIO** a través de la página de usuarios (online) o vía telefónica, los servicios en las diferentes especialidades tienen los siguientes alcances y límites; sin perjuicio de las generalidades que han quedado ya descritas:

I. **Servicio de orientación Emocional**, se brinda las 24 horas del día los 365 días del año, por todo el tiempo en que la **ENTIDAD PATROCINADORA** contrate para ti los servicios de **GRUPO ORIENTA**.

El servicio emocional no es ni sustituye a una terapia psicológica, no se brindarán tratamientos; únicamente se pone a disposición de la persona usuaria herramientas que le faciliten resolver sus situaciones emocionales. No se incluye atención a casos psiquiátricos, no es idóneo para situaciones que requieran una terapia prolongada o a largo plazo, no se realizan derivaciones, pero se proporciona apoyo en la búsqueda de opciones institucionales y/o particulares, no se realizan diagnósticos y no se proporcionan constancias de asistencia o tratamiento psicológico. No se brinda

DA-CPU-09 Rev. 3

atención presencial; la única forma de recibir atención presencial es bajo el esquema ya descrito líneas arriba (atención psicológica presencial).

II. **Servicio de orientación Nutricional**, se proporciona de lunes a viernes de 09:00 a 21:00 horas (tiempo del centro de México), por todo el tiempo en que la **ENTIDAD PATROCINADORA** contrate para ti los servicios de **GRUPO ORIENTA**.

En este servicio no se hacen diagnósticos de enfermedades o desórdenes alimenticios. No se recomiendan ni sugieren medicamentos, suplementos, productos naturistas, ni multivitamínicos. No se brinda atención presencial.

III. **Servicio de orientación Médica**, se proporciona las 24 horas del día los 365 días del año, por todo el tiempo en que la **ENTIDAD PATROCINADORA** contrate para ti los servicios de **GRUPO ORIENTA**.

La orientación médica tiene un enfoque preventivo, fomentando una cultura de prevención, promoviendo el uso correcto de medicamentos, evitando la automedicación y haciendo hincapié en las medidas no farmacológicas. Brindamos orientación a personas diagnosticadas en atención presencial, sensibilizándolas sobre la importancia de dar continuidad al tratamiento y a sus consultas presenciales.

En este servicio no se brinda información sobre enfermedades o accidentes laborales o de trabajo. No se hacen diagnósticos ni se establecen tratamientos médicos. Cualquier medicación enunciada por el asesor será de venta libre, a solicitud expresa del **USUARIO** y bajo su exclusiva responsabilidad. No se brinda atención presencial.

IV. **Servicio de orientación Legal**. Se proporciona de lunes a sábado de 09:00 a 21:00 horas (tiempo del centro de México), por todo el tiempo en que la **ENTIDAD PATROCINADORA** contrate para ti los servicios de **GRUPO ORIENTA**.

En este servicio no se proporciona información legal en asuntos laborales o que pudieran vulnerar, directa o indirectamente los intereses de la **ENTIDAD PATROCINADORA**. No se brindan servicios de defensoría, gestión o representación ante autoridades. No se brinda asesoría presencial. No se envían, reciben, analizan, redactan o interpretan documentos. No se brinda asesoramiento fiscal-contable. No se brinda asesoría legal de sistemas jurídicos extranjeros (únicamente de México). La intervención no sustituye el análisis presencial de un abogado.

V. **Servicio de Economía Familiar**, brindado por personal capacitado en la materia, de lunes a sábado de 09:00 a 21:00 horas (tiempo del centro de México), por todo el tiempo en que la **ENTIDAD PATROCINADORA** contrate para ti los servicios de **GRUPO ORIENTA** y te incluya en la base de datos de personas beneficiadas.

El servicio no incluye asesoría de finanzas corporativas o empresariales. No se abordan temas especializados como franquicias, temas bursátiles, etc. No se brinda asesoramiento fiscal-contable. No se recomiendan productos financieros ni a instituciones crediticias de carácter privado. No se realizan análisis de documentación.

