

[English](#)

### Inscripción de miembros de Livongo: Condiciones de servicio

Le damos la bienvenida a las Condiciones de servicio de los Programas de Livongo. Los Programas de Livongo son propiedad de Livongo Health, Inc. y sus subsidiarias o filiales que participan en la prestación y el respaldo de los Programas de Livongo (colectivamente, "**nosotros**", "**nuestro**" o "**Livongo**"). Lea detenidamente estas Condiciones de servicio antes de utilizar cualquiera de los Programas de Livongo. Al acceder o utilizar cualquiera de los Programas de Livongo en los que se haya inscrito, usted acepta cumplir estas Condiciones de servicio (este "**Acuerdo**"). En todo el Acuerdo, los "**Programas de Livongo**" hacen referencia al programa de Livongo específico en el que usted se haya inscrito, y no a ninguno de los demás programas de Livongo que están disponibles y se rigen por este Acuerdo.

#### 1. Programas de Livongo

Este Acuerdo se aplica a su uso de cualquiera de los Programas de Livongo.

A continuación se describen los Programas de Livongo que se rigen por las Condiciones de servicio:

- a) **Programa Livongo for Diabetes.** Este programa incluye los siguientes productos, servicios y contenido:
- Medidor de glucosa en sangre y tiras de prueba compatibles habilitados para datos de Livongo
  - Dispositivo de punción
  - Lancetas
  - Solución de control
  - Estuche de transporte
  - Acceso al portal web personalizado
  - Educación sobre la diabetes
  - Asistencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana
  - Acceso a los mentores clínicos de Livongo para recibir educación y asistencia sobre la diabetes
- b) **Programa Livongo for Hypertension.** Este programa incluye los siguientes productos, servicios y contenido:
- Manguito y monitor de presión arterial conectado de Livongo for Hypertension
  - Acceso al portal web personalizado
  - Educación sobre la hipertensión
  - Asistencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana
  - Acceso a los mentores clínicos de Livongo para recibir educación y asistencia sobre la hipertensión
- c) **Programa StepIn with Livongo and Express Scripts.** Este programa está sujeto a su inscripción a través de su beneficio de farmacia Express Scripts e incluye los siguientes productos, servicios y contenido:
- Balanza celular y digital Livongo
  - Aplicación móvil para llevar un registro de las conductas que favorecen un estilo de vida saludable
  - Educación para la prevención de la diabetes y recursos en línea

- Acceso a los mentores clínicos de Livongo para recibir educación preventiva y asistencia sobre la diabetes.

d) **Programa Livongo for Weight Management o Programa Livongo for Diabetes Prevention.**

Este programa incluye los siguientes productos, servicios y contenido:

- Balanza celular y digital Livongo
- Aplicación móvil para llevar un registro de las conductas que favorecen un estilo de vida saludable
- Educación para la prevención de la diabetes y recursos en línea
- Acceso a los mentores clínicos de Livongo para recibir educación preventiva y asistencia sobre la diabetes.

Los equipos y suministros proporcionados por los Programas de Livongo se denominarán, en conjunto, “**Equipos y suministros de Livongo**”. Las características y especificaciones de los productos o servicios que se describen o detallan en el presente documento están sujetos a cambios en cualquier momento sin previo aviso.

Usted no utilizará ninguno de los Programas de Livongo de manera incompatible con (i) este Acuerdo o (ii) cualquiera y todos los reglamentos y leyes aplicables.

### **2. No es asesoría médica**

Los Programas de Livongo no ofrecen asesoría médica. Los servicios o el contenido proporcionados o a los que se acceda a través de los Programas de Livongo son solo para fines informativos y no pretenden abarcar todos los posibles usos, instrucciones, precauciones, interacciones entre medicamentos o efectos adversos. Esto incluye, a modo de ejemplo, la información proporcionada por Livongo, por los mentores que integran su personal y/o los educadores certificados en diabetes en respuesta a las preguntas que usted pueda enviar o hacer durante una sesión de consultas o una conversación. El contenido no debe emplearse durante una emergencia médica, ni para el diagnóstico o tratamiento de alguna afección médica. Consulte con su médico u otro proveedor de atención médica calificado si tiene alguna pregunta acerca de una afección médica o antes de tomar cualquier medicamento, cambiar su dieta o empezar o interrumpir cualquier tratamiento. No debe ignorar ni retrasar la obtención de asesoría médica profesional a causa de la información obtenida a través de los Programas de Livongo. Llame al 911 o a su médico en caso de emergencia médica. **LIVONGO NO SE RESPONSABILIZA POR NINGÚN CONSEJO, TRATAMIENTO, DIAGNÓSTICO O CUALQUIER OTRO TIPO DE INFORMACIÓN, SERVICIOS O PRODUCTOS QUE USTED PUEDA OBTENER A TRAVÉS DE LOS PROGRAMAS DE LIVONGO.**

