

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DE SIVIT CONNECT

Estos son los Términos y Condiciones de Uso de la plataforma digital **SIVIT CONNECT** (de propiedad de la empresa **OFTALVISION LTDA.**).

Cualquier persona que desee visualizar, acceder o usar la plataforma podrá hacerlo si se sujeta a ellos, y en caso de incumplirlos, total o parcialmente, podrá prohibirse su navegación o restringirse, de manera temporal o permanente, su cuenta de usuario.

Cualquier persona que no acepte los siguientes Términos y Condiciones Generales, los cuales tienen carácter válido, obligatorio y vinculante, deberá abstenerse de utilizar la plataforma SIVIT CONNECT.

I. DEFINICIONES PRELIMINARES

1. **EL NAVEGANTE:** Hace referencia al usuario individual, persona natural, que interactúa con la plataforma SIVIT CONNECT pero que no se ha registrado (es decir que no es un usuario registrado formalmente en la plataforma).
2. **EL USUARIO:** Hace referencia al usuario individual (persona natural o jurídica), en su calidad de cliente potencial o comprador, que interactúa con y en la plataforma SIVIT CONNECT, es decir que ya se ha registrado y posee una cuenta o institución activa al interior de la plataforma (es un usuario registrado formalmente en la plataforma).
3. **SIVIT CONNECT:** Es una plataforma digital que permite gestiones Clínicas y Estadísticas para Salud Visual, así como la visualización de publicidad.

EL NAVEGANTE de la plataforma debe observar toda la publicidad que se presente en la plataforma para quienes tengan naturaleza de NAVEGANTES, ya que al no ser un USUARIO REGISTRADO no tiene una relación contractual con LA EMPRESA, no tiene derecho a una licencia de uso de la plataforma -solo tiene el derecho a ver la plataforma-.

Si EL NAVEGANTE no desea observar la publicidad simplemente se deben abstener de ingresar a la plataforma, o configurar sus dispositivos para que no se les presente publicidad (esto aplica para la clase de publicidad que se pueda bloquear por parte de un NAVEGANTE).

Frente al USUARIO REGISTRADO, si no desea visualizar publicidad puede adquirir la función de bloqueo de publicidad al interior la plataforma (este servicio le es ofrecido al interior de la plataforma), de lo contrario observará la publicidad que le sea proyectada en la plataforma.

A continuación se ilustra el modelo de gestión de SIVIT CONNECT:



4. **LA EMPRESA:** Hace referencia a la productora y gestora de la plataforma SIVIT CONNECT, es decir la empresa OFTALVISION LTDA., empresa constituida mediante escritura pública número 4562, otorgada en la Notaría 18 de Medellín, del 8 de octubre de 1996, inscrita en la Cámara de Comercio de Medellín, Antioquia, el 28 de octubre de 1996, en el libro 9°. , folio 1342, bajo el número 9392, identificada con la matrícula mercantil número 21-218400-3 expedida por la Cámara de Comercio de Medellín, Antioquia, República de Colombia y con el número de identificación tributaria -NIT Colombiano- número 811007246-9, otorgado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia (DIAN), sujeta al Régimen Común Tributario y a los convenios internacionales para evitar la doble tributación. Su domicilio mercantil es la Calle 57 # 49 - 44 local 237, Medellín, Antioquia, República de Colombia, su cuenta de correo electrónico de contacto es comunicaciones@oftalvision.com y su número telefónico de contacto es (+574) 4481760.
5. **EL ANUNCIANTE:** Toda persona, natural o jurídica, que proyecte piezas publicitarias al interior de la plataforma SIVIT CONNECT. Debe responder directamente ante LOS NAVEGANTES, LOS USUARIOS y LA EMPRESA por el contenido y los efectos de su publicidad; sin perjuicio que si algún NAVEGANTE o USUARIO afectado por dicha publicidad desea dirigirse directamente ante LA EMPRESA lo podrá hacer y ésta se comunicará internamente con el ANUNCIANTE para darle una respuesta al NAVEGANTE o al USUARIO que le brinde eficacia a los derechos que tienen dicho EL NAVEGANTE o EL USUARIO.