OCASIONALMENTE Y DE MANERA EXCEPCIONAL, PUEDES TENER OTROS BENEFICIOS CONTRATADOS PARA TI POR TU **ENTIDAD PATROCINADORA**.

## DELIMITACIÓN DE LOS SERVICIOS

**GRUPO ORIENTA** no asume responsabilidad por el uso o destino que decidas dar a la información o datos que recibas, leas o dispongas al utilizar nuestros **SERVICIOS**. Por lo que, al utilizar



Los **SERVICIOS** liberas de toda responsabilidad a **GRUPO ORIENTA**, ya sea de naturaleza civil, penal, administrativa, fiscal, etc.

Recuerda que son tu exclusiva responsabilidad las decisiones que tomes con la información que se te proporcione en nuestros **SERVICIOS**. También será tu responsabilidad cualquier error u omisión en la entrega de información a través de internet o vía telefónica.

Al usar nuestros **SERVICIOS** declaras aceptar y comprender que nuestros **SERVICIOS** no son aptos para atender emergencias y no sustituyen una asesoría profesional. Por favor abstente de usar nuestros **SERVICIOS** en casos de emergencia o urgencia.

**GRUPO ORIENTA** ofrece sus **SERVICIOS** a los **BENEFICIARIOS** que **VOLUNTARIAMENTE** quieran utilizarlos, para que cuenten con elementos para tomar decisiones congruentes con su proyecto de vida. A través de los **SERVICIOS**, **GRUPO ORIENTA** ofrece información y orientación a los **USUARIOS**, de acuerdo con los requerimientos de su consulta, buscando impactar favorablemente en su nivel de bienestar.

En ningún caso **GRUPO ORIENTA** llamará a los **BENEFICIARIOS** o **USUARIOS**, son estos últimos los que voluntariamente decidirán utilizar o no los **SERVICIOS**.

La naturaleza de los **SERVICIOS** es preventiva y de desarrollo; tiene una perspectiva multidisciplinaria, integral y confidencial.

Todas las orientaciones y asesorías se brindan en idioma español y enfocados a la cultura, leyes y sociedad mexicana, salvo excepciones contratadas específicamente por tu **ENTIDAD PATROCINADORA** (mismas que se te harán saber oportunamente por ésta).

Nuestras orientaciones se brindan a partir de los datos que cada **USUARIO** proporcione voluntariamente al **ASESOR** de **GRUPO ORIENTA**. **EL USUARIO** es responsable de la exactitud y veracidad de los datos que comparte; por lo que **GRUPO ORIENTA** no se hace responsable por información brindada con base en datos falsos, erróneos o inventados. **GRUPO ORIENTA** presume la buena fe de sus **USUARIOS** y proporciona su orientación de la misma forma.

El nivel de impacto de los **SERVICIOS**, en lo particular, depende del involucramiento, compromiso y seguimiento, que cada persona de manera voluntaria le brinde a su proceso.

Los profesionistas que colaboran o prestan sus servicios para **GRUPO ORIENTA**, no realizan exámenes físicos o presenciales, por lo que la información brindada en nuestros **SERVICIOS** en ningún momento se ofrece con fines diagnósticos, preventivos, terapéuticos, de tratamiento, de rehabilitación o de investigación.

En la prestación de nuestros **SERVICIOS** podrá entablarse una conversación de los antecedentes y padecimientos actuales del interesado, pero de ninguna manera se llevará a cabo la revisión de documentos, historias, expedientes o estudios clínicos.

Para una adecuada orientación deberás ser preciso(a) en las preguntas a realizar, así como en la información proporcionada.

Es importante tomar en cuenta que para orientaciones y/o asesorías más extensas o complejas, podría ser necesaria atención presencial que **GRUPO ORIENTA** no proporciona. Por lo tanto, al hacer uso de los **SERVICIOS**, aceptas y reconoces que **NINGUNO DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR GRUPO ORIENTA SUSTITUYEN A LA CONSULTA PRESENCIAL PROFESIONAL: MÉDICA, PSICOLÓGICA, NUTRICIONAL, FINANCIERA O JURÍDICA** y que es tu absoluta responsabilidad acercarte a servicios profesionales presenciales.