### **3. Su cuenta y su uso de los Programas de Livongo**

Usted tendrá que proporcionar información de registro completa y exacta cada vez que se inscriba para utilizar los Programas de Livongo. Es su responsabilidad proporcionarnos una dirección de correo electrónico, dirección de correo postal y otra información relacionada con su(s) cuenta(s) que sean verdaderas, exactas y completas, y mantener y actualizar con prontitud cualquier cambio en esta información.

Usted es responsable de mantener la confidencialidad y la seguridad de su cuenta y de su contraseña, y es completamente responsable de todas las actividades que ocurran en virtud de su contraseña o cuenta. Se compromete a (a) notificar inmediatamente a Livongo de cualquier uso no autorizado de su contraseña o cuenta, o de cualquier otra infracción de la seguridad, y (b) asegurarse de salir de su cuenta al final de cada sesión. Livongo no será responsable de ninguna pérdida o daño que resulte del incumplimiento de estas Condiciones de servicio.

Para proteger su información médica confidencial, es conveniente activar una aplicación de identificación o reconocimiento de huellas dactilares ("Touch ID") o una contraseña en su teléfono inteligente.

Las siguientes acciones están expresamente prohibidas en relación con su nombre de usuario y su contraseña:

- Compartir, revelar, permitir el acceso a cualquier persona de su nombre de usuario y contraseña, o facilitar de cualquier otra forma su uso por parte de cualquier persona.
- Usar el nombre de usuario y la contraseña para guardar los Programas de Livongo en la memoria caché de tal manera que su acceso sea posible a personas que no se hayan inscrito en Livongo.
- Utilizar el nombre de usuario y la contraseña para permitir que varias personas accedan a los Programas de Livongo a través de una red local o de área amplia.

Si olvidó su nombre de usuario o contraseña, nosotros utilizaremos la dirección de correo electrónico que usted proporcionó para enviarle su nombre de usuario o su contraseña temporal. Usted comprende que otros usuarios que empleen la misma dirección de correo electrónico podrán acceder a la información de su cuenta, pero solo si proporcionan las respuestas correctas a sus preguntas de seguridad.

Su uso de los Programas de Livongo y cualquier contenido al que se acceda a través de estos debe cumplir con todas las leyes, reglamentos y ordenanzas aplicables, incluso las leyes relativas a la exportación de datos o software. Deberá tener por lo menos 18 años de edad para poder inscribirse y utilizar los Programas de Livongo, o ser el tutor legal de una persona menor de 18 años a cuyos datos se acceda a través de los Programas de Livongo. No podrá obstaculizar ni interrumpir el funcionamiento adecuado de los Programas de Livongo.

Si usted utiliza los servicios móviles para introducir y mantener su información personal, entiende que es responsable de la protección y seguridad de su dispositivo móvil y de las credenciales asociadas (como identificadores de usuario y contraseñas). Si deja su dispositivo móvil sin atención, o si se pierde o se lo roban, entiende que su información personal puede ser accesible para otros.

#### **4. Uso de la información/política de privacidad**

Si crea, transmite o exhibe información mientras utiliza los Programas de Livongo, podrá únicamente proporcionar la información que le pertenezca o que tenga derecho a usar. Livongo solo utilizará la información que usted proporcione según lo permitido por el [Aviso de prácticas de privacidad y política de privacidad de Livongo Health](#) (la "**Política de privacidad de Livongo**") y la legislación aplicable. El objetivo de la Política de privacidad de Livongo es identificar la información que recopilamos en línea, las medidas que tomamos para protegerla y las decisiones de usted sobre el modo de uso de esa información. Además, cuando Livongo está actuando como una entidad cubierta o un asociado comercial en virtud de la Ley de responsabilidad y transferibilidad de seguros médicos (HIPAA, del inglés Health Insurance Portability and Accountability Act), la Política de privacidad de Livongo se aplica a esos servicios.

