

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO DE LA APP COBI

I. LA APP Y SU ADMINISTRADOR

1.1 **COBI** es la primera APP peruana que conecta en una plataforma digital a profesionales en psicoterapia, asesoría psicológica y/o coaching (PROFESIONALES), con personas que requieren contratar sus servicios (USUARIOS). Esto permite a estos el poder encontrar el PROFESIONAL que mejor se adecue a sus necesidades, revisar su perfil profesional, reservar y administrar una cita, pagar el VALOR DE LA CONSULTA y realizar las SESIONES, ya sea a través de la APP o de forma presencial.

1.2 La APP COBI es de propiedad y administración de PSICOBÍ S.A.C., con Registro Único de Contribuyente (RUC) N° 20605403515. Si deseas contactarnos, por favor revisa nuestros datos de contacto al final de este documento.

II. ASPECTOS GENERALES

1. DEFINICIONES.

Para los presentes Términos y Condiciones Generales (T&C), los siguientes términos tendrán las definiciones que a continuación se presentan, siempre que sean escritos en su primera letra o totalmente en mayúsculas, independientemente que estén en plural o singular:

- a) APP: La aplicación de propiedad y administración de COBI.
- b) COBI: Se refiere a PSICOBÍ S.A.C.
- c) CONDICIONES PARTICULARES: Se refiere a todas aquellas instrucciones, avisos y/o notificaciones puestas en conocimiento del USUARIO a través de la APP, los cuales complementan los términos del presente documento, siendo igualmente válidos y de observancia obligatoria para el USUARIO.
- d) PROFESIONAL: Persona natural con estudios y/o experiencia profesional en temas de psicoterapia, asesoría psicológica y/o coaching, quien está afiliado a la APP a fin de publicitar su perfil y sus servicios a través de esta.
- e) SERVICIOS: Se refiere a los servicios contratados por el USUARIO al PROFESIONAL a través de la APP.
- f) SESIÓN: Reunión realizada entre el PROFESIONAL y el USUARIO reservada a través de la APP, la cual tiene una duración de 45 minutos, y que puede ser virtual a través de la APP o presencial en el consultorio del PROFESIONAL.
- f) T&C: Se refiere al presente documento, así como a las "Condiciones Particulares", y la "Política de Privacidad" (en adelante, "PdP") que rigen la APP, los cuales son accesibles al momento de registrarse y/o usar la APP y complementan los términos del presente documento, siendo igualmente válidos y de observancia obligatoria para el USUARIO, así como para el PROFESIONAL, en lo que corresponda y le sea aplicable.
- g) USUARIO: Persona natural mayor de edad (18 años) que ha descargado y se ha registrado en la APP a fin de buscar y/o contratar a un PROFESIONAL, con el objetivo de que pueda tener con este sesiones virtuales o presenciales de psicoterapia, asesoría psicológica y/o coaching.
- h) VALOR DE LA SESIÓN: Costo de cada SESIÓN establecida libremente por el PROFESIONAL, el cual está expresado en nuevos soles e incluye todos los impuestos aplicables.

2. SOBRE COBI

2.1 La APP es una plataforma digital que brinda un servicio de conexión entre USUARIOS y PROFESIONALES. En tal sentido, por medio de la plataforma y luego de que el USUARIO se registre en la misma, podrá ver los perfiles de los PROFESIONALES, en las diversas categorías en los que están listado, así como solicitar sus SERVICIOS, reservar, administrar y pagar el VALOR DE LA SESIÓN a través de la APP, así como realizar las SESIONES virtuales o, en caso sean presenciales, coordinar las mismas en el consultorio del PROFESIONAL. Igualmente, a través de la APP los USUARIOS tendrán acceso a los nombres y perfil profesional de los PROFESIONALES y, en caso reserven y paguen una

SESIÓN, a los datos de contacto necesarios para el tipo de sesión elegida (virtual o presencial). En tal sentido, el USUARIO reconoce que será el único responsable del uso de la información y datos personales que reciba de los PROFESIONALES, por lo que se compromete a utilizarlos de buena fe y exclusivamente a efectos de solicitar, contratar y/o recibir los SERVICIOS.