DA-CPU-09 Rev. 3

En caso de que, por cualquier motivo, termine la relación contractual entre **GRUPO ORIENTA** y tu **ENTIDAD PATROCINADORA**, automáticamente, sin previo aviso y sin necesidad de declaración judicial, perderás la calidad de **USUARIO** y no tendrás derecho a gozar de nuestros **SERVICIOS**.

**GRUPO ORIENTA** podrá contratar de manera externa servicios y/o productos de terceros para dar cumplimiento a las obligaciones que asumió con tu **ENTIDAD PATROCINADORA** para brindar los **SERVICIOS**, lo anterior sin necesidad de notificar dicha situación de manera particular; por lo que aceptas desde estos momentos tal tercerización, en caso de que exista.

Al hacer uso de los **SERVICIOS** aceptas y estás conforme en que **GRUPO ORIENTA** y su personal, no podrán ser parte en algún juicio en donde se solicite la entrega de información confidencial y/o grabaciones y/o reportes y/o notas de las comunicaciones con los **USUARIOS**.

La responsabilidad de **GRUPO ORIENTA** por cualquier incumplimiento de las obligaciones que asume con motivo de la prestación de los **SERVICIOS**, estarán limitadas al monto equivalente a 500 (quinientas) UDIS en México, de valor vigente en el momento del incumplimiento.

**GRUPO ORIENTA** queda relevado de prestar los **SERVICIOS** sin responsabilidad por ello, en casos fortuitos o de fuerza mayor, incluyendo, sin limitar, fallas en la prestación del servicio telefónico por parte de nuestros proveedores de telefonía, internet o comunicación, así como fallos en la prestación del servicio de luz eléctrica no imputables a la falta de pago de **GRUPO ORIENTA**.

**GRUPO ORIENTA** no se hace responsable de fallas, anomalías o situaciones no atribuibles a sus propios recursos e instalaciones.

**GRUPO ORIENTA** está impedido por ley, para brindar asesorías, recomendaciones u orientaciones que permitan la evasión de normas jurídicas o promuevan comportamientos ilícitos o antiéticos.

## PROPIEDAD INTELECTUAL

**GRUPO ORIENTA** ofrece un permiso limitado, intransferible y no exclusivo al **USUARIO**, para que acceda y realice un uso personal y no comercial de esta página web y de su contenido como recurso de soporte y comunicación para los fines especificados exclusivamente en esta página web. El **USUARIO** puede copiar electrónicamente y realizar una copia impresa del contenido de la página web para estos fines, siempre que se conserven todos los avisos de derechos de autor y de propiedad (si existen) en el contenido de la página web.

El permiso limitado para utilizar el contenido de la página web está específicamente condicionado al reconocimiento, cumplimiento y conservación por parte del **USUARIO** de todos avisos de derechos de autor, marcas registradas y otros avisos de propiedad sobre el contenido de la página web, y de todos los derechos de propiedad y de propiedad intelectual de **GRUPO ORIENTA**.

El **USUARIO** no disfrutará de ningún derecho de propiedad o licenciamiento sobre ninguna dirección URL, marca, nombre comercial, logotipo, imágenes o diseños; ello con independencia de que ya se encuentren o no registrados, o en proceso de registro ante las autoridades correspondientes.

El **USUARIO** asume total responsabilidad sobre los contenidos y las comunicaciones enviadas a esta web y/o a **GRUPO ORIENTA**. El **USUARIO** acuerda realizar un uso lícito y de buena fe de la web en todo momento, actuando con sujeción a ley, la moral, el orden público y las buenas costumbres; no pudiendo realizar comunicaciones o llevar a cabo otras actuaciones que vulneren derechos de terceros o los propios, o que pongan en entredicho el buen nombre e imagen de **GRUPO ORIENTA**.

Cualquier uso del material contenido en este sitio web será utilizado bajo su propio riesgo.