Vale indicar que para que un ANUNCIANTE haga publicidad en la plataforma debe suscribir previamente un contrato con la EMPRESA y en dicho contrato el ANUNCIANTE se obliga a presentar una publicidad que cumpla con el orden público y respete los derechos de los USUARIOS, NAVEGANTES y COMPRADORES en general, esto asegura, en lo previsible con diligencia, la validez de la publicidad que se presenta en la plataforma, y si se detecta algún incumplimiento se da de baja la pieza publicitaria y el ANUNCIANTE debe responder por todos los efectos que dicha pieza publicitaria no válida haya causado. Debe tenerse en cuenta que el ANUNCIANTE tiene a su cargo un deber de diligencia especial debido a que se encuentra en el sector salud (debiendo asegurar en todo momento los criterios de ética médica, de diligencia profesional y de diligencia general).

6. **SC:** Abreviatura empleada para la plataforma digital SIVIT CONNECT (incluido su software de funcionalidad y sus correspondientes módulos interactivos).

II. PRINCIPIOS JURÍDICOS

La presente plataforma se rige A NIVEL MUNDIAL por los siguientes principios:

A. PRINCIPIOS EN MATERIA DE INTERACCIÓN CON SC

1. **Principio de software propietario:** SC es un soporte lógico propietario, cuyo titular es LA EMPRESA. Por tal razón se niega todo acceso abusivo a su código fuente y en general a la propiedad intelectual de los derechos de autor (incluyendo todas las obras artísticas, científicas y literarias inmersas en SC) y la propiedad industrial (incluyendo todos signos distintivos y las nuevas creaciones presentes en SC), existentes en la plataforma SC.
2. **Principio de licencia expedita:** LA EMPRESA concede un pleno uso válido, diligente y leal del aplicativo SC dirigido a prestar el servicio que el software, y su correspondiente multimedia, está en capacidad objetiva de atender y brindar frente a EL NAVEGANTE o EL USUARIO, según cada caso. Además LA EMPRESA evita las ventas atadas de soporte y/o

mantenimiento toda vez que es LA EMPRESA quien asume las cargas de soporte y mantenimiento del servicio.

Por su parte, EL NAVEGANTE o EL USUARIO se obliga a realizar un uso válido, diligente y leal de la plataforma SC. Dicho uso adecuado se logra cumpliendo a cabalidad los principios que se disponen en los presentes Términos y Condiciones de Uso, así como respetando los derechos, restricciones y deberes consagrados en las diversas normas jurídicas de orden público de la República de Colombia (incluyéndose el conjunto de Tratados, Convenios y Convenciones Internacionales suscritas y ratificadas por la República de Colombia) así como las del país donde se ubique EL NAVEGANTE o EL USUARIO.

3. **Principio de goce eficiente:** EL NAVEGANTE o EL USUARIO adquiere el derecho a gozar a cabalidad de todas las funciones de uso del software, según el perfil que se tenga dentro de la plataforma (es decir si es NAVEGANTE solo podrá usar la plataforma para visualizar e interactuar con ciertas partes de la herramienta, mientras que si es USUARIO podrá usar plenamente la herramienta en cada una de las opciones que esta le brinda). El alcance de este derecho se determina en las garantías que le otorga LA EMPRESA en el Numeral 4 del Literal B. PRINCIPIOS EN MATERIA DEL RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA de este documento.
4. **Principio de Información:** LA EMPRESA podrá modificar el contenido de los Términos y Condiciones de Uso en cualquier momento, siempre que no se afecten, desconozcan o disminuyan los derechos adquiridos de EL NAVEGANTE o EL USUARIO. Para ello, LA EMPRESA se compromete a hacer públicos los nuevos Términos y Condiciones y los mismos surtirán efectos inmediatos a partir del momento de su publicación en la plataforma SC (EL USUARIO que no esté de acuerdo con las modificaciones podrá dar de baja su cuenta, y el NAVEGANTE, en su caso, simplemente podrá dejar de navegar en la plataforma).