- 2.2 La labor y responsabilidad de COBI se limita a facilitar el contacto entre el USUARIO y el PROFESIONAL, y servir como medio de reserva y administración de las SESIONES, así como el cobro/pago del VALOR DE LA SESIÓN.
- 2.3 El USUARIO es libre de solicitar el SERVICIO a través de la APP y contratar al PROFESIONAL de su preferencia, pero no está obligado a hacerlo si no lo desea. La relación que el USUARIO entable con un determinado PROFESIONAL es autónoma e independiente de COBI y se realiza bajo la exclusiva responsabilidad de ambos. En tal sentido, queda establecido que COBI solo facilita la plataforma tecnológica para que el USUARIO contacte, contrate, reserve y pague el VALOR DE LA SESION al PROFESIONAL y, en caso la SESION sea virtual, la misma se realice a través de la APP.
- 2.4 COBI no participa en la interacción entre un USUARIO y un PROFESIONAL. COBI tampoco graba, registra, transcribe, monitorea, controla, filtra, verifica, audita o supervisa la realización de las SESIONES; por lo que no posee ningún tipo de registro de las mismas, salvo la fecha y hora de inicio o final en el caso de las SESIONES virtuales realizadas a través de la APP, así como la identidad de los participantes.
- 2.5 COBI no tiene el control sobre la calidad, la oportunidad o la puntualidad de los PROFESIONALES al realizar una SESIÓN; pero en caso el USUARIO tuviera algún problema antes, durante o después de la realización de una SESIÓN, COBI ha implementado canales de comunicación directa con los PROFESIONALES y/o USUARIOS, por separado, a fin de recibir sus comentarios, quejas, reclamos o denuncias por hechos o situaciones producidas durante o a consecuencia de la realización de las SESIONES, la interacción entre un PROFESIONAL y un USUARIO en particular, el mal uso de la APP por parte de cualquiera de ellos, o las fallas que la propia APP podría presentar. En tal sentido, de recibir cualquier comentario, queja, reclamo o denuncia, COBI hará el seguimiento respectivo con la máxima seriedad y preocupación, así como realizará las averiguaciones del caso y determinará, sobre la base de las evidencias encontradas o sospechas fundadas, la mejor manera de actuar en cada caso, procurando, principalmente, la defensa y protección de los USUARIOS.
- 2.6 COBI realiza verificaciones de antecedentes policiales, judiciales, profesionales y personales de cada PROFESIONAL al momento de registrarlo y darlo de alta en la APP, procurando que cumplan con los más altos estándares personales, profesionales y éticos. Igualmente verificamos tal información periódicamente.
- 2.7 Se recomienda al USUARIO que, al interactuar con un PROFESIONAL, y viceversa, se tomen los cuidados del caso y se actúe con sentido común, del mismo modo que se haría en la interacción con un profesional en la vida real.

3. REGISTRO Y ACCESO

- 3.1 A fin de reservar, contratar y/o pagar los SERVICIOS ofrecidos por los PROFESIONALES a través de la APP, el USUARIO deberá previamente registrarte. El registro es gratuito.
- 3.2 Luego de llenar el formulario de registro y sus Datos de Inicio de Sesión, el USUARIO será el único autorizado para acceder a la APP mediante los mismos.
- 3.3 El USUARIO también podrá registrarte en la APP mediante la red social de Facebook, en cuyo caso será el único responsable de la conservación y confidencialidad de su contraseña. El USUARIO no deberá utilizar la cuenta, el nombre o la contraseña de ningún otro USUARIO o PROFESIONAL.