**GRUPO ORIENTA** no será responsable si la información disponible en este sitio web no es precisa o completa, de forma particular en lo referente a los videos o contenidos de terceros (artículos, imágenes, videos, etc.).

Asimismo, **GRUPO ORIENTA** no puede controlar los contenidos que no hayan sido elaborados por los integrantes del grupo o por terceros cumpliendo su encargo, por lo que, no responderá en ningún caso de daños, contenidos e indisponibilidades técnicas que pudieran causarse por parte de dichos terceros.

**GRUPO ORIENTA** facilita todos los contenidos de su web de buena fe y se esforzará, en la medida de lo posible, para que los mismos estén actualizados y vigentes; no obstante, **GRUPO ORIENTA** no puede asumir responsabilidad alguna respecto al uso que den los **USUARIOS** a la información recibida, cuya responsabilidad final recaerá sobre el **USUARIO**.

El acceso y utilización de la página web [www.orienta-me.com](http://www.orienta-me.com) y todas las URLs, subdominios y directorios incluidos bajo la misma, así como los servicios o contenidos que a través de este sitio se puedan obtener, están sujetos a los términos recogidos y detallados en este aviso legal; sin perjuicio de que alguno de dichos servicios o contenidos, pueda precisar de la aceptación de unas condiciones generales, particulares o adicionales. **GRUPO ORIENTA** se reserva el derecho de hacer cualquier cambio o corrección a este aviso en cualquier momento.

En este sentido, al usar nuestra web y sus servicios, te comprometes a utilizarlos de acuerdo con los términos expresados en el presente aviso legal, siendo responsable de su uso correcto.

Ninguna reproducción de cualquier parte de este sitio web (parcial o total) puede ser vendida o distribuida con fines de lucro ni debe ser modificada o incorporada en cualquier otro medio (aunque sea con fines personales o periodísticos). Las marcas, diseños, caracteres y marcas publicadas en este sitio web, pertenecen a **GRUPO ORIENTA**.

Por el acceso a este sitio web, te comprometes a no reproducir ni utilizar ningún derecho de propiedad industrial e intelectual propiedad de **GRUPO ORIENTA** sin su autorización. **GRUPO ORIENTA** hará uso de las acciones legales correspondientes en caso de que se haga un uso ilegal de sus derechos de propiedad industrial e intelectual, incluyendo acciones penales, civiles y administrativas.

Asimismo, **GRUPO ORIENTA** se muestra plenamente respetuoso con los derechos de propiedad intelectual o industrial que correspondan o puedan corresponder a terceras personas, sobre las páginas web a las que se refieran los citados enlaces. Por tal motivo, si considera que el establecimiento de los citados enlaces pudiera estar violando sus derechos, rogamos ponerse en contacto con nosotros mediante email a: [derechosarco@orientame.com](mailto:derechosarco@orientame.com)

Queda totalmente prohibido cualquier otro uso del contenido de la página web y de los **SERVICIOS**, incluida la reproducción, para fines distintos a los indicados en estos **TÉRMINOS LEGALES Y CONDICIONES DE USO**, la modificación, distribución, transmisión, descarga del Contenido de la página web (que no sea para guardar la página en caché), publicación posterior o ingeniería inversa, sin el consentimiento previo por escrito de **GRUPO ORIENTA**; salvo cuando la ley aplicable no permita tal prohibición.

Sin limitación, el permiso para usar el contenido de esta página web no incluye:

- La reventa, el uso comercial o la distribución de contenido de la página web;

- La recopilación y el uso de cualquier contenido, artículo, conferencia, taller, imagen, producto, o descripción de los **SERVICIOS**;
- El uso derivado o indirecto de esta página web o de su contenido (incluidas las adaptaciones o modificaciones).
- Cualquier uso de extracción de datos;
- Cualquier uso del contenido de los **SERVICIOS** y/o página web, que sugiera una asociación con cualquier producto, soporte o servicio de **GRUPO ORIENTA**.

