

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO Y USO DE PLATAFORMA

MOVITAL SERVICIOS EN SALUD S.A.C.

Versión: 1.0

Vigencia: Desde 01/01/2026

Última actualización: 01/01/2026

Lectura rápida

- Movital presta **servicios de ambulancia y atención médica móvil** bajo reserva de disponibilidad, seguridad y verificación.
 - Todo servicio se considera **confirmado** solo cuando Movital lo confirma por escrito y el Cliente cumple el **pago mínimo requerido** (por defecto: **50% de adelanto**).
 - Los tiempos son **estimados**; hay factores externos (tráfico, accesos, disturbios, clima, etc.) que pueden afectar la operación.
 - La medicina prehospitalaria es un servicio profesional, pero **no garantiza resultados clínicos**.
 - Cancelaciones, reprogramaciones y devoluciones se rigen por la **Política de Cambios y Devoluciones** y por lo pactado en la cotización/contrato.
 - El uso de la plataforma implica aceptación de comunicaciones electrónicas, registros digitales y verificación antifraude.
-

1. Identificación del proveedor

Los presentes Términos y Condiciones (“T&C”) regulan el acceso, uso y contratación de servicios ofrecidos por **MOVITAL SERVICIOS EN SALUD S.A.C.** (“Movital” o “la Empresa”), con **RUC 20608098535**, con domicilio en **Av. Honorio Delgado 141, San Martín de Porres, Lima, Perú**, y correo de contacto servicios@movital.pe.

Movital pone a disposición **Libro de Reclamaciones** (físico o virtual) conforme a normativa aplicable. ([INEI](http://INEI.gob.pe))

2. Marco normativo de referencia

Estos T&C se interpretan en armonía con la normativa peruana aplicable, incluyendo (sin limitarse a):

- **Ley N.º 29571 – Código de Protección y Defensa del Consumidor** (derechos irrenunciables del consumidor cuando corresponda). ([Gobierno del Perú](#))
- **Ley N.º 29733 – Ley de Protección de Datos Personales** (tratamiento de datos personales y, cuando aplique, datos sensibles). ([Gobierno del Perú](#))
- **Ley N.º 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales** (valididad de manifestaciones electrónicas y firma digital, cuando se use). ([Gobierno del Perú](#))
- **Reglamento del Libro de Reclamaciones – D.S. N.º 011-2011-PCM** y modificatorias (incluida modificación publicada en 2022). ([INEI](#))

Cláusula de derechos irrenunciables: Nada de lo estipulado pretende excluir o limitar derechos que por ley sean irrenunciables.

3. Documentos que integran el acuerdo y prelación

3.1. Integran el acuerdo, en conjunto con estos T&C:

- La **Cotización y/o Orden de Servicio y/o Contrato** (físico o digital).
- La **Política de Privacidad**.
- La **Política de Cambios y Devoluciones** (cancelaciones, reprogramaciones, devoluciones, no-show, cargos por despliegue).

3.2. **Prelación (de mayor a menor):**

1. Contrato firmado o aceptado formalmente (si existe)
 2. Orden de Servicio confirmada
 3. Cotización aceptada
 4. Estos T&C
 5. Políticas publicadas y anexos generales (salvo que el contrato/cotización disponga algo distinto)
-

4. Definiciones

- **Cliente / Contratante:** Persona natural o jurídica que contrata y asume obligaciones de pago.
- **Usuario:** Persona que usa la plataforma (puede o no ser el Cliente).
- **Paciente:** Persona que recibe atención y/o traslado.
- **Servicio:** Atención prehospitalaria, ambulancia, traslados, cobertura de eventos, servicios corporativos, tópico, brigadas y complementarios.

- **Plataforma:** Sitio web, formularios, login, paneles, sistema de cotización, reservas, pasarelas de pago y canales digitales de Movital.
 - **Confirmación:** Aprobación expresa de Movital por escrito (WhatsApp/correo/panel) + cumplimiento de pago/verificación.
 - **Despliegue:** Asignación de recursos (unidad/personal) y/o salida/en ruta/en punto.
 - **No-show:** Imposibilidad de ejecutar por causa atribuible al Cliente/Paciente (ausencia, dirección errónea, sin acceso, sin contacto, cancelación tardía con recursos desplegados, etc.).
 - **Fuerza mayor:** Evento imprevisible/inevitable fuera del control razonable (cierres, disturbios, desastre natural, restricciones de autoridad, etc.).
 - **Materiales/consumibles:** Insumos médicos, oxígeno, descartables, medicación, etc.
-

5. Objeto

5.1. Movital presta servicios de **ambulancia y atención médica móvil** de naturaleza **prehospitalaria y logística**, con personal y equipamiento según el tipo de servicio contratado.