- 3.4 En caso de que el USUARIO se registre o acceda a la APP a través de la red social de Facebook, autoriza a COBI expresamente el uso de su foto de perfil de Facebook (también denominado para estos efectos, "Avatar") para un mejor reconocimiento del mismo por parte del PROFESIONAL.
- 3.5 El USUARIO es el único autorizado para acceder a su cuenta en la APP, así como el responsable de mantener la confidencialidad de cualquier número de cuenta y contraseña creada. En tal sentido, el USUARIO será el único responsable por todas las actividades que ocurran bajo su contraseña o cuenta. COBI no monitorea ni tiene control sobre el uso de la cuenta del USUARIO y se exime expresamente de cualquier responsabilidad por ello. Si el USUARIO sospecha que un tercero puede estar utilizando su contraseña o cuenta en la APP, o sospecha de cualquier otra violación de seguridad, deberá reportarlo de inmediato a COBI y/o cambiar su contraseña en la APP siguiendo los pasos establecidos a tal fin.
- 3.6 Igualmente, el USUARIO asume toda la responsabilidad por la confidencialidad de su clave secreta utilizada en la APP.
- 3.7 A fin de acceder a la APP y/o utilizar los SERVICIOS, el USUARIO entiende que las características y requerimientos técnicos de su equipo informático de acceso a la APP, así como su servicio de internet o telecomunicaciones, son vitales para su experiencia de navegación. COBI no se hace responsable por las deficiencias y/o fallas que pudieran presentar la APP derivadas del mal o incorrecto uso de la misma por parte del PROFESIONAL o los USUARIOS, así como fallas derivadas a causa de terceros proveedores ajenos a COBI, como proveedores de telecomunicaciones o acceso a internet, proveedores de energía eléctrica, empresas informáticas asociadas a los SERVICIOS (como pasarelas de pago, bancos, entre otros). Igualmente, COBI no se hará responsable por las deficiencias y/o fallas que pudieran presentar los SERVICIOS o la incapacidad del PROFESIONAL de usar la APP cuando ello se deba a actos propios del PROFESIONAL, así como a hechos fortuitos o causas de fuerza mayor.
- 3.8 COBI se reserva el derecho de informar al USUARIO que requiere instalar o actualizar determinado programa para acceder o mejorar su acceso o experiencia en la APP.
- 3.9 Un USUARIO no podrá registrarse más de una vez en la APP.
- 3.10 Toda la información que el USUARIO facilite a COBI o a través de la APP, deberá ser veraz. En tal sentido el USUARIO garantiza la autenticidad y exactitud de todos aquellos datos que comunique como consecuencia del llenado y posterior envío de los formularios de registro o cualquier otra comunicación que envíe a COBI o al PROFESIONAL. También será responsable de mantener toda su información actualizada de forma que responda, en cada momento, a tu situación real y actual del USUARIO, quién será el único responsable de las consecuencias que puedan derivarse por proporcionar información falsa o inexacta.
- 3.11 Al registrarse y/o acceder a la APP, el USUARIO confirma que es mayor de edad (mayor de 18 años). En caso el PROFESIONAL dude sobre la mayoría de edad del USUARIO, o confirme que es menor de edad, podrá dar por terminada la SESIÓN sin penalidad alguna; sin perjuicio de las acciones que COBI pueda tomar al respecto.
- 3.12 Al registrarse o usar la APP, el USUARIO manifiesta lo siguiente:
 - a) Que tiene capacidad para cumplir con los T&C.
 - b) Que está en la posibilidad de pagar el VALOR DE LA SESIÓN de acuerdo con lo establecidos por cada PROFESIONAL.
 - c) Que usa la APP a título personal y sin fines de lucro.
- 3.13 Cualquier información y/o material que el USUARIO proporcione a COBI o a cualquier PROFESIONAL a través de la APP o no, no deberá:
 - a) Ser falsa, inexacta, incompleta o engañosa.
 - b) Ser fraudulenta.

- c) Infringir derechos de terceros, en especial derechos de autor, marcas, secretos comerciales, derechos de privacidad, intimidad, secreto de las comunicaciones u otros.
- d) Violar ninguna ley vigente aplicable; salvo que tenga autorización para tales acciones por parte de los respectivos titulares.
- e) Ser difamatoria, calumniosa, ilegal, o pretende acosar o amenazar a alguien.
- f) Ser obscena o que contengan pornografía infantil o que sea nocivo para los menores de edad.
- g) Contener ningún virus, caballos de Troya, gusanos, u otras rutinas de programación informática que tienen la intención de dañar, interferir perjudicialmente, interceptar o expropiar cualquier sistema, dato o información personal.

3.14 Al enviar o cargar cualquier material, información u obra en la APP, incluidas las Áreas Públicas, el USUARIO: i) declara que posee el derecho o autorización debida a fin de hacerlo, (ii) que sobre tal material, información u obra, otorga a COBI una licencia mundial, por todo el tiempo que use la APP, revocable, no exclusiva, transferible, libre de regalías, con el derecho a sublicenciar para ejercer los derechos aquí otorgados, a fin de que COBI pueda utilizar, visualizar, copiar, adaptar, modificar, distribuir, licenciar, vender, transferir, exhibir públicamente, transmitir, poner a disposición difundir y explotar dicho material, información u obra.