**GRUPO ORIENTA** no transfiere titularidad ni otorga licencia de uso respecto de ningún **SERVICIO**, contenido de la página web, descargado o utilizado por el **USUARIO**. La gran mayoría del contenido de la página web, es propiedad de **GRUPO ORIENTA** y está protegido por las leyes de la República Mexicana y los convenios internacionales aplicables.

Todo uso o copia no autorizada del contenido de la página web, o de cualquier información generada por la prestación de los **SERVICIOS**, que incumpla estos Términos, puede infringir los derechos de marca registrada, derechos de autor y otros derechos de propiedad.

**ORIENTA, INFORIENTA, ORIENTA-ME y ORIENTA PAE** son marcas registradas de **GRUPO ORIENTA**. Todas las marcas registradas, logotipos, direcciones de páginas web, nombres de **SERVICIOS**, producto o modelo, o derivados que describan productos, soporte y **SERVICIOS** de **GRUPO ORIENTA**, o que contengan la palabra **ORIENTA** y que estén incluidos en el contenido de la página web, son marcas registradas o propiedad exclusiva de **GRUPO ORIENTA**.

Se prohíbe terminantemente todo uso de marcas de **ORIENTA** y **ORIENTA PAE** o variantes de las mismas.

Otros nombres de productos y empresas mencionados en esta página web pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios.

Quien actúe contra la imagen, buen nombre o reputación de **GRUPO ORIENTA**, así como quien utilice ilícita o fraudulentamente los diseños, logos o contenidos de la web y/o atente en cualquier forma contra los derechos de propiedad intelectual e industrial de la web o de los contenidos y **SERVICIOS** de la misma, será responsable frente a **GRUPO ORIENTA**, de su actuación en los términos expuestos.

## USO DE COOKIES

**GRUPO ORIENTA** puede utilizar cookies cuando un usuario navega por sus sitios y páginas web. Las cookies se asocian únicamente con el navegador de un ordenador determinado (un usuario anónimo), y no proporcionan por sí mismas ningún dato personal del **USUARIO**. Las cookies sirven solo para fines exclusivamente internos, como son las estadísticas de acceso a este sitio web. Las cookies utilizadas no pueden leer los archivos cookie creados por otros proveedores o sitios web.

Quien ingrese a esta página tiene la posibilidad de configurar su navegador para ser avisado en pantalla de la recepción de cookies y para impedir la instalación de cookies en su disco duro. Por favor, consulte las instrucciones y manuales de su navegador para ampliar esta información.

## ENLACES A SITIOS EXTERNOS

Los enlaces en este portal de internet pueden dirigir a otros websites que no son propiedad de **GRUPO ORIENTA**, por lo cual **GRUPO ORIENTA** no acepta responsabilidad alguna respecto del contenido, precisión o función del contenido de estos otros sitios web.



Se puede proporcionar el acceso a otras páginas web porque consideramos pueden ser de su interés. El objeto de dichos enlaces es meramente facilitar la búsqueda de los recursos que le puedan interesar en Internet. No obstante, dichas páginas no pertenecen a [www.orienta-me.com](http://www.orienta-me.com), ni **GRUPO ORIENTA** hace una revisión de sus contenidos, por ello, no se hace responsable de los mismos, del funcionamiento de la página enlazada o de los posibles daños que puedan derivarse del acceso o uso de la misma.

### ACCESO A MENORES DE EDAD

Si eres menor de edad (En México menor de dieciocho años) podrás utilizar los **SERVICIOS** única y exclusivamente bajo supervisión y autorización expresa de tus padres o tutores legales quienes aceptan obligarse a estos **TÉRMINOS LEGALES Y CONDICIONES DE USO**. Si se utilizan datos falsos o incorrectos, si no eres mayor de edad o siendo menor de 18 años no cuentas con la autorización de tus padres o tutor para utilizar esta página web y todos nuestros **SERVICIOS**, **GRUPO ORIENTA** no será responsable civil, penal o administrativamente de las posibles consecuencias que nuestros **SERVICIOS** pudieran ocasionar y debes abstenerte de usar nuestros **SERVICIOS**.