#### **5. Propiedad intelectual**

Los Programas de Livongo son propiedad de Livongo. Le concedemos un derecho no exclusivo, limitado y revocable, para su uso personal solamente, de acceder y utilizar los Programas de Livongo durante el período de suscripción pagado de su Programa de Livongo, siempre y cuando usted cumpla con los términos de este Acuerdo. Usted se compromete a no utilizar los Programas de Livongo para ningún

otro propósito, incluidos fines comerciales, tales como marcas compartidas, estructuración, vinculación o reventa de cualquier parte de los Programas de Livongo, sin nuestro consentimiento previo por escrito.

Todos los materiales disponibles a través de los Programas de Livongo podrán ser accedidos, descargados o impresos para fines no comerciales y exclusivamente dentro del alcance permitido por este Acuerdo. No se puede realizar ningún otro uso de estos materiales sin el permiso expreso y por escrito de Livongo. Cualquier uso no autorizado de las palabras o de las imágenes de los Programas de Livongo puede infringir las leyes de derechos de autor, marcas comerciales y las leyes de privacidad y publicidad, así como estatutos civiles y penales.

Los Programas de Livongo incluyen materiales que se obtienen en su totalidad o en parte de otros materiales sujetos a derechos de autor, incluidos el formato y la presentación de los Programas de Livongo. Los derechos de autor son propiedad de Livongo o, en el caso del contenido bajo licencia, de los proveedores de contenido.

Ninguno de los nombres, marcas registradas, marcas de servicio y logotipos de Livongo o de terceros que aparecen en los Programas de Livongo pueden utilizarse en ninguna publicidad o propaganda, ni de otra manera indicar el patrocinio o afiliación de Livongo o de dicho tercero con cualquier producto o servicio sin el permiso expreso y por escrito de Livongo o de dicho tercero. Nada de lo contenido en los Programas de Livongo debe interpretarse como una concesión, por implicación, impedimento, renuncia o por cualquier otro medio, de cualquier licencia o derecho de uso de una marca comercial que se muestre en o a través de los Programas de Livongo, sin la autorización por escrito de Livongo o del tercero titular de la marca, si lo hubiera. Los Programas de Livongo podrían contener otros avisos de propiedad e información de derechos de autor, cuyas condiciones debe observar y respetar.

### **6. Condiciones de venta para la inscripción directa en el Programa Livongo for Diabetes**

Esta sección 6 se aplica si usted se está inscribiendo en el Programa Livongo for Diabetes directamente, y no en virtud de un plan o programa de beneficios de salud ofrecido por un empleador, proveedor de atención médica o aseguradora.

Al solicitar la inscripción en el Programa Livongo for Diabetes (un "**Pedido de inscripción**"), usted acepta comprar los productos y servicios establecidos en la sección 1(a) y sujetos a los siguientes términos y condiciones. Todos los Pedidos de inscripción están sujetos a la disponibilidad de los equipos y suministros correspondientes y a la confirmación del precio del Pedido de inscripción.

Los tiempos de envío pueden variar de acuerdo con la disponibilidad y sujeto a las demoras causadas por retrasos en el correo o eventos de fuerza mayor, de los que no seremos responsables.

A fin de celebrar un contrato con Livongo, usted debe ser mayor de 18 años y poseer una tarjeta de crédito o de débito válida emitida por un banco que sea aceptable para nosotros. Si se acepta su Pedido de inscripción, se lo informaremos por correo electrónico y confirmaremos su Pedido de inscripción para el Programa Livongo for Diabetes. Al presentar un Pedido de inscripción, usted conviene en que todos los detalles que nos proporciona son auténticos y exactos, que es un usuario autorizado de la tarjeta de crédito o de débito utilizada para realizar su Pedido de inscripción y que tiene fondos suficientes para cubrir el costo de los productos. Todos los precios anunciados están sujetos a cambio.

(a) Nuestro contrato. Cuando usted presente un Pedido de inscripción, recibirá un correo electrónico de reconocimiento que confirmará la recepción de su Pedido de inscripción. Este correo electrónico solo será un reconocimiento y no constituirá la aceptación de su Pedido de inscripción. No se constituirá

un contrato entre nosotros hasta que le enviemos la confirmación por correo electrónico de que se le han enviado los productos para el Programa Livongo for Diabetes. Solo se incluirán en el contrato constituido los productos mencionados en el correo electrónico de confirmación remitido en el momento del envío. Usted podrá cancelar o poner fin a su inscripción en el Programa Livongo for Diabetes en cualquier momento. Del mismo modo, nosotros podremos cancelar o poner fin a su inscripción en el Programa Livongo for Diabetes en cualquier momento.