4. RESTRICCIONES

- 4.1 La APP es una obra intelectual que posee diversos componentes, muchos de los cuales están protegidos por derechos de marcas y/o derecho de autor de titularidad de COBI o terceros titulares. Por ello el USUARIO se obliga a no modificar, reproducir, copiar, realizar ingeniería inversa, rediseñar, descompilar, adaptar, traducir, preparar trabajos derivados de la APP o usarla para desarrollar cualquier software u otros materiales basados en el mismo.
- 4.2 COBI podrá, incluso sin notificar previamente al USUARIO, suspender o cancelar su registro en la APP en caso verifique que hizo un uso inadecuado, ilícito, desleal, de mala fe o abusivo de la APP, los SERVICIOS; así como en aquellos casos en los cuales se detecte que el USUARIO ha violado los presentes T&C, las Condiciones Particulares, se ha comportado inadecuadamente con cualquiera de los PROFESIONALES (tal y como razonablemente se esperaría que un paciente actúe ante un profesional en una cita médica) o cualquier tercero relacionado a la APP o los SERVICIOS, o la legislación vigente aplicable.
- 4.3 Además de cancelar o suspender el registro del USUARIO, según determine unilateralmente COBI, este se reserva el derecho a tomar las medidas legales que se requieran, de corresponder. Igualmente, COBI y/o el PROFESIONAL podrá solicitar al USUARIO, en caso corresponda, el resarcimiento por eventuales daños y perjuicios que pueda haberles ocasionado por incumplimiento de tus obligaciones, incluyendo indemnizaciones por daño emergente y/o lucro cesante.
- 4.4 En caso de que el USUARIO viole la legislación vigente aplicable o infrinja los derechos de terceros, incluidos derechos de cualquier PROFESIONAL, COBI tiene derecho a facilitar, previa solicitud de cualquier autoridad (policial, administrativa o judicial), cualquier información que permita o facilite la identificación del infractor y el esclarecimiento de los hechos en materia de investigación. En el supuesto que el afectado sea un PROFESIONAL, COBI le facilitará los datos que del USUARIO en cuestión converse, con el fin de que el afectado pueda iniciar las acciones legales correspondientes.
- 4.5 El USUARIO tiene el derecho de cancelar su cuenta en la APP en cualquier momento mediante los mecanismos puestos a su disposición a tal fin.

5. PAGO Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- 5.1 Para poder contratar a un PROFESIONAL, el USUARIO deberá pagar por adelantado, a través de la APP, el VALOR DE LA SESIÓN.
- 5.2 El pago podrá realizarse por medio de una tarjeta de crédito o débito a través de la APP. La pasarela de pagos que usa COBI para procesar estos pagos es provista por un tercero; por lo que a dicha operación le son aplicables, además, los términos y condiciones del respectivo proveedor de tales servicios, así como los del banco emisor de la tarjeta de crédito o débito usada por el USUARIO, los cuales puedes revisar en la página web de su entidad bancaria.
- 5.3 Una vez pagado el SERVICIO y reservada la SESIÓN, el USUARIO se compromete a conectarse a la APP el día pactado y por lo menos cinco (5) minutos antes de la hora agendada para la realización de la misma. En caso la SESIÓN sea presencial, el USUARIO deberá apersonarse al consultorio del PROFESIONAL, en la dirección proporciona por este a tal fin, diez (10) minutos antes de la hora pactada.
- 5.4 Si un USUARIO solicita al PROFESIONAL sesiones presenciales, el USUARIO deberá seguir usando la APP para separar las sesiones y hacer el pago del VALOR DE LA SESIÓN. Está prohibido que un USUARIO solicite SESIONES presenciales sin realizar la reserva y pago de la misma a través de la APP. En tales casos, COBI se exime de cualquier responsabilidad derivada de tal hecho, incluyendo posibles quejas, reclamos, denuncias, riesgos o daños sufridos por el PROFESIONAL y/o el USUARIO en cuestión.
- 5.5 El USUARIO tiene derecho a recibir una SESIÓN completa (es decir durante 45 minutos corridos), sin interrupciones o cortes. En caso ello no ocurra, o por cualquier hecho el USUARIO no considere que la SESIÓN se desarrolló como lo esperaba, tiene el derecho de reclamar por ello. En caso este reclamo sea verificado por COBI, se devolverá el íntegro del VALOR DE LA SESIÓN al USUARIO, o se le dará la opción de reprogramar la SESIÓN con el mismo PROFESIONAL u otro de su elección.
- 5.6 El PROFESIONAL puede cancelar una SESIÓN pactada con un mínimo de al menos 12 (doce) horas de anticipación, lo cual será comunicado al USUARIO, quien tendrá potestad exclusiva de reagendar la SESIÓN con el mismo PROFESIONAL u otro, o solicitar la devolución del VALOR DE LA SESIÓN pagada.
- 5.7 Si el PROFESIONAL demora en iniciar la SESIÓN por más de 10 (diez) minutos luego de la hora pactada, el USUARIO tiene la opción de registrar tal SESIÓN como no realizada y: i) exigir la devolución del 100% del VALOR DE LA SESIÓN en cuestión o, ii) reprogramar la SESIÓN con el mismo profesional u otro de su elección. COBI se reserva el derecho de realizar las verificaciones necesarias a estos efectos.
- 5.8 En caso el PROFESIONAL cancele o no pueda iniciar la SESIÓN en la hora agendada, debido a un hecho fortuito o causa de fuerza mayor acaecido, y siempre que ello esté debidamente acreditado o probado documentalmente, COBI podrá solicitar al USUARIO que reagende la SESIÓN con el mismo PROFESIONAL, pero no habrá obligación del USUARIO de aceptar tal propuesta.
- 5.9 El USUARIO podrá reagendar la SESIÓN agendada con una anticipación mínima de 12 horas previas al inicio de la misma, en cuyo caso COBI informará de ello al PROFESIONAL.
- 5.10 En caso el USUARIO no reagende la SESIÓN con el tiempo de anticipación previamente establecido, se apersona o llegue diez (10) minutos después de la hora de SESIÓN programada, o simplemente no asista a la misma; perderá el 100% del VALOR DE LA SESIÓN, considerándose la misma como realizada. A fin de evitar inconvenientes se sugiere al USUARIO que, antes de reservar una SESIÓN, compruebe su disponibilidad en la fecha, hora y, de ser el caso, lugar de realización de la misma.

