Claramente

DOCUMENTO LEGAL

Términos y Condiciones

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN
6 de noviembre de 2026

APLICA A
Pacientes y psicólogos

1 Qué es Claramente
2 Requisitos para crear una cuenta
3 Agendamiento, pagos y reprogramación
4 Naturaleza de los servicios de salud mental
5 Conducta esperada y usos prohibidos
6 Datos personales
7 Propiedad intelectual
8 Limitación de responsabilidad
9 Terminación de la cuenta
10 Cambios a estos Términos
11 Legislación aplicable
12 Contacto

Última actualización: 6 de noviembre de 2026. Aplica a pacientes y psicólogos registrados en Claramente ("la Plataforma"), operada por CLARAMENTE, con domicilio en Ibarra, Ecuador ("Claramente", "nosotros"). Al crear una cuenta o continuar usando la Plataforma aceptas estos Términos y Condiciones en su totalidad.

1 Qué es Claramente

Claramente es una plataforma digital de intermediación tecnológica que conecta a personas que buscan acompañamiento psicológico ("pacientes") con psicólogos y psicólogas independientes registrados y verificados ("psicólogos"), y facilita el agendamiento, pago, reprogramación y desarrollo de sesiones virtuales o presenciales entre ambos.

CLARAMENTE NO ES UNA INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD, NI UN CENTRO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA. Los servicios de salud mental que recibes son prestados directa e independientemente por el psicólogo o psicóloga que elijas, bajo su propio criterio profesional, licencia y responsabilidad. Claramente únicamente pone a tu disposición las herramientas digitales para encontrarlo, agendar, pagar y comunicarte con él o ella.

CLARAMENTE NO ESTÁ PENSADA PARA EMERGENCIAS. Si tú o alguien cercano está en riesgo inmediato, contacta de inmediato a la línea de emergencia de tu país (en Ecuador, el ECU 911) o acude al servicio de urgencias más cercano. La app incluye accesos directos a líneas de ayuda, pero no reemplazan la atención de emergencia.

2 Requisitos para crear una cuenta

Para registrarte declaras que eres mayor de 18 años y que la información que proporcionas (identidad, datos de contacto y, en el caso de los psicólogos, licencia profesional y credenciales) es veraz, completa y actualizada. Tu cuenta es personal e intransferible; eres responsable de mantener segura tu contraseña y de notificarnos ante cualquier uso no autorizado.

Los psicólogos registrados deben contar con título y matrícula profesional vigentes y habilitantes para ejercer la psicología en su jurisdicción. Claramente revisa de forma razonable la licencia, cédula y credenciales presentadas antes de aprobar un perfil, pero no puede garantizar de forma absoluta la autenticidad de los documentos presentados por terceros ni sustituye la verificación que corresponde a los colegios profesionales y autoridades competentes.

3 Agendamiento, pagos y reprogramación

El perfil de cada psicólogo indica sus especialidades, modalidades (virtual/presencial), tarifa y horarios disponibles. Al agendar y pagar una sesión, esta información se considera una oferta aceptada por ambas partes para la fecha y hora seleccionadas.

Reprogramación: cualquiera de las dos partes puede proponer una nueva fecha para una sesión ya pagada, siempre con al menos 24 horas de anticipación a la hora originalmente agendada (salvo cuando el psicólogo no puede asistir, ver más abajo). La otra parte debe aceptar la nueva fecha para que el cambio se confirme; mientras eso no ocurra, la cita original sigue vigente.

Plazo para pagar: una vez que el psicólogo confirma su disponibilidad, el paciente debe registrar el pago hasta 12 horas antes de la sesión (si la confirmación llega con menos anticipación, cuenta con al menos 2 horas desde la confirmación, sin superar la hora de la sesión). Si no lo hace, la cita se cancela automáticamente y el horario vuelve a quedar disponible para otros pacientes. El plazo se muestra en la propia cita.

Cancelación por el paciente: el paciente puede cancelar una cita confirmada mientras no la haya pagado. Una sesión ya pagada no se reembolsa si la cancela el paciente, pero puede reprogramarse sin costo en los términos indicados arriba.