B. PRINCIPIOS EN MATERIA DEL RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA

1. **Principio de humanización de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC):** LA EMPRESA es una persona jurídica que se identifica claramente mediante su registro mercantil y su número de identificación tributaria. Así mismo, EL NAVEGANTE o EL USUARIO será una persona natural o jurídica, identificada e individualizada mediante los datos personales y organizacionales que brinda en SC.

Tanto EL NAVEGANTE o EL USUARIO como LA EMPRESA se encuentran conceptualizados debidamente, conforme lo indicado en el apartado I. Definiciones Preliminares de los presentes Términos y Condiciones de Uso, y cada quien responde directamente según la naturaleza de su perfil y frente a todos los efectos que cause su acción u omisión al interior de SC.

2. **Principio de neutralidad en la red:** LA EMPRESA adopta una postura de plena libertad en relación a éste principio. Lo anterior significa que el tráfico de los datos y contenidos de EL NAVEGANTE o EL USUARIO dentro de SC es de responsabilidad exclusiva de EL NAVEGANTE o EL USUARIO. LA EMPRESA responderá exclusivamente por las garantías de calidad e idoneidad de SC (Garantías definidas en el Numeral 4. PRINCIPIO DE GARANTÍAS EXPEDITAS del presente Capítulo) o por cualquier información que se le haya puesto en conocimiento y que presuntamente esté violando un derecho de alguna persona (caso en el cual LA EMPRESA adoptará los correctivos o planes de contingencia respectivos, y comunicará de esto a las entidades públicas competentes, cumpliendo así con su debida diligencia).

3. **Principio de información integral:** Se otorgará a EL NAVEGANTE o EL USUARIO información suficiente, veraz y oportuna en relación con la funcionalidad y la gestión de contenidos, informaciones y transacciones en SC.

Suficiencia hace referencia a que en SC se suministren de forma integral todos los elementos de juicio objetivos que permiten a EL NAVEGANTE o EL USUARIO autodeterminar sus actos y decisiones (tanto personales como institucionales) al interior de la plataforma. En el evento en que EL NAVEGANTE o EL USUARIO desee contar con mayor información para satisfacer su concepto subjetivo de suficiencia acerca de la funcionalidad de SC, puede solicitarla a LA EMPRESA mediante el enlace de CONTÁCTENOS ubicado en la herramienta.

Veracidad hace referencia a la indicación y suministro de información fidedigna, y sujeta a fuentes objetivas de verificación, al interior de SC, para EL NAVEGANTE o EL USUARIO.

Oportunidad significa que se expondrá a EL NAVEGANTE o EL USUARIO la totalidad de la información relevante relativa al aplicativo SC y a los contenidos de los productos que se ofrecen al interior del aplicativo SC, previo a que éste manifieste su deseo de adquirir un producto.

4. **Principio de garantías expeditas:** LA EMPRESA otorgará a EL NAVEGANTE o EL USUARIO garantías de calidad e idoneidad en relación con la funcionalidad del aplicativo SC.

Calidad hace referencia a que SC cumple cabalmente con el estado del arte, es decir cumple con los parámetros objetivos de la técnica para funcionar de manera adecuada como una plataforma digital que permite gestiones Clínicas y Estadísticas para Salud Visual, así como la visualización de publicidad.

Idoneidad significa que el aplicativo SC satisface las necesidades de EL NAVEGANTE o EL USUARIO en lo atinente a la funcionalidad de los módulos y la gestión de contenidos e información indicada en el párrafo anterior.

Parágrafo: Toda información, contenido o soporte lógico, proveniente de un tercero distinto a LA EMPRESA, EL USUARIO o EL NAVEGANTE, y que se encuentre alojado o gestionado en SC será de responsabilidad exclusiva y excluyente de ese tercero frente a EL NAVEGANTE o EL USUARIO y frente a LA EMPRESA.