- 5.11 Una vez realizada la SESIÓN, el PROFESIONAL enviará su recibo por honorarios al USUARIO, conforme a la legislación de la materia, en un plazo máximo de 5 días útiles de realizada la SESIÓN en cuestión, salvo que ambos pacten un plazo diferente a tal efecto.
- 5.12 En caso un PROFESIONAL tenga su perfil en “modo vacaciones” en la APP, ningún USUARIO podrá reservar SESIONES con el mismo durante todo el tiempo que mantenga tal estado. En caso un USUARIO haya reservado con anticipación la SESIÓN y la misma coincida con las fechas de “modo vacaciones” del PROFESIONAL, salvo que la SESION en cuestión haya sido debidamente reprogramada, se realizará normalmente.
- 5.13 El PROFESIONAL solo atenderá a USUARIOS mayores de edad (mayores de 18 años). En caso el PROFESIONAL advierta que el USUARIO podría ser menor de edad, confirmará tal sospecha con el mismo USUARIO y, en ello sea así, lo informará a COBI, absteniéndose de continuar la SESIÓN luego de informar ello previamente al USUARIO.
- 5.14 La primera SESIÓN entre el PROFESIONAL y el USUARIO siempre será virtual. Luego de la primera SESIÓN, existe la posibilidad que el USUARIO o el PROFESIONAL soliciten o recomienden, según corresponda, una SESION presencial; la cual se realizará únicamente si la otra parte está de acuerdo con ello.
- 5.15 **En caso de proceder una devolución, COBI NO REALIZA DEVOLUCIONES EN EFECTIVO.** Toda devolución se hará únicamente en la tarjeta usada en la APP para pagar la SESIÓN.
- 5.16 COBI no se hace responsable por la no concreción de una SESIÓN producida por inexactitudes brindadas por el USUARIO, o causas atribuibles a este, incluyendo su imposibilidad de conectarse a la APP, en caso la SESIÓN sea virtual; o llegar al consultorio del PROFESIONAL, en caso la SESIÓN sea presencial.
- 5.17 El PROFESIONAL se obliga, la prestación del SERVICIO, entre otros, especialmente a lo siguiente:
- a. Realizar las SESIONES con profesionalismo, seriedad, responsabilidad y aplicando altos estándares profesionales y éticos.
 - b. Realizar las SESIONES de forma personalísima.
 - c. Notificar a COBI oportunamente cualquiera de los hechos que tenga obligación de hacerlo, así como cualquier situación que crea es necesario que COBI deba conocer.
 - d. Mantener su información actualizada en su perfil publicado en la APP.
 - e. Emitir el comprobante de pago correspondiente a los USUARIOS, una vez realizadas las SESIONES, observando las formalidades del caso y dentro de los plazos establecidos o acordados a tal fin.
 - f. Mantener la confidencialidad de toda la información que reciba de parte de los USUARIOS, incluyendo sus Datos Personales, obtenidas producto de la realización de las SESIONES. A tal efecto, se deberá observar la Política de Protección de Datos (PdP).
- 5.18 El PROFESIONAL podrá desistir de brindar una SESIÓN en los siguientes casos:
- a. El USUARIO presente un comportamiento inadecuado, indebido, obsceno, mal educado, intolerante, amenazante, injurioso, difamatorio o ilegal en contra del PROFESIONAL, lo cual deberá ser informado por este a COBI, quien luego de las verificaciones del caso, podrá bloquear o dar de baja la cuenta del USUARIO en cuestión.
 - b. El PROFESIONAL considere que no le es viable apoyar al USUARIO, por cualquier causa o motivo, sugiriendo al USUARIO buscar otro profesional.