Si es usted (es) es (son) padre (s) o tutor (es) legal (es) que accede (n) a estos **TÉRMINOS LEGALES Y CONDICIONES DE USO** por el beneficio de un menor de edad, tome (n) en cuenta que es (son) completamente responsable (s) por el uso que el/la menor dé al sitio y los **SERVICIOS**. Así mismo manifiesta (n), bajo protesta de decir verdad, que el menor se encuentra apto física y mentalmente para recibir los **SERVICIOS**; motivo por el cual otorga (n) autorización para que el/la menor reciba o utilice los **SERVICIOS** y se traten **LOS DATOS** que el/la menor brinde conforme a lo establecido en este documento y en el aviso de privacidad respectivo; quedando bajo su total responsabilidad cualquier uso que se dé a los mismos, liberando de toda responsabilidad **GRUPO ORIENTA** así como a sus empleados, funcionarios y **ASESORES**.

**Si es usted (es) es (son) padre (s) o tutor (es) legal (es) de un menor BENEFICIARIO, usted podrá enviar un correo electrónico a [derechosarco@orientapae.com](mailto:derechosarco@orientapae.com) con la finalidad de solicitar la cancelación de los datos del menor a su cargo, así como para pedir que GRUPO ORIENTA se abstenga de proporcionarle los SERVICIOS.**

El padre, madre o tutor de un menor de edad podrá, hacer uso de los sitios web de **GRUPO ORIENTA** o utilizar los **SERVICIOS** en favor de dicho menor, cuando así lo decida y el tipo de servicio del cual es beneficiario así se lo permita.

### DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

El tratamiento de los datos personales y datos personales sensibles queda sujeto a los presentes **TÉRMINOS LEGALES Y CONDICIONES DE USO**, así como al **AVISO DE PRIVACIDAD** respectivo, cuyo conocimiento y aceptación es única y exclusivamente tu responsabilidad.

En términos de ley, del aviso de privacidad y por acuerdo contractual perfeccionado cuando haces uso de nuestros **SERVICIOS** autorizas a **GRUPO ORIENTA**:

1. A elaborar un registro escrito con el resumen de las comunicaciones recibidas, almacenando íntegramente toda comunicación que obtenga por el uso de nuestros **SERVICIOS** conservándola por el plazo establecido en el aviso de privacidad o en las obligaciones contractuales que **GRUPO ORIENTA** haya adquirido.
2. Las comunicaciones que un **USUARIO** efectúe haciendo uso de los **SERVICIOS** no podrán ser entregadas a **LA ENTIDAD PATROCINADORA** ni a su personal, ni a terceros ajenos a la

DA-CPU-09 Rev. 3

relación contractual, salvo excepciones de ley o bien cuando exista previa autorización de tu parte.

3. Por acuerdo contractual contigo, al usar nuestros **SERVICIOS** o autorizar su uso, **GRUPO ORIENTA** quedará obligado a almacenar por un periodo mínimo de seis meses, contados a partir del día en que sean recibidos, los registros escritos o cualquier comunicación que haya sido brindada por parte de los **USUARIOS** al utilizar los **SERVICIOS** o que se encuentre relacionada con los mismos. El almacenamiento obedecerá a lo previsto en nuestro Aviso de Privacidad.
4. Al utilizar los **SERVICIOS** acuerdas, autorizas y estás conforme en que, en el supuesto de que realices o un **USUARIO** realice, comentarios que permitan presumir o suponer que existe una situación real que potencialmente pueda dañar a cualquier individuo en su persona o en sus bienes, entonces **GRUPO ORIENTA**, sus empleados, colaboradores o contratistas, podrán discrecionalmente, en términos del artículo 10 y 37 de la LFPDPPP, transferir, aún sin el consentimiento del titular, los datos personales y sensibles que se consideren absolutamente indispensables para la finalidad de salvaguardar la integridad del **USUARIO** o personas que le rodean, a **LA ENTIDAD PATROCINADORA** y/o terceros implicados y/o a las autoridades competentes, según corresponda, quienes se constituirán en **RESPONSABLES** del tratamiento de **LOS DATOS**.
5. Ante cualquier posible contradicción, prevalecerá lo establecido en el Aviso de Privacidad, en cuanto al tratamiento de datos personales se refiere.