C. PRINCIPIOS EN MATERIA DE PROPIEDAD INTELECTUAL

1. **Principio de protección automática:** Los derechos de autor, morales y patrimoniales, sobre las obras artísticas, científicas y literarias, así como toda clase de propiedad industrial, existentes en el diseño, programación, desarrollo, funcionalidad y operación del presente aplicativo son de propiedad exclusiva de LA EMPRESA y su protección opera automáticamente a partir del momento en que se creen y/o pongan a disposición al interior de la plataforma SC.

D. PRINCIPIOS EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

LA EMPRESA cuenta con adecuadas medidas técnicas, administrativas, jurídicas y humanas para asegurar la salvaguarda del derecho fundamental de protección a los datos personales de todos titulares cuyos datos sean tratados. LA EMPRESA se basa en los siguientes criterios al momento de tratar datos personales:

1. **Principio de lealtad y licitud del dato:** El dato personal no puede ser recolectado por medios fraudulentos o desleales. Por tanto, el otorgamiento de los datos por parte de EL NAVEGANTE o EL USUARIO debe ser espontáneo y tener como fundamento exclusivo la debida gestión de la plataforma SC. Además, la entrega de dicho datos debe ser válida y directa, lo cual genera que EL NAVEGANTE o EL USUARIO deben ser personas con plena capacidad jurídica para actuar. Si EL NAVEGANTE o EL USUARIO es un menor de edad, el otorgamiento de sus datos personales debe ser autorizado válidamente por su representante legal.
2. **Principio de calidad de los datos:** Los datos personales de EL NAVEGANTE o EL USUARIO (o los datos personales de terceros que EL USUARIO ingrese en SC) deben ser conservados de forma íntegra e inalterada en el aplicativo SC.

En ese orden, SC cuenta con medidas de seguridad tecnológica y física que salvaguardan dicho postulado en lo previsible, acorde al estado del arte de la seguridad de la información de un soporte lógico de la naturaleza de SC.

3. **Principio de necesidad del dato:** Consagrado como el grado de relevancia (conducencia y pertinencia) de los datos solicitados y/o suministrados en relación con el aplicativo SC. Lo anterior significa que solo se podrán solicitar los datos que resulten indispensables y/o necesarios para el relacionamiento de LA EMPRESA con EL USUARIO y para el recto funcionamiento del aplicativo SC.

El recto funcionamiento se determina con base en las garantías de calidad e idoneidad que LA EMPRESA otorga a EL NAVEGANTE o EL USUARIO en el Numeral 4 del Literal B. PRINCIPIOS EN MATERIA DEL RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA.

4. **Principio de finalidad del dato:** Entendido como el uso adecuado de los datos personales exclusivamente para los propósitos en que es creado, recolectado, almacenado, y en general tratado un dato. Todo tratamiento de datos personales debe sujetarse a la finalidad del aplicativo SC, es decir permitir gestiones Clínicas y Estadísticas para Salud Visual, así como la visualización de publicidad.
5. **Principio de actualidad del dato:** Por medio del cual los datos personales tratados por o en el aplicativo SC deben conservarse de manera suficiente, veraz y oportuna. Dichos verbos rectores se deben interpretar en armonía con el principio de autodeterminación informativa conceptualizado en el siguiente numeral.

Sin perjuicio de lo anterior, los datos administrados por el aplicativo SC a nivel histórico que sirvan para fines estadísticos a nivel de antecedentes no pueden alterarse dada su naturaleza cronológica, y si las circunstancias cambian EL NAVEGANTE o EL USUARIO (o cualquier titular de un dato personal que repose en el aplicativo SC) puede comunicarle a LA EMPRESA las notas aclaratorias que expresen las transformaciones surtidas en la información con el transcurso del tiempo, dicha acción se logra vía el enlace de CONTACTENOS ubicado en la plataforma.

Es importante anotar que los datos, textos y gráficas estadísticas que se proyecten en la plataforma se ilustrarán de manera general (para fines exclusivamente estadísticos) y no aparecerá ningún dato personal específico de EL NAVEGANTE o EL USUARIO.

6. **Principio de autodeterminación informativa:** Todo titular de un dato personal goza de autonomía para configurar su información ante el sistema de información.