6. DE LAS SESIONES

- 6.1. COBI no participa en la interacción entre un USUARIO y un PROFESIONAL. Tampoco graba, registra, transcribe, monitorea, controla, filtra, verifica, audita o supervisa la realización de las SESIONES; por lo que no posee ningún tipo de registro de las mismas. Esto asegura la privacidad del USUARIO y mantiene la reserva del secreto profesional entre este y el PROFESIONAL.
- 6.2. En la medida que lo dicho u ocurrido en la SESIÓN es confidencial, lo allí dicho por los PROFESIONALES son opiniones profesionales que no necesariamente son compartidas o avaladas por COBI y, por lo tanto, tampoco las verifica, filtra o supervisa de ninguna manera de forma previa o durante la realización de la SESIÓN.
- 6.3. En caso el USUARIO tenga alguna queja, reclamo, problema o inconveniente con los SERVICIOS prestados por un PROFESIONAL, incluyendo lo sucedido antes, durante o después de la realización de una SESIÓN en concreto; podrá reportar ello a COBI a través de los canales dispuestos a tal fin en el numeral NOVENO del presente documento.
- 6.4. A fin de que el USUARIO pueda realizar una SESIÓN de forma adecuada, le sugerimos:
 - a. Al iniciar la SESIÓN en un teléfono celular, colocarlo el modo avión con WIFI y desactivar las notificaciones de redes sociales y/o programas de mensajería instantánea.
 - b. Realizar la SESIÓN en un solo, en lugar privado, donde no sea interrumpido y no existan muchas distracciones.

7. BAJA DE LA CUENTA DEL USUARIO

- 7.1. COBI podrá resolver el presente acuerdo, y en consecuencia podrá dar de baja, de forma temporal o definitiva, la cuenta del USUARIO o suspender la prestación de los SERVICIOS o el uso de la APP, en cualquiera de los siguientes supuestos:
 - a. Cuando medie disposición legal o mandato de autoridad competente que así lo ordene.
 - b. Cuando el USUARIO se niegue a brindar la información solicitada por COBI; o presente información falsa, inexacta, incompleta, inconsistente con lo declarado, y/o que no sea posible de verificar.
 - d. El USUARIO deje de usar la APP o no registre actividad en la misma por un plazo de doce (12) meses o más.
 - e. El USUARIO infrinja cualquiera de las disposiciones contenidas en los presentes T&C o las Condiciones Particulares.
- 7.2. La suspensión o cancelación de la cuenta del USUARIO en la APP será determinado unilateralmente por COBI y, de corresponder, procederá a realizar la denuncia ante las autoridades pertinentes.

8. ÁREAS PÚBLICAS

- 8.1. En caso la APP disponga de salas de chat, foros de comentarios públicos, sistemas de publicación de contenido que pueda ser visto por terceros, o sistemas similares (todas ellas llamadas "áreas públicas"). Al hacer uso de las áreas públicas el USUARIO no podrá:
 - a) Difamar, abusar, acosar, acechar, amenazar o de alguna forma violar los derechos de terceros.
 - b) Publicar, anunciar, cargar, distribuir o divulgar cualquier información, contenido y/o material difamatorio, ilegal, obsceno o ilegal.
 - c) Utilizarlos para cualquier propósito comercial o en violación de leyes aplicables.
 - d) Subir archivos que contengan software u otro material que viole los derechos de propiedad intelectual (o derechos de privacidad) de terceros.

- e) Cargar archivos que contengan virus, troyanos, archivos corruptos, o cualquier otro software similar que pueda perjudicar el funcionamiento de la APP o cualquier otro sistema informático.
- f) Anunciar u ofrecer la venta de bienes o servicios o para cualquier otra finalidad comercial que no esté autorizada previa y expresamente por COBI.
- g) Dirigir o reenviar encuestas, concursos, esquemas piramidales o cartas en cadena.
- h) Hacerse pasar por otra persona o permitir a cualquier otra persona o entidad utilizar su identificación.
- i) Realizar spam o correo comercial o publicitario no solicitado.
- j) Restringir que otros USUARIOS o PROFESIONALES puedan usar y disfrutar de las áreas públicas.
- k) Hackear o interferir con los SERVICIOS, o los servidores de COBI o la propia APP.
- l) Quitar o alterar los derechos de autor, marcas y otros derechos de propiedad de terceros.
- m) Cargar contenido que es ofensivo y/o perjudicial, incluyendo, pero no limitado a, contenido que aboga, apoya, incita o promueva el racismo, fanatismo, discriminación, odio o daño físico y/o psicológico de cualquier tipo contra cualquier individuo o grupo de individuos.
- n) Cargar contenido de naturaleza violenta o sexual.