5.2. La prestación puede incluir (según contrato/cotización): evaluación, estabilización, monitorización, inmovilización, oxigenoterapia, asistencia en traslado, coordinación de derivación, cobertura preventiva en eventos, entre otros, según el alcance contratado y la condición clínica real.

5.3. **No sustitución:** El servicio no sustituye la atención hospitalaria especializada ni garantiza disponibilidad o admisión inmediata en centros de salud (decisión del establecimiento de destino).

6. Alcance por tipo de servicio

6.1. Traslados programados

Servicios planificados (domicilio–clínica, clínica–domicilio, interhospitalario, exámenes, alta médica, etc.).

Límites típicos: disponibilidad, accesos, confirmación del destino, información clínica suficiente, pago y coordinación.

6.2. Urgencias y atenciones no programadas

Respuestas por triage y disponibilidad operativa.

Límites típicos: congestión, accesos, seguridad, saturación de demanda, imposibilidad de entrada/estacionamiento, riesgos del entorno.

6.3. Cobertura de eventos

Cobertura por horas/jornada (preventiva y/o asistencial) con ambulancia y personal asignado.

Límites típicos: aforo real vs declarado, riesgos no informados, consumo de alcohol, violencia, deportes extremos, accesos, permisos.

6.4. Contratos corporativos / guardias / planes

Servicios recurrentes con términos de facturación, SLAs, alcance, exclusiones, y procedimientos de solicitud específicos.

6.5. Servicios complementarios

Tópicos, brigadas, personal adicional, equipos adicionales, etc. (siempre según cotización/orden/contrato).

Cláusula de alcance: Lo no expresamente incluido se considera excluido o sujeto a cotización adicional.

7. Condiciones para contratar: “cómo nace” un servicio válido

7.1. Etapas estándar

1. Solicitud (web / llamada / WhatsApp / correo)
2. Recolección de datos críticos (clínicos y operativos)
3. Emisión de cotización (si aplica)
4. Aceptación del Cliente (explícita por escrito o por acción concluyente)
5. Pago (mínimo 50% salvo pacto distinto)
6. Confirmación formal de Movital
7. Prestación del servicio y registro operativo

7.2. Validez de cotizaciones

- Las cotizaciones tienen validez por: **[360 horas / 15 días]** salvo que se indique otra cosa.
- Movital puede actualizar tarifas por cambios de condiciones, disponibilidad, distancia, complejidad o recargos.

7.3. Confirmación obligatoria

Ningún servicio se considera garantizado por el solo registro en la plataforma o “envío del formulario”. Requiere confirmación formal de Movital.

8. Pago, adelantos, depósitos, crédito y cobranza

8.1. Adelanto mínimo

Para confirmar servicios programados y coberturas, el Cliente debe pagar **mínimo 50%** del total (salvo pacto distinto). Este adelanto reserva recursos (unidad, personal, logística).

8.2. Pago total anticipado

Movital puede exigir pago total anticipado para:

- Zonas alejadas o de difícil acceso
- Coberturas extensas
- Servicios en horarios de alta demanda
- Servicios con alto consumo de recursos o riesgo operativo
- Clientes sin historial o con incidentes previos de mora/no-show

8.3. Crédito corporativo

Movital puede otorgar línea de crédito solo bajo evaluación interna, con condiciones: documentación, aprobación, límite, plazo (**Net [15/30]**), penalidades y garantías.

8.4. Mora y suspensión

La falta de pago habilita a Movital a:

- Suspender o no iniciar el servicio.
- Retener entrega de documentos no esenciales (no clínicos) hasta regularización (dentro de lo permitido por ley).
- Aplicar cargos por mora/cobranza administrativa razonables si se pacta y es legalmente exigible.

8.5. Tributos y comprobantes

Movital emite comprobantes según corresponda (factura/boleta) con impuestos aplicables.

8.6. Pagos por plataforma

El Usuario acepta que:

- Los procesadores de pago pueden aplicar comisiones o validaciones.
- Movital puede solicitar verificación adicional (identidad, titularidad, antifraude).
- En contracargos o pagos no reconocidos, Movital podrá suspender servicios futuros y bloquear cuentas mientras se investiga.

9. Reglas de operación: tiempos, rutas, accesos, espera, no-show

9.1. Tiempos estimados

Los tiempos se informan como **estimaciones**, no como garantías. Factores externos pueden alterar la llegada.