(b) **Precio y disponibilidad.** Si bien intentamos asegurarnos de que todos los detalles, descripciones y precios que aparecen en este sitio web sean exactos, podría haber errores. Si descubrimos un error en el precio del Programa Livongo for Diabetes, se lo informaremos lo antes posible y le daremos la opción de reconfirmar su Pedido de inscripción al precio correcto o de cancelarlo. Si no podemos comunicarnos con usted, consideraremos que el Pedido de inscripción ha sido cancelado. Si usted llega a cancelar el Programa Livongo for Diabetes y ya lo hubiera pagado, recibirá un reembolso completo.

(c) **Cargos.** Usted pagará cargos a Livongo en relación con el Programa Livongo for Diabetes ("**Cargos de suscripción**"). Los Cargos de suscripción serán los descritos en relación con la compra para utilizar el Programa Livongo for Diabetes. Todos los Cargos de suscripción deben pagarse al comienzo de cada período de suscripción, y Livongo cobrará el monto de los Cargos de suscripción mediante el medio de pago que usted elija. Los Cargos de suscripción no incluyen impuestos, tarifas, gravámenes, aranceles ni otros gastos gubernamentales (incluido, a modo de ejemplo, el IVA) (en conjunto, "**Impuestos**"). Usted será responsable del pago de todos los Impuestos y los intereses y/o penalidades relacionados que surjan de los pagos realizados en virtud del presente documento, excepto los impuestos basados en los ingresos netos de Livongo.

### **7. Derecho a cambiar las Condiciones de servicio**

Livongo puede, en cualquier momento y de tiempo en tiempo, modificar el presente Acuerdo. Cualquier cambio a este Acuerdo entrará en vigencia inmediatamente después de la publicación de las Condiciones de servicio modificadas. Usted acepta revisar periódicamente las Condiciones de servicio, y el uso de los Programas de Livongo después de cualquier cambio de este tipo constituye su aceptación a seguir y respetar este Acuerdo en conformidad con sus modificaciones.

### **8. Equipos de computación; acceso al navegador y servicios de Internet**

Con la excepción de los Equipos y suministros de Livongo, usted es el responsable de obtener, instalar, mantener y operar todo el software, hardware u otros equipos (en conjunto, los "**Sistemas**") necesarios para acceder a los Programas de Livongo y utilizarlos. Esta responsabilidad incluye, a modo de ejemplo, el uso de navegadores de Internet actualizados y el mejor software de cifrado, antivirus, anti-spyware y software de seguridad de Internet disponible comercialmente. Además, es responsable de obtener los servicios de Internet a través del proveedor de servicios de Internet de su elección, de todas y cada una de las tarifas impuestas por dicho proveedor de servicios de Internet y los cobros de cualquier proveedor de servicios de comunicaciones asociado. Reconoce que existen riesgos determinados de corrupción de la seguridad, errores de transmisión y disponibilidad de acceso asociados con el uso de redes abiertas como Internet, y por el presente expresamente asume tales riesgos. Reconoce que es responsable de la seguridad de los datos de los Sistemas que utilice para acceder a los Programas de Livongo, y para la transmisión y la recepción de información a través de tales Sistemas. Reconoce que ha solicitado el acceso a los Programas de Livongo específicos para su comodidad, ha realizado su propia evaluación independiente de la idoneidad de Internet y de los Sistemas, y que está satisfecho con esa evaluación. No nos hacemos responsables por los errores o problemas que surjan de averías o fallos de Internet o de sus Sistemas.

### **9. Acceso a contenidos y servicios a través de los Programas de Livongo**

Puede optar por permitir que un proveedor de servicios de terceros (como un registro personal de salud o de salud pública) recupere, modifique o utilice de otra manera la información de salud de su cuenta o, de lo contrario, compartir su información con el proveedor de servicios. Una vez que usted habilite a un proveedor de servicios de terceros específico para acceder a su cuenta, dicho proveedor de servicios puede seguir accediendo a su cuenta hasta que usted desactive el acceso de forma explícita. Los terceros proveedores de servicios incluyen tanto a los proveedores de atención médica como a otras entidades. Es de su exclusiva responsabilidad revisar y aprobar cada uno de esos servicios de terceros antes de compartir su información a través de ellos o de acceder de otra forma a ellos. EL USO DE ESTOS SERVICIOS Y LA CONFIANZA EN ESTE CONTENIDO ES A SU PROPIO RIESGO EXCLUSIVAMENTE. LIVONGO NO SE CONSIDERARÁ RESPONSABLE DE LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DERIVADOS DE O RELACIONADOS CON EL USO DE CUALQUIER SERVICIO O CONTENIDO DE TERCEROS.