Por lo dispuesto en éste principio, EL NAVEGANTE o EL USUARIO (o cualquier titular de datos que reposen en el aplicativo SC) tiene la prerrogativa para solicitar a LA EMPRESA su modificación, supresión o complemento cuando existan causas que así lo justifiquen y permitan para lograr una información fiable y adecuada. Dicha solicitud se logra vía el enlace de CONTACTENOS ubicado en SC.

En complemento, y en atención al presente principio, SC cuenta con suficientes medidas de seguridad tecnológicas (niveles de provisión, acceso, registro, circulación, y protección a los datos) acordes al estado del arte de la seguridad de la información y sus riesgos previsibles.

7. **Principio de pertinencia del dato:** EL NAVEGANTE o EL USUARIO podrá otorgar, en el sistema de información y/o la base de datos del aplicativo SC, los datos que sean pertinentes con el objeto social de LA EMPRESA y las funciones de SC. Cuando esto no se presente, es decir cuando EL NAVEGANTE o EL USUARIO no brinde información o la que brinde sea inoportuna o impertinente frente a tales finalidades, dicha información será suprimida o no gestionada por LA EMPRESA.
8. **Principio de circulación restringida:** Sólo EL NAVEGANTE o EL USUARIO está facultado para brindar, editar, y en general gestionar sus datos personales (o los datos personales de terceros que EL USUARIO ingrese en SC) dentro del aplicativo SC. Terceros agentes no tienen la autorización para conocer el dato, salvo autorización expresa de EL NAVEGANTE o EL USUARIO (o en los eventos en que se trate de datos personales públicos).

De igual manera, los datos personales sólo podrán circular por los sistemas que guarden relación con el aplicativo SC y no por otras redes, agentes o contextos. En éste sentido LA EMPRESA cuenta con medidas de seguridad tecnológica y física que de acuerdo al estado del arte previsible controlan y aseguran dicho tráfico restringido y seguro del dato, dentro de lo previsible y gestionable objetivamente.

9. **Principio de diligencia en el tratamiento de datos personales de terceros por parte del USUARIO:** EL USUARIO es el responsable del tratamiento de los datos personales de terceros que ingrese y gestione en la plataforma SC. LA EMPRESA solo responde por la funcionalidad de la plataforma SC, no decide directamente sobre los tratamientos que se realicen sobre datos personales al interior de SC. Por esta razón, EL USUARIO es quien debe velar por el respeto de todos los derechos que poseen los titulares de los datos personales que sean ingresados y en general tratados al interior de SC así como asegurar la gestión adecuada de dichos datos cuando use la plataforma SC.
10. **Principio de gestión activa:** Si EL USUARIO deja de usar alguna de sus cuentas gratuita en SC por un periodo igual o mayor a doce (12) meses, se le eliminará dicha cuenta que ha sido dejada de usar y se eliminará plenamente toda la información que ahí se encuentre presente (salvo que exista una justa causa legal, contractual o jurisprudencial que establezca que la información no se pueda eliminar). En este evento, LA EMPRESA, previo a eliminar la cuenta y la información que ahí se encuentre presente, le notificará al USUARIO, con una antelación de quince (15) días calendario previo a la eliminación, que la cuenta será eliminada para que, si el USUARIO lo considera pertinente, realice una copia de toda la información que ha incorporado y gestionado en la cuenta o cuentas que posea. Posteriormente, LA EMPRESA eliminará plenamente la cuenta y la información que ahí se encuentre presente, ya que no existiría ninguna justa causa ni deber jurídica para que LA EMPRESA la siga teniendo o conociendo.