#### DISPONIBILIDAD DEL SITIO Y LOS SERVICIOS

**GRUPO ORIENTA** realizará todos los esfuerzos necesarios para mantener la disponibilidad continuada de este sitio web, pero no garantiza la disponibilidad y la continuidad en el funcionamiento del sitio web y de sus servicios, por lo que su utilización se lleva a cabo por su propia cuenta y riesgo, y sin que puedan exigirse responsabilidades en este sentido.

**GRUPO ORIENTA** no será responsable en caso de producirse interrupciones en los **SERVICIOS**, lentitud, errores, y, en general, en caso de generarse inconvenientes para los **USUARIOS** que tengan su origen en causas que escapen del control de **GRUPO ORIENTA**, ya sean atribuibles al **USUARIO**, o tengan por origen causas de caso fortuito o fuerza mayor. Se entenderán incluidos en el concepto de fuerza mayor, todos aquellos acontecimientos acaecidos fuera del control de la web tales como: fallos de proveedores, de terceros, de compañías de servicios, actos de gobierno, falta de acceso a redes de terceros, actos u omisiones de las autoridades, fallos producidos como consecuencia de fenómenos naturales, apagones, o el ataque de hackers u otros especializados en vulnerar la seguridad o integridad de los sistemas informáticos; siempre que la web haya implantado medidas de seguridad razonables de acuerdo con el estado de la técnica. **GRUPO ORIENTA** no asumirá responsabilidad alguna por daños directos, indirectos, daños, perjuicios o cualquier otro concepto indemnizatorio que se le reclame.

Aunque **GRUPO ORIENTA** ha implantado todas las medidas adecuadas para garantizar la seguridad del sitio web al máximo, no controla ni garantiza la ausencia de virus ni de otros elementos en los contenidos de este sitio web que puedan producir alteraciones del sistema informático del **USUARIO**, o en los documentos electrónicos y archivos almacenados. **GRUPO ORIENTA** estará exento de cualquier responsabilidad por daños y perjuicios de cualquier naturaleza derivados de alteraciones en el sistema informático del **USUARIO** o de sus documentos electrónicos, bases de datos, etc.

**GRUPO ORIENTA** pone los medios necesarios a su alcance para la continuidad de los **SERVICIOS** de esta web y realizará sus mejores esfuerzos para que el mismo no sufra

DA-CPU-09 Rev. 3

interrupciones, pero no puede garantizar la ausencia de fallos tecnológicos, ni la permanente disponibilidad de la web y de los **SERVICIOS** contenidos en él; en consecuencia no se asume responsabilidad alguna por los daños y perjuicios que puedan generarse por la falta de disponibilidad y por los fallos en el acceso ocasionados por desconexiones, averías, sobrecargas o caídas de la red no imputables al **GRUPO ORIENTA** .

### RESTRICCIONES A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**GRUPO ORIENTA** no podrá establecer preferencias o discriminación alguna respecto a los solicitantes de los **SERVICIOS**, ni podrá negar o condicionar la prestación de éstos, salvo por causas que afecten la seguridad o tranquilidad del **GRUPO ORIENTA**, de su personal, de sus clientes, de los **USUARIOS**, o se funden en disposiciones expresas de ordenamientos legales.

Por causas que afectan la seguridad o tranquilidad del **GRUPO ORIENTA**, se entenderán de manera enunciativa y no limitativa, las siguientes: (1) Cuando los **USUARIOS** se expresen o comporten de manera agresiva con el personal del **GRUPO ORIENTA**, o bien, insulten, amenacen, denigren, o de alguna manera, intimiden a **GRUPO ORIENTA** o a su personal; (2) Cuando los **USUARIOS** hostiguen sexual o psicológicamente al personal del **GRUPO ORIENTA**; (3) Cuando algún **USUARIO**, sin justificación, haga uso reiterado e indiscriminado de los **SERVICIOS**, saturando las líneas de comunicación o alargando las comunicaciones de manera innecesaria; (5) Cuando las conductas de los **USUARIOS** impidan al **GRUPO ORIENTA** y a su personal prestar un servicio libre de conflictos internos o externos relacionados con la paz y seguridad de sus instalaciones y su personal.