### 10. Vínculos a otros sitios

Los Programas de Livongo pueden incluir contenido de terceros (p. ej., artículos, fuentes de datos, resúmenes, etc.) y también pueden incluir vínculos de hipertexto a sitios web de terceros. Proporcionamos dicho contenido de terceros y vínculos como una cortesía a nuestros usuarios. No tenemos control sobre los sitios web propiedad de terceros o del contenido al que se haga referencia, acceda o esté disponible a través de los Programas de Livongo y, por lo tanto, no respaldamos, patrocinamos, recomendamos ni aceptamos ninguna responsabilidad por dichos sitios web de terceros, ni por el contenido o la disponibilidad de dichos sitios web. EN PARTICULAR, NO ACEPTAMOS NINGUNA RESPONSABILIDAD DERIVADA DE CUALQUIER ALEGATO DE QUE EL CONTENIDO PROPIEDAD DE UN TERCERO (YA SEA PUBLICADO EN LOS PROGRAMAS DE LIVONGO O CUALQUIER OTRO SITIO WEB) INFRINGE LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL DE CUALQUIER PERSONA O CUALQUIER RESPONSABILIDAD QUE SE DERIVE DE CUALQUIER INFORMACIÓN U OPINIÓN QUE FIGURE EN ESTE SITIO WEB DE UN TERCERO O SU CONTENIDO. Si hace clic en vínculos para ir a sitios de terceros desde el sitio de Livongo, usted deberá consultar las declaraciones de las políticas de cada sitio que visite.

### 11. Mensajería de texto SMS y mensajes por correo electrónico

Los Programas de Livongo permiten la comunicación entre Livongo y usted por medio de mensajes de texto SMS provenientes de su dispositivo móvil y hacia este, si usted decide recibir mensajes SMS. Puede optar por recibir mensajes SMS en "Communication Preferences" ("Preferencias de comunicación") en su cuenta. Livongo solo utilizará la información que usted proporcione mediante mensaje SMS en virtud de lo que permitan la Política de privacidad de Livongo y la legislación aplicable.

La mensajería SMS de Livongo es compatible con los siguientes operadores de telefonía móvil: T-Mobile, AT&T, Verizon Wireless, Sprint, Nextel, Boost, Metro PCS y otros. No recibirá una respuesta a sus mensajes si su operador de telefonía móvil no es compatible. Es posible que los usuarios con servicio prepago no puedan participar. Consulte con su operador de telefonía móvil. Su operador de telefonía móvil puede cobrar tarifas estándar y otros cargos de mensajería para los mensajes de texto que se envíen y se reciban. Ni Livongo ni los operadores de telefonía móvil indicados arriba serán responsables por mensajes retrasados o no entregados.

La frecuencia de los mensajes es recurrente/continua según sus preferencias indicadas en "Preferencias de comunicación" en su cuenta. **Para interrumpir el servicio de mensajes de texto SMS en cualquier momento, envíe un mensaje con la palabra STOP al 85240. Para recibir información de ayuda, envíe un mensaje con la palabra HELP al 85240 o responda HELP a cualquier mensaje.**



El consentimiento para recibir mensajes de texto SMS no es una condición para inscribirse en los Programas de Livongo o para utilizarlos. Los mensajes se pueden enviar mediante un sistema de marcación telefónica automática. Si usted acepta recibir mensajes de texto SMS, reconoce que dichos mensajes se enviarán al número de teléfono que le proporcione a Livongo. Según sus preferencias de cuenta, dichos mensajes podrían incluir información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) que también podrá ser vista por cualquier persona que tenga acceso a dispositivos conectados a ese número. Usted reconoce que si opta por recibir PHI a través de mensajes de texto SMS, podría recibir dicha información a través de un método de comunicación no cifrado y que la información contenida en un mensaje no cifrado corre el riesgo de ser interceptada y leída por terceros no autorizados, o revelada a dichos terceros, ya que el sistema de mensajería de texto SMS de su operador móvil quizás no sea un método de comunicación seguro.

Puede que se apliquen tarifas por transmisión de datos y mensajes. Para obtener soporte técnico, envíe un correo electrónico a [membersupport@livongo.com](mailto:membersupport@livongo.com).