9.2. Dirección y acceso

El Cliente debe proporcionar dirección exacta, referencias, accesos, permisos, códigos, coordinador en sitio. Si el acceso es restringido (condominios, hospitales, obras, minas, eventos), el Cliente debe asegurar ingreso oportuno.

9.3. Ventana operativa

Movital puede operar con ventanas (ej.: llegada estimada \pm [45] minutos) para servicios programados, por dinámica urbana.

9.4. Espera

Si por causas atribuibles al Cliente/Paciente el servicio no puede iniciar o continuar, se puede cobrar:

- Tarifa de espera por fracción: **[S/ 45 por cada 30 minutos]**
- Tiempo máximo de espera antes de declarar no-show: **[30 minutos]**

9.5. No-show

Se considerará no-show, entre otros:

- Paciente ausente
 - Dirección errónea o imposible de ubicar
 - Sin respuesta del contacto operativo
 - Ingreso denegado por seguridad/portería
 - Cancelación tardía con unidad/personal asignado o en ruta
- En no-show, el Cliente asume cargos por despliegue/espera y normalmente no procede devolución del adelanto (según política específica).

9.6. Cambios de ruta / paradas adicionales

Cualquier parada no informada o cambio significativo puede generar recargo.

10. Información clínica y deber de veracidad

10.1. El Cliente/Usuario debe declarar con veracidad:

- Diagnóstico presunto/confirmado si existe
- Síntomas relevantes, alergias, medicación, antecedentes
- Movilidad, peso aproximado si relevante
- Condiciones infecciosas/contagiosas sospechadas o confirmadas
- Conducta agresiva o riesgo de violencia del paciente (si se conoce)

10.2. Omisiones relevantes pueden:

- Poner en riesgo al paciente/personal
- Exigir refuerzo o cambio de tipo de unidad/personal
- Generar recargos
- Habilitar suspensión por seguridad (si aplica)

10.3. Movital puede re-evaluar el nivel de soporte requerido al llegar al lugar. Si el caso excede lo contratado, podrá:

- Proponer upgrade (con costo)
- Coordinar derivación alternativa
- Rechazar traslado si es inseguro sin el soporte adecuado

11. Consentimientos, representación y toma de decisiones

11.1. Representación

Si el paciente no puede consentir, consiente su representante legal o familiar responsable. El Cliente garantiza que cuenta con autorización para contratar y compartir datos del paciente.

11.2. Emergencias

En escenarios críticos, el personal puede ejecutar medidas razonables de soporte prehospitalario conforme a protocolos y estándar de cuidado.

11.3. Negativa del paciente

Si el paciente se niega a ser atendido/trasladado (cuando está en pleno uso de sus facultades), Movital puede documentar la negativa y dar por concluido el servicio, cobrando lo ejecutado y costos incurridos.

11.4. Alcohol/drogas

Si el paciente está bajo efectos que comprometen seguridad, Movital puede requerir apoyo de seguridad/autoridades o suspender el servicio si existe riesgo real.

12. Acompañantes, menores, pertenencias y conducta dentro de la unidad

12.1. Acompañantes

El personal definirá el número permitido según seguridad clínica, espacio y normativa interna.

12.2. Menores

Debe viajar con parentesco, salvo emergencias o instrucción contraria válida.

12.3. Pertenencias

Movital no se responsabiliza por pérdida de dinero, joyas u objetos de valor. El Cliente/Paciente debe custodiar sus pertenencias.

12.4. Conducta

Está prohibido:

- Fumar/vapear dentro de la unidad
- Consumir alcohol
- Interferir con equipos médicos
- Agredir o amenazar al personal
- Grabar al personal sin autorización cuando afecte privacidad o seguridad (salvo derecho legal aplicable; en caso de conflicto, se prioriza confidencialidad del paciente y seguridad)

13. Cobertura de eventos: condiciones reforzadas

13.1. Declaración completa del evento

El Cliente debe informar: tipo de evento, aforo, duración, riesgos, consumo de alcohol, deportes, altura, calor, violencia potencial, accesos, rutas internas y responsable en sitio.

13.2. Seguridad del punto

El organizador debe proveer condiciones de seguridad razonables para la unidad y el personal. Si hay violencia o amenaza, Movital puede retirar recursos.

13.3. Excesos

Si el evento excede lo declarado (aforo mayor, extensión horaria, cambios de ubicación, riesgos no informados), Movital puede:

- Recalcular tarifa
- Solicitar refuerzo
- Suspender la cobertura por riesgo material

13.4. Traslados desde el evento

Se rigen por lo pactado (incluidos o no). Si el evento genera múltiples traslados no previstos, se facturará conforme a tarifa vigente.