Si el psicólogo no puede asistir: si el psicólogo no puede asistir a una sesión que ya fue pagada, debe avisarlo en la Plataforma indicando el motivo, el cual se muestra al paciente. La sesión no se cancela ni se pierde el pago: queda pendiente de una nueva fecha, que el psicólogo debe proponer dentro de los 3 días siguientes al aviso (el paciente también puede proponer una). La nueva fecha se aplica cuando la otra parte la acepta, sin costo adicional.

Si el psicólogo no propone una nueva fecha en ese plazo, o las partes no logran acordarla, el paciente puede escribir a soporte de Claramente, que buscará una solución, incluida la devolución completa del monto pagado, con la tarifa por uso de la Plataforma. La devolución la realiza Claramente. En las citas pagadas antes por transferencia directamente al psicólogo, es el psicólogo quien realiza la devolución.

Sesión pagada que no se realizó: si pasa la hora de una sesión ya pagada sin que quede registro de que se realizó (nadie se conectó a la videollamada o, en presencial, el psicólogo no la registró dentro de las 24 horas siguientes), la Plataforma la marca como no realizada y se lo avisa a ambos. El pago se mantiene: las partes pueden acordar una nueva fecha sin costo adicional. Si el psicólogo indica que la sesión sí se realizó, se le avisa al paciente, que puede reportarlo si no fue así. Si el paciente prefiere cancelarla, lo solicita en la Plataforma y soporte de Claramente revisa lo ocurrido con ambas partes y decide si corresponde la devolución; si el paciente no se presentó, no hay devolución.

Rechazo de una solicitud: si el psicólogo rechaza una solicitud de cita antes de confirmarla, debe indicar el motivo y el horario queda disponible nuevamente para que cualquier paciente, incluido el rechazado, pueda volver a agendarlo.

Medio de pago: las citas y los paquetes se pagan con tarjeta de débito o crédito a través de dLocal Go, un procesador de pagos externo. El pago lo recibe primero Claramente, que luego le transfiere al psicólogo el precio de su sesión por transferencia bancaria, con comprobante de respaldo. Claramente solo puede respaldar los pagos hechos dentro de la Plataforma: no responde por pagos acordados directamente con el psicólogo por fuera de ella. Usar dLocal Go implica también aceptar los términos y la política de privacidad de esa plataforma, ajenos a Claramente.

Tarifa por uso de la Plataforma: al precio de la sesión o del paquete se suma una tarifa por uso de la Plataforma, que se muestra desglosada junto con el total antes de pagar. Es el ingreso de Claramente: el psicólogo recibe el precio completo de su sesión, y la comisión del procesador de pagos la asume Claramente. Cuando corresponde devolver una sesión por un motivo que no es responsabilidad del paciente, se devuelve también la tarifa; si el paciente cancela una sesión ya pagada o no se presenta, no se devuelven ni la sesión ni la tarifa. En un paquete la tarifa se cobra una sola vez, sobre su precio total.

Para el psicólogo: lo cobrado con tarjeta se le liquida cada lunes por las sesiones realizadas la semana anterior, por el precio completo de la sesión. El monto y la fecha se muestran en cada cita.

Paquetes promocionales: el psicólogo puede ofrecer paquetes de varias sesiones de un mismo servicio a un precio total menor que el de las sesiones sueltas. Se pagan por adelantado, con tarjeta y con la tarifa por uso de la Plataforma, y cada sesión se agenda como cualquier cita, sujeta a la confirmación del psicólogo. Un paquete vence 30 días por cada sesión que incluye, con un máximo de 90 días desde la compra; las sesiones no agendadas antes del vencimiento se pierden y no se reembolsan. Si el psicólogo rechaza o no confirma una sesión, o se cancela por un motivo que no es responsabilidad del paciente, la sesión vuelve al paquete. El paciente puede pedir la devolución total del paquete a soporte dentro de los 15 días siguientes a la compra si no usó ninguna sesión. Al psicólogo, Claramente le liquida cada sesión por su valor dentro del paquete el lunes siguiente a realizarla, y las sesiones que vencieron sin usarse el lunes siguiente al vencimiento. Los cambios que el psicólogo haga a un paquete no afectan a los ya comprados.

Disponibilidad del psicólogo: si un psicólogo marca su perfil como "en vacaciones" o "inactivo", no podrás agendar nuevas citas con él o ella mientras dure ese estado; las citas ya confirmadas no se ven afectadas salvo que el propio psicólogo las cancele siguiendo el proceso de este documento.