Los Programas de Livongo también ofrecen acceso a mensajes de alerta por correo electrónico. Usted acepta que las alertas se enviarán a la dirección de correo electrónico que usted proporcione a Livongo. Según sus preferencias de cuenta, dichas alertas podrían incluir información médica protegida (PHI) que también podrá ser vista por cualquier persona que tenga acceso a la dirección de correo electrónico. Usted reconoce que si opta por recibir PHI a través de una alerta por correo electrónico, podría recibir dicha información a través de un método de comunicación no cifrado y que la información contenida en un correo electrónico no cifrado corre el riesgo de ser interceptada y leída por terceros no autorizados, o revelada a dichos terceros, ya que su proveedor de servicios de correo electrónico quizás no sea un método de comunicación seguro.

Al inscribirse para recibir mensajes SMS y/o alertas por correo electrónico de Livongo, usted acepta estas Condiciones de servicio y la Política de comunicación con los miembros, que entrarán en vigencia luego de su inscripción.

### **12. Exclusión de garantía y limitación de responsabilidad**

LOS PROGRAMAS DE LIVONGO SE PROPORCIONAN "TAL COMO ESTÁN" Y "COMO ESTÉN DISPONIBLES" SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, EXPRESA O IMPLÍCITA. LIVONGO, SUS CLIENTES Y SUS DISTRIBUIDORES RENUNCIAN A TODAS LAS GARANTÍAS EXPLÍCITAS E IMPLÍCITAS EN LO QUE RESPECTA A LA INFORMACIÓN, LOS SERVICIOS Y LOS MATERIALES CONTENIDOS EN LOS PROGRAMAS DE LIVONGO, INCLUIDA, A MODO DE EJEMPLO, CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIABILIDAD, IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO ESPECÍFICO Y DE CUMPLIMIENTO. EL USO DE LOS PROGRAMAS DE LIVONGO ES A SU PROPIO RIESGO. EL ACCESO A LOS PROGRAMAS DE LIVONGO PUEDE INTERRUMPIRSE Y LA INFORMACIÓN, LOS SERVICIOS Y LOS MATERIALES PUEDEN ESTAR SUJETOS A ERRORES. NINGÚN EMPLEADO DE LIVONGO, SUS CLIENTES, SUS PROVEEDORES O CUALQUIER OTRA PERSONA INVOLUCRADA EN LA CREACIÓN, PRODUCCIÓN O ENTREGA DE LOS PROGRAMAS DE LIVONGO O LA INFORMACIÓN, LOS SERVICIOS Y LOS MATERIALES CONTENIDOS EN ELLOS ASUME NINGUNA RESPONSABILIDAD POR LA EXACTITUD, INTEGRIDAD O UTILIDAD DE CUALQUIER INFORMACIÓN, SERVICIOS Y MATERIALES PROPORCIONADOS EN LOS PROGRAMAS DE LIVONGO; TAMPOCO SERÁN RESPONSABLES DE NINGÚN DAÑO DIRECTO, INDIRECTO, FORTUITO, ESPECIAL, EJEMPLAR, CONSECUENTE O PUNITIVO QUE SE DERIVEN DEL USO O DE LA IMPOSIBILIDAD DE USAR LOS PROGRAMAS DE LIVONGO, O DE SU INCAPACIDAD DE USARLOS POR CUALQUIER MOTIVO. USTED RECONOCE Y ACEPTA QUE LAS LIMITACIONES EXPUESTAS ANTERIORMENTE SON ELEMENTOS FUNDAMENTALES DE ESTE ACUERDO Y QUE LOS PROGRAMAS DE LIVONGO NO SE PRESTEN EN AUSENCIA DE ESTAS LIMITACIONES. TENGA EN CUENTA QUE ALGUNAS JURISDICIONES PUEDEN NO PERMITIR LA EXCLUSIÓN DE GARANTÍAS IMPLÍCITAS, POR

LO QUE ALGUNAS DE LAS EXCLUSIONES ANTERIORES PUEDEN NO APLICARSE A USTED.

### **13. Indemnización**

Usted se compromete a indemnizar, defender y eximir de responsabilidad a Livongo, sus clientes, sus proveedores y sus respectivas filiales, empleados, funcionarios, directores, agentes y representantes de cada una respecto de cualquier tipo de responsabilidad, pérdida, reclamación, demanda, daños y gastos (incluso honorarios razonables de abogados y otros gastos) relacionados con las siguientes acciones por parte de usted: (i) el incumplimiento de este Acuerdo, (ii) el uso de los Programas de Livongo y/o (iii) la publicación de material en los Programas de Livongo.