14. Tarifas, recargos, consumibles y “lo que se cobra”

14.1. Se puede cobrar (según corresponda):

- Base del servicio (tiempo + distancia + personal + tipo de unidad)
- Recargos por horario (nocturno, feriados, domingos)
- Peajes/estacionamientos
- Espera
- Paradas adicionales
- Equipos extra / personal extra
- Consumibles usados (oxígeno, descartables, medicación, etc.)
- Limpieza especializada por fluidos biológicos
- Traslados interprovinciales: viáticos/logística si aplica
- Costos por acceso restringido o requerimientos especiales del lugar

14.2. **Consumibles**

Los consumibles efectivamente usados no son reembolsables.

14.3. **Actualización**

Movital puede ajustar precios por inflación de insumos, costos de operación y disponibilidad, aplicable a nuevas reservas.

15. Cambios, cancelaciones, devoluciones y reprogramaciones

15.1. Este punto se rige por la **Política de Cambios y Devoluciones** vigente (publicada en la web) y por las condiciones particulares del contrato/cotización.

15.2. Reglas defensivas mínimas (enunciativas):

- Cancelación tardía puede generar **retención parcial o total** del adelanto
 - Con recursos en ruta o en punto aplica **cargo por despliegue**
 - No-show aplica cargos por espera/despliegue y normalmente no procede devolución
 - Reprogramación está sujeta a disponibilidad y puede generar recargos
-

16. Daños, contaminación, vandalismo y costos asociados

16.1. El Cliente responde por daños causados por:

- Paciente, acompañantes, personal del evento, asistentes, terceros vinculados al Cliente
- Actos vandálicos dentro del entorno bajo control del Cliente
- Uso indebido de la unidad/equipos

16.2. Movital podrá cobrar:

- Reparación o reposición de equipos
 - Limpieza especializada por fluidos biológicos y desinfección
 - Inoperatividad (si corresponde y se pacta)
 - Tiempo adicional de personal
-

17. Seguridad y derecho de suspensión/retirada

17.1. Movital puede suspender o retirarse si:

- Existe amenaza o violencia
- Hay armas o riesgo real
- El acceso está bloqueado o es inseguro
- Se impide la labor del personal
- Hay fraude, suplantación o negativa de pago esencial

17.2. En esos casos, el Cliente asume costos incurridos hasta el momento (despliegue, tiempo, logística).

18. Responsabilidad médica y operativa

18.1. Movital se obliga a brindar un servicio diligente conforme a protocolos y estándar profesional.

18.2. Movital **no garantiza resultados clínicos**, y no es responsable por:

- Complicaciones por condiciones preexistentes no informadas
- Demoras por tráfico, clima, cierres, disturbios, restricciones, fallas de terceros
- Negativa o demora del centro de destino en recibir al paciente
- Información falsa/incompleta entregada por Cliente/Usuario/Paciente

18.3. Daños indirectos

En la máxima medida permitida por ley, Movital no responde por lucro cesante o daños indirectos/consecuenciales.

18.4. Límite global (siempre sujeto a derechos irrenunciables)

Salvo dolo o culpa inexcusable y salvo normas imperativas, la responsabilidad total asociada a un servicio podrá limitarse al monto efectivamente pagado por ese servicio o al límite pactado en el contrato, lo que aplique.

19. Indemnidad

El Cliente se obliga a mantener indemne a Movital ante reclamos de terceros derivados de:

- Incumplimiento del Cliente
 - Riesgos del evento no informados
 - Actos de asistentes/terceros vinculados
 - Agresiones al personal o daños a la unidad
 - Uso indebido de la plataforma o suplantación
-

20. Uso de plataforma: cuenta, seguridad, registros y evidencia digital

20.1. Cuenta

El Usuario es responsable por credenciales. Toda acción desde la cuenta se presume autorizada por el Usuario.

20.2. Seguridad y antifraude

Movital puede aplicar controles: verificación de identidad, validación de titularidad, bloqueo por riesgo, revisión manual, listas internas de riesgo.

20.3. Disponibilidad

La plataforma puede tener mantenimientos o caídas. Movital no garantiza disponibilidad 24/7.

20.4. Registros

El Usuario acepta que Movital mantenga logs (IP, fecha, hora, acciones, confirmaciones, comunicaciones) como evidencia operativa y de seguridad, respetando la normativa de datos.

20.5. Uso prohibido

Prohibido: scraping, ingeniería inversa, ataques, pruebas de penetración no autorizadas, malware, suplantación, automatizaciones abusivas, fraude.

20.6. Pagos digitales

El Usuario acepta términos del procesador de pagos y reconoce que contracargos abusivos pueden derivar en bloqueo de cuenta y acciones de cobranza.