Comprobantes tributarios: cada profesional es responsable de emitir sus comprobantes tributarios (facturas, notas de venta u otro documento equivalente) por los servicios que presta a través de la Plataforma, conforme a la ley. Claramente no emite ni gestiona estos comprobantes en nombre del psicólogo ni es responsable por el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Responsable del sitio web: este sitio web es administrado por Alvaro Steebe Castillo Enríquez, CEO de Claramente, persona natural con cédula de identidad Nro. 0402039614.

4 Naturaleza de los servicios de salud mental

Tú eres responsable de elegir a tu psicólogo con base en su especialidad, experiencia, credenciales y en tu propia evaluación de si es la persona adecuada para tus necesidades. Claramente no recomienda ni avala a ningún psicólogo en particular, no interviene en el criterio clínico, diagnóstico o tratamiento que el profesional decida aplicar, y no es responsable por la calidad, idoneidad o resultado de los servicios de salud mental prestados.

El contenido informativo disponible en la Plataforma (artículos, guías, audios, recursos) tiene fines exclusivamente informativos y no constituye diagnóstico, tratamiento ni consejo profesional individual.

5 Conducta esperada y usos prohibidos

Al usar Claramente te comprometes a actuar de buena fe, con respeto hacia los psicólogos y demás usuarios, y a usar la Plataforma solo para fines personales relacionados con tu bienestar o tu práctica profesional. No está permitido: usar la app para acosar, amenazar o difamar a otros usuarios; intentar contactar u ofrecer/recibir pagos por sesiones fuera de la Plataforma para evadir sus políticas; recopilar o usar datos personales de otros usuarios fuera del propósito de la sesión contratada; ni interferir con el funcionamiento técnico de la app (ingeniería inversa, bots, ataques a sus sistemas).

Claramente puede suspender o cerrar cuentas que incumplan estos Términos, en particular ante conductas no profesionales, fraudulentas o que pongan en riesgo a otros usuarios, previa revisión razonable del caso.

6 Datos personales

El tratamiento de tus datos personales, incluidos los de salud (datos sensibles), se rige por nuestra Política de Privacidad y por la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales del Ecuador (Registro Oficial No. 459, Quinto Suplemento, 26 de mayo de 2021). Al aceptar estos Términos confirmas que también has leído y aceptas dicha Política de Privacidad.

7 Propiedad intelectual

El nombre, logotipo, diseño e interfaz de Claramente son propiedad de CLARAMENTE. No está permitido copiar, reproducir o distribuir estos elementos sin autorización expresa. El contenido que un psicólogo publica en su perfil o comparte con sus pacientes sigue siendo de su autoría; al publicarlo en la Plataforma autoriza a Claramente a mostrarlo dentro de la app con el único fin de prestar el servicio.

8 Limitación de responsabilidad

Usas la Plataforma bajo tu propio criterio y riesgo. Claramente no garantiza que el servicio esté libre de interrupciones o errores, y no será responsable por daños derivados de fallas técnicas, de conexión, o de decisiones tomadas con base en el contenido informativo de la app, en la máxima medida permitida por la ley ecuatoriana.

9 Terminación de la cuenta

Puedes cerrar tu cuenta cuando quieras desde Configuración o escribiendo a soporte. El cierre no genera devoluciones por sesiones ya prestadas ni afecta obligaciones ya contraídas antes del cierre (por ejemplo, una sesión agendada y pagada pendiente de realizarse).

10 Cambios a estos Términos

Podemos actualizar estos Términos ocasionalmente. Si el cambio es significativo, te avisaremos dentro de la app antes de que entre en vigor y te pediremos aceptarlo nuevamente. Los cambios nunca aplican de forma retroactiva a sesiones ya agendadas y pagadas.

11 Legislación aplicable

Estos Términos se interpretan de acuerdo con las leyes de la República del Ecuador. Cualquier controversia se somete a los jueces y autoridades competentes de Ibarra, Ecuador, sin perjuicio de los mecanismos de protección al consumidor y a la salud que te correspondan por ley.

12 Contacto

Si tienes preguntas sobre estos Términos, escríbenos a claramente.soporte.help@gmail.com o desde la sección de soporte dentro de la app.

Este documento es la versión en PDF del texto que se muestra dentro de la app Claramente, en Perfil → Términos y condiciones. Ambos tienen el mismo contenido.