### **14. Legislación aplicable**

Este Acuerdo y la resolución de cualquiera y de todas las controversias relacionadas con este Acuerdo se interpretarán de conformidad con las leyes del Estado de Delaware. Toda controversia que surja entre Livongo y usted en relación con este Acuerdo será resuelta exclusivamente por los tribunales estatales y federales del Estado de Delaware.

Se puede acceder a los Programas de Livongo desde los Estados Unidos. Dado que las leyes de cada estado o país pueden ser diferentes, usted acepta que se aplicarán los estatutos y las leyes del Estado de Delaware, independientemente de cualquier principio de conflicto de leyes, a cualquiera y todas las cuestiones relacionadas con el uso de los Programas de Livongo.

Livongo proporcionará los Programas de Livongo independientemente de factores de raza, nacionalidad, sexo, condición de veterano, edad, discapacidad, diagnóstico o religión.

### **15. Modificación y terminación de los Programas de Livongo**

Livongo se reserva el derecho de eliminar las cuentas por cualquier motivo que considere adecuado, incluidos, a modo de ejemplo, la creencia de que la conducta de por parte de usted o su uso de los Programas de Livongo infringen la legislación aplicable o son perjudiciales para los intereses de Livongo o de cualquier otro usuario. Livongo podrá también modificar, suspender o imponer o poner límites a los Programas de Livongo en general, y podrá suspender o poner fin a su uso de los Programas de Livongo, si usted no cumple con este Acuerdo. Esta suspensión o terminación puede eliminar su información, archivos y otros contenidos disponibles anteriormente. Si Livongo pone fin a los Programas de Livongo o al uso de los Programas de Livongo por parte de usted, también se rescindirá este Acuerdo, pero las Secciones 2, 3, 4, 5, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 18 seguirán vigentes después de que se rescinda este Acuerdo.

### **16. Condiciones de Medicare y derechos/responsabilidades**

Si usted recibe y utiliza el Programa Livongo for Diabetes a través de Medicare, se aplicarán las siguientes condiciones a su uso del dispositivo para medir la glucosa en sangre y los suministros del Programa Livongo for Diabetes:

(a) El dispositivo y los suministros del Programa Livongo for Diabetes que se le proporcionen estarán sujetos a las normas del proveedor relacionadas con cuestiones comerciales, profesionales y operativas, contenidas en los reglamentos federales según lo establecido en el Título 43 del Código de Reglamentos Federales, sección 424.57(c). Podrá encontrar el texto completo de las normas en <http://www.ecfr.gov> (en inglés) buscando Title 42 – Chapter IV – Subchapter B – Part 424 – Subpart §424.57 (Título 42 – Capítulo IV – Subcapítulo B – Parte 424 – Subparte §424.57). Livongo le proporcionará una copia escrita de las normas si la solicita por escrito.



(b) Como miembro del Programa Livongo for Diabetes y por recibir el dispositivo para medir la glucosa en sangre y los suministros a través de Medicare, usted tiene los siguientes derechos además de todas las demás condiciones que se establecen a continuación:

- (i) a que usted y sus bienes sean tratados con respeto, consideración y reconocimiento de la dignidad y la individualidad del cliente/miembro;
- (ii) a no sufrir malos tratos, negligencia, o abuso verbal, psicológico, sexual y físico, lo cual incluye lesiones de origen desconocido y apropiación indebida de los bienes del cliente/miembro;
- (iii) a recibir información sobre los cargos del dispositivo para medir la glucosa en sangre y de los suministros del Programa Livongo for Diabetes que cubre su seguro y que deben ser pagados por usted, y el método de facturación relacionado;
- (iv) a recibir de Livongo el dispositivo para medir la glucosa en sangre y los suministros del Programa Livongo for Diabetes de manera oportuna en virtud de un contrato o de acuerdo con la política operativa de Medicare;
- (v) a tomar decisiones informadas sobre su atención, lo cual incluye recibir información sobre el dispositivo para medir la glucosa en sangre y los suministros del Programa Livongo for Diabetes, los cambios en el Programa Livongo for Diabetes y los posibles riesgos de interrumpir el Programa Livongo for Diabetes;
- (vi) a que Livongo le informe con anticipación cuándo se interrumpirá el Programa Livongo for Diabetes y la causa de dicha interrupción;
- (vii) a que se le derive a otra organización proveedora si Livongo no puede satisfacer sus necesidades o si usted no está satisfecho con el Programa Livongo for Diabetes;
- (viii) a expresar sus reclamos/quejas con respecto al tratamiento o la atención, o a la falta de respeto a la propiedad, o a recomendar cambios en la política, el personal o la atención/el servicio sin limitaciones, interferencias, coerción, discriminación o represalias, y sin temor a que se dé por finalizado el programa Livongo for Diabetes;
- (ix) a que se investiguen sus reclamos/quejas con respecto al tratamiento o la atención que se proporciona (o que no se proporciona), o a la falta de respeto por la propiedad; y
- (x) a que le proporcionen información de contacto:
  - a. asistencia para miembros de Livongo: (800) 945-4355, las 24 horas del día, o por correo electrónico a [membersupport@livongo.com](mailto:membersupport@livongo.com);
  - b. número de la Línea directa para quejas de Medicare (1-800-MEDICARE) o el sitio web <https://www.medicare.gov/MedicareComplaintForm/home.aspx>;
  - c. número del Departamento de Quejas de la Comisión de Acreditación para la Atención Médica (ACHC, por sus siglas en inglés): (855) 937-2242; y
  - d. nuestro horario de atención habitual, de no llamar a Asistencia para miembros de Livongo, es de 9 a. m. a 5 p. m., hora central.
- (xi) a que se le informen plenamente sus responsabilidades.

(c) Como miembro del Programa Livongo for Diabetes y por recibir el dispositivo y los suministros a través de Medicare, usted tiene las siguientes responsabilidades, además de todas las demás responsabilidades establecidas en este Acuerdo:

- (i) notificar a Livongo de inmediato acerca de cualquier falla o daño en los equipos;
- (ii) notificar a Livongo sin demora en caso de cualquier modificación en el seguro, la cobertura de Medicare, y/o la dirección o el teléfono de su casa;
- (iii) notificarnos la pérdida o el robo de cualquier equipo mientras esté en su poder, y pagar el

- reemplazo;
- (iv) pagar los equipos y/o el servicio que su(s) compañía(s) de seguro no pague(n), así como los copagos y/o deducibles correspondientes de los que usted sea responsable;
  - (v) cumplir con las responsabilidades convenidas de mutuo acuerdo, incluidos el cuidado y el mantenimiento adecuados del medidor de glucosa en sangre de Livongo; y
  - (vi) notificarnos cualquier cambio en su salud y avisarnos en caso de cualquier problema o disconformidad con el dispositivo para medir la glucosa en sangre y los suministros del Programa Livongo for Diabetes.

### **17. Términos legales generales**

Si no ha firmado un acuerdo escrito por separado con Livongo en relación con los Programas de Livongo, el presente Acuerdo es el Acuerdo completo entre usted y Livongo en relación con los Programas de Livongo, y reemplaza cualquier acuerdo anterior. Si hay algún conflicto entre el presente Acuerdo y un acuerdo por escrito firmado entre usted y Livongo en relación con los Programas de Livongo, regirá este Acuerdo.

Si cualquier disposición de este Acuerdo se considera no válida, ilegal o inaplicable, el resto de las disposiciones del Acuerdo seguirán siendo plenamente vigentes, siempre que los términos y las condiciones esenciales de este Acuerdo sigan siendo válidos, vinculantes y exigibles, y la sustancia económica y legal de las transacciones contempladas en el Acuerdo se mantengan sustancialmente.

Las leyes de control de las exportaciones de los Estados Unidos regulan la exportación y reexportación de tecnología originaria de los Estados Unidos. Esto incluye la transmisión electrónica de información y software a países extranjeros y a ciertos extranjeros. Usted se compromete a cumplir con estas leyes y sus reglamentos.

Ninguno de los elementos incluidos en este acuerdo crea una agencia, asociación o empresa conjunta. El incumplimiento de cualquiera de las disposiciones no constituirá una exención de dicha disposición.

### **18. Información de contacto**

Livongo Health, Inc. tiene su sede en Mountain View, California, en los Estados Unidos de América.

**Livongo Health, Inc.**  
**150 W. Evelyn Avenue**  
**Suite 150**  
**Mountain View, CA 94041**  
**legal@livongo.com**

Las preguntas y observaciones concretas deben dirigirse al departamento que corresponda a través de la página de Contacto. Si bien hacemos todo lo posible por responder a todos los correos electrónicos en un período de 5 días hábiles, no podemos garantizar una respuesta a cada comunicación electrónica.