E. PRINCIPIOS EN MATERIA DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

1. **Principio de intermediación:** Cualquier controversia surgida con ocasión de la funcionalidad del aplicativo SC debe arreglarse de manera directa entre las partes, esto es EL NAVEGANTE o EL USUARIO con LA EMPRESA. En ese sentido el enlace de CONTÁCTENOS ubicado en la presente plataforma es el medio idóneo para dirimir por acuerdo amigable directo cualquier conflicto entre las partes.
2. **Principio de subsidiariedad:** Si han transcurrido quince (15) días hábiles desde el momento en que una de las partes (EL NAVEGANTE, EL USUARIO o LA EMPRESA) elevó su solicitud de promover un acuerdo amigable con la otra parte, empleando el enlace de CONTÁCTENOS ubicado en el aplicativo SC, y aún no se ha resuelto la controversia, bien sea total o parcialmente, salvo que exista una justa causa para que la respuesta o resolución del asunto se presente en un plazo posterior al señalado, EL NAVEGANTE, EL USUARIO o LA EMPRESA resolverán sus controversias siguiendo las normas jurídicas de orden público que se encuentren vigentes en la República de Colombia, o las normas jurídicas de orden público que resulten más favorables para EL USUARIO si éste se encuentra ubicado en otro país.

Notas sobre el orden público aplicable: Cualquier controversia derivada del presente acuerdo, su existencia, validez, interpretación, alcance, ejecución o cumplimiento, será sometida ante las entidades y según las normas jurídicas de orden público aplicables en la ciudad de Medellín, Antioquia (República de Colombia); y los procedimientos se llevarán a cabo en idioma castellano, o en el idioma nativo de EL NAVEGANTE o EL USUARIO cuando el castellano no sea su idioma nativo y no lo domine de manera adecuada.

Cuando EL NAVEGANTE o EL USUARIO se encuentre ubicado en otro país se aplicarán las normas jurídicas de orden público del país donde se encuentre ubicado, si éstas les resultan más favorables, y las entidades competentes serán las de dicho país.

NOTA TRANSVERSAL: lo dispuesto en el presente punto **E. PRINCIPIOS EN MATERIA DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS** aplicará salvo que EL NAVEGANTE o EL USUARIO suscriba con LA EMPRESA un contrato o instrumento que señale unas condiciones especiales para la solución de controversias (por ejemplo, un contrato de licencia de uso de software).

III. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN PERSONAL

EL NAVEGANTE o EL USUARIO deben facilitar determinados datos personales, los que se emplean exclusivamente para desarrollar el objeto social de LA EMPRESA. Dicha información personal se procesa y almacena en servidores que cuentan con niveles de seguridad acordes al estado del arte en materia de seguridad de la información y se gestiona en ambientes de LA EMPRESA (analógicos y digitales) que son plenamente idóneos para asegurar su protección; en todo tratamiento de datos personales se aplican y salvaguardan todos los PRINCIPIOS EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES indicados en el Literal D. del Capítulo II. de estos Términos y Condiciones de Uso.

LA EMPRESA manifiesta que desarrolla su objeto social cumpliendo a cabalidad con los estándares internacionales y las normas jurídicas de orden público sobre protección de datos personales de todos los países donde se encuentra presente la plataforma SC, en armonía con lo dispuesto en la Constitución Política de la República de Colombia, la Ley colombiana número

23 de 1981 “Por la cual se dictan normas en materia de ética médica”, la Resolución 1995 de 1999 “Por la cual se establecen normas para el manejo de la Historia Clínica” expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, la Ley colombiana número 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y sus decretos reglamentarios (o cualquier otra norma que reglamente, adicione, ejecute, complemente, modifique, suprima o derogue a la Ley 23 de 1981, la Resolución 1995 de 1999 o la Ley 1581 de 2012), y la sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional de la República de Colombia.

Además, LA EMPRESA cuenta con una detallada Política de Protección y Tratamiento de la Información Personal (datos personales) disponible en el siguiente enlace: <http://www.oftalvision.com/legal/politicadeprotecciondedatospersonales.pdf>

Si EL NAVEGANTE o EL USUARIO requiere mayor información al respecto, LA EMPRESA cuenta con un enlace de CONTÁCTENOS al interior del aplicativo SC.

IV. JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA

Los presentes Términos y Condiciones de Uso, y en general toda relación que se desarrolle entre un NAVEGANTE o USUARIO y LA EMPRESA, se encuentran regidos por las normas jurídicas de orden público vigentes en la República de Colombia, o si EL NAVEGANTE