8.2 Todos los documentos e información entregados, cargados o proporcionados por el USUARIO en las Áreas Públicas, serán públicos y COBI no será responsable de la acción de otros USUARIOS o terceros con respecto a cualquier información o materiales allí entregados, cargados o proporcionados.

8.3 COBI se reserva el derecho de, a su juicio, bloquear el acceso o remover en forma parcial o total, toda información, comunicación o material, incluyendo opiniones, comentarios o calificaciones que un USUARIO publiquen a través de las Áreas Públicas u otro medio de comunicación o espacio generado por COBI en la APP y que incumplan lo estipulado en este parágrafo.

9. LIBRO DE RECLAMACIONES

9.1 En caso el USUARIO tenga alguna queja, reclamo, problema o inconveniente con los SERVICIOS prestados por un PROFESIONAL, incluyendo lo sucedido antes, durante o después de la realización de una SESIÓN en concreto; podrá reportar ello a COBI a través de los siguientes canales dispuestos a tal fin:

- A través del correo hola@cobiapp.com
- A través del número telefónico 6283497.

9.2 Sin perjuicio de lo anterior, conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, COBI cuenta con un Libro de Reclamaciones Virtual a disposición del Usuario, al cual se puede acceder a través del ícono correspondiente al final de la pantalla o por medio del siguiente enlace

<https://www.consumidor.gob.pe/documents/51084/408959/HojaDeReclamaci%C3%B3n/ccb89a38-54a6-4a7d-ad61-02f74b7f9d56>

A tal fin el Usuario deberá recordar lo siguiente:

- RECLAMO es una manifestación mediante la cual expresas una disconformidad relacionada a algún producto o servicio que has contratado mediante COBI.

- QUEJA es una manifestación mediante la cual expresas una disconformidad, la cual no se encuentra relacionada directamente a algún producto o servicio contratado mediante COBI.

10. MODIFICACIONES A LOS T&C

- 10.1 La modificación, ampliación o supresión de cualquier cláusula o estipulación de los presentes T&C, incluidas las Condiciones Particulares, así como la modificación o supresión de los servicios u opciones de la APP, o la inclusión de nuevas funcionalidades a la APP que COBI decida incorporar, serán previamente informados al USUARIO por medio de un aviso en la propia APP y/o enviando un correo electrónico a tal efecto, y tal notificación tendrá lugar antes de la implementación efectiva de los cambios a implementarse.
- 10.2 El USUARIO reconoce y acepta que los medios de comunicación descritos en el numeral precedente son los más idóneos para que el USUARIO esté en capacidad de tomar previo y adecuado conocimiento de las modificaciones antes mencionadas. Asimismo, estas modificaciones y la fecha o momento en que entrarán en vigor serán comunicadas con una anticipación no menor de quince (15) días calendario, salvo que las modificaciones impliquen opciones o derechos que constituyan facilidades adicionales a las existentes o condiciones más favorables para el USUARIO, en cuyo caso podrán ser aplicadas de manera inmediata.
- 10.3 Las nuevas condiciones serán de cumplimiento obligatorio desde la echa en su entrada en vigor.
- 10.4 De no encontrarse conforme con las modificaciones comunicadas o aplicadas por COBI, el USUARIO podrá dejar de usar la APP, desinstalarla de sus dispositivos y/o dar de baja su cuenta.
- 10.5 De no ejercer el USUARIO los derechos descritos en el numeral anterior, o en caso el USUARIO continúe utilizando la APP y/o los SERVICIOS, aun cuando haya manifestado su disconformidad con las modificaciones introducidas, se entenderá que el USUARIO las acepta en su totalidad. Para estos efectos, el USUARIO expresamente consiente que su silencio constituye manifestación de voluntad y aceptación de cualquier modificación contractual comunicada conforme a los mecanismos estipulados en la presente cláusula.