**GRUPO ORIENTA** se reserva el derecho, en todo momento, de negar el servicio parcial o totalmente a personas menores de 18 años, o bien, a sujetarlo al consentimiento previo de sus padres o tutores.

### CONTRASEÑAS

Es responsabilidad del **USUARIO** la contraseña que tiene para acceder a este sitio web y a todos nuestros **SERVICIOS**, por lo que es encargado de proteger la seguridad de la misma.

El **USUARIO** está obligado a mantener la confidencialidad de su contraseña y es responsable de todas las actividades de su cuenta de **USUARIO**. Cualquier uso no autorizado de la cuenta o cualquier otro conflicto de seguridad deben ser comunicados inmediatamente a **GRUPO ORIENTA**.

**GRUPO ORIENTA** no puede revelar el nombre, el identificador ni la contraseña de la cuenta a terceros.

### CAMBIOS AL SITIO

Cualquier material contenido en este sitio web está sujeto a cambio sin previo aviso por parte de **GRUPO ORIENTA**. Adicionalmente, **GRUPO ORIENTA** no tendrá responsabilidad alguna por cualquier pérdida causada por virus, que pueda infectar a su computadora, equipo u otra propiedad, por razón de usar, ingresar o bajar cualquier material de este sitio web. Si se elige bajar materiales de este sitio web, siempre será bajo propio riesgo.

### QUEJAS Y JURISDICCIÓN

Cuando para la procedencia de cualquier reclamación los **USUARIOS** consideren indispensable que se conserve la evidencia íntegra de una comunicación de un **USUARIO** al hacer uso de los **SERVICIOS**, el **USUARIO** deberá presentar por escrito una queja ante **GRUPO ORIENTA** a través del correo electrónico [derechosarco@orientapae.com](mailto:derechosarco@orientapae.com) señalando domicilio y correo electrónico para oír y recibir notificaciones.

DA-CPU-09 Rev. 3

La queja deberá presentarse antes de cumplirse el plazo de seis meses contados a partir del día en que se haya efectuado la comunicación cuestionada; siendo la presentación de la queja un requisito previo e indispensable pactado contractualmente entre el **USUARIO** y **GRUPO ORIENTA**, que requiere agotarse antes de iniciar un proceso judicial.

Una vez presentada la queja, en un plazo mayor a 10 días, pero menor a 45 días hábiles, se deberá llevar a cabo una plática amigable en día hábil y dentro de un horario comprendido entre las 9:00 am. y las 05:00 pm., en el domicilio de **GRUPO ORIENTA**, ubicado en la ciudad de Santiago de Querétaro, Estado de Querétaro, México; en la cual se tomarán los acuerdos respectivos, quedando constancia por escrito de los mismos. En caso de que el **USUARIO** no se presente a la substanciación de la plática amigable el día hábil que fuere fijado por **GRUPO ORIENTA**, perderá toda acción y derecho para efectuar alguna reclamación posterior en vía judicial o extra judicial relacionada con los **SERVICIOS**.

Se considerará día hábil, por exclusión, aquel que no sea festivo. Es decir, un día hábil será un día laborable, en términos de la Ley Federal del Trabajo vigente en los Estados Unidos Mexicanos.

En caso de que se efectúe la plática conciliatoria y aun así persistan las discrepancias por el cumplimiento de las obligaciones contractuales por la atención brindada a los **USUARIOS** en el **SERVICIO**, las partes podrán optar por acudir a los tribunales competentes de la ciudad de Santiago de Querétaro, Estado de Querétaro, México, para la solución de la disputa.

No podrá alegarse responsabilidad civil o penal o incumplimiento de obligaciones de **GRUPO ORIENTA** o cualquiera de su personal sino hasta agotar la amigable composición descrita en este apartado