20.7. Consentimiento electrónico

Las confirmaciones por correo/WhatsApp/panel pueden constituir manifestación válida.

Cuando se use firma digital, se seguirá el marco de la Ley de Firmas y Certificados Digitales. ([Gobierno del Perú](#))

21. Comunicaciones, grabaciones y calidad

21.1. Movital puede comunicarse por correo, llamada, WhatsApp, SMS u otros canales para coordinar y documentar.

21.2. Para fines de calidad, seguridad y solución de controversias, Movital puede conservar registros de atención y comunicaciones, conforme a normativa aplicable.

22. Privacidad y datos personales

22.1. Movital tratará datos personales conforme a la **Ley 29733** y su marco aplicable. ([Gobierno del Perú](#))

22.2. Datos sensibles (salud)

El Usuario/Cliente autoriza el tratamiento de datos de salud estrictamente necesarios para ejecutar el servicio (evaluación, traslado, coordinación con establecimientos y facturación cuando aplique), con medidas de seguridad razonables.

22.3. Transferencias necesarias

El Cliente/Usuario autoriza compartir la información mínima necesaria con:

- Establecimientos de salud de destino/origen
- Aseguradoras o terceros pagadores (si el Cliente lo solicita o corresponde)
- Autoridades competentes cuando exista obligación legal

22.4. El detalle completo se encuentra en la Política de Privacidad publicada.

23. Propiedad intelectual y uso de marca

23.1. El contenido del sitio, marca, textos, formularios, sistemas y recursos son propiedad de Movital o licenciantes.

23.2. Queda prohibido usar el nombre, logo o material de Movital en publicidad, notas de prensa o piezas del evento sin autorización escrita, salvo que el contrato lo permita.

24. Proveedores terceros y subcontratación

24.1. Movital puede apoyarse en terceros (pasarelas, mapas, hosting, mensajería). No controla sus políticas.

24.2. Movital puede subcontratar parte operativa cuando sea necesario, manteniendo estándares de calidad y confidencialidad, salvo prohibición contractual.

25. Fuerza mayor

Movital no será responsable por incumplimientos debidos a fuerza mayor. En estos casos podrá:

- Reprogramar
 - Ajustar rutas
 - Suspender por seguridad
 - Aplicar política de cambios/devoluciones según costos incurridos y grado de ejecución
-

26. Suspensión, terminación y listas internas de riesgo

26.1. Movital podrá negar servicios futuros o exigir pago total anticipado a clientes con historial de:

- No-show reiterado
- Mora
- Agresión/amenaza
- Fraude o contracargos abusivos
- Daños a unidad/equipos

26.2. La terminación no extingue obligaciones de pago por servicios ejecutados o costos incurridos.

27. Libro de Reclamaciones y atención de reclamos

27.1. El Cliente/Usuario puede presentar queja o reclamo mediante el Libro de Reclamaciones (físico o virtual). ([INEI](#))

27.2. Sobre el marco del Libro de Reclamaciones y sus modificaciones, el reglamento fue aprobado por **D.S. 011-2011-PCM** y ha sido objeto de modificaciones posteriores (publicadas en El Peruano). ([INEI](#))

27.3. Se reconoce además la comunicación pública de Indecopi sobre modificaciones para atención de reclamos dentro de plazos (referencias informativas). ([Gobierno del Perú](#))

28. Resolución de controversias

28.1. Las partes procurarán resolver controversias mediante:

1. Atención al cliente y mesa de ayuda
2. Reevaluación interna y respuesta formal
3. Vías administrativas aplicables (cuando corresponda)
4. Vías judiciales competentes

28.2. Arbitraje

Si el Cliente es empresa y se pacta expresamente, las controversias podrán someterse a arbitraje de derecho, con sede en Lima, según el reglamento del centro arbitral acordado (pactar en contrato).

29. Ley aplicable y jurisdicción

Estos T&C se rigen por las leyes de la República del Perú. Salvo pacto arbitral válido o norma imperativa distinta, las controversias se someten a los jueces y tribunales competentes de Lima.

30. Misceláneos

30.1. **Integridad:** Estos T&C constituyen el acuerdo general, junto con los documentos referidos.

30.2. **Nulidad parcial:** Si una cláusula es inválida, las demás siguen vigentes.

30.3. **No renuncia:** La tolerancia no implica renuncia de derechos.

30.4. **Idioma:** Versión en español prevalece salvo acuerdo expreso.

30.5. **Actualizaciones:** Movital puede actualizar estos T&C; la versión vigente es la publicada. Para servicios ya confirmados, rige la versión aceptada al confirmar, salvo acuerdo distinto.