11. MISCELÁNEAS

- 11.1 Si deseas comunicarse con COBI, puede escribir por correo electrónico a la siguiente dirección: hola@cobiapp.com, o al siguiente número telefónico: (+511) 6283497.
- 11.2 Por su parte, COBI podrá enviar al USUARIO notificaciones válidamente a su correo electrónico registrado o a través de la APP.
- 11.3 COBI se reserva el derecho de actualizar y/o modificar la APP, incluyendo sus funcionalidades en cualquier momento y sin previo aviso. En tal sentido, COBI tendrá derecho de modificar los aspectos tecnológicos, funciones, opciones, operatividad y "look and feel" de la APP, a su libre criterio y en el momento que así lo determine. Cuando se implementen cambios sustanciales en la APP, COBI informará de los mismos al USUARIO con una anticipación libremente determinada por COBI, sin que ello sea una obligación o genere a favor del USUARIO derecho a observar u objetar tales cambios. En caso el USUARIO no este de acuerdo o no acepte tales cambios, podrá darse de baja de la APP o dejar de usarla.
- 11.4 Los enlaces que COBI facilite o proporcione a través de la APP a otros sitios web o app, no necesariamente tienen la verificación o validación por parte de COBI. En tal sentido, el USUARIO deberá ser responsable y prudente al momento de ingresar a sitios web y/o descargas o utilizar app de terceros accesibles por medio de tales enlaces.
- 11.5 COBI se hará responsable por las fallas o errores que pudiera presentar la APP la cual está basada en tecnología informática, por cuya propia naturaleza, requieren de periodos regulares del mantenimiento en el servidor de COBI. COBI hará sus mejores esfuerzos para limitar el tiempo de inactividad de sus servidores y/o la APP, sea por periodos de

mantenimiento ordinario, extraordinario o por fallas inesperadas que puedan presentar los mismos, a menos de 60 minutos; sin embargo, COBI no puede garantizar que no existan periodos de latencia o inactividad de sus servidores o la APP por tiempos superiores al antes indicado; por lo que limita, en todo cuanto legalmente sea permitido, su responsabilidad por tales periodos de latencia o inactividad, o por fallas temporales de los mismos.

- 11.6 La disponibilidad de la APP tiene, en principio, una duración indefinida. No obstante, lo antes indicado, COBI se reserva el derecho de suspender, dar de baja temporal o definitivamente, parcial o totalmente la APP, total o parcialmente, incluyendo los SERVICIOS, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso en ese sentido. Cuando ello sea razonablemente posible, COBI comunicará de tal suspensión o terminación de forma previa a su realización, sin que ello pueda ser entendido como una obligación para COBI.
- 11.7 Al ingresar sus datos y registrarse en la APP, conforme a lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos Personal (Ley N° 29733) y su Reglamento (Decreto Supremo N° 003-2013-JUS), se informa al USUARIO que COBI incorporará sus datos personales declarados en una base de datos de su titularidad. Tales datos son necesarios para usar la APP, así como para gestionar contratar los SERVICIOS, realizar los pagos del VALOR DE LA SESIÓN y que COBI, así como los PROFESIONALES que contrates, se puedan comunicar contigo. Si el USUARIO ingresa sus Datos Personales en la APP, COBI los tratará conforme a la política de Protección Datos Personales, los cuales puedes leer aquí https://www.cobiapp.com/Politica_de_privacidad.pdf
- 11.8 El presente acuerdo se sujeta, en todo lo no expresamente regulado, a la legislación peruana vigente y aplicable al presente caso.
- 11.9 Para agilizar la resolución y reducir el costo de cualquier disputa, controversia o reclamación, el USUARIO y COBI se comprometen, en primer lugar, a intentar negociar cualquier conflicto mediante trato directo durante al menos treinta (30) días antes de iniciar cualquier procedimiento legal. Si no se logra ningún acuerdo en dicho plazo de tiempo, el USUARIO y COBI se someten expresamente a la competencia y decisión de los jueces y cortes del distrito judicial de Lima Cercado.

12. ENTRADA Y PERIODO DE VIGENCIA.

12.1 Los presentes T&C entra en vigor a partir del día 25 de marzo del 2020, y estarán vigentes hasta que los mismos se modifique expresamente por COBI, y/o hasta que se dé baja definitiva la APP.

13. ACEPTACIÓN DE LOS T&C

13.1 Si el USUARIO no está de acuerdo con los presentes T&C, debe abstenerse de continuar con su proceso de registro y/o dejar de usar la APP.

AL MARCAR EL RECUADRO DE TÉRMINOS Y CONDICIONES EN LA PANTALLA DE REGISTRO, EL USUARIO MANIFIESTA QUE HA LEÍDO EL PRESENTE TEXTO Y LO ACEPTA EN LA VERSIÓN PUBLICADA EN LA FECHA DE SU REGISTRO EN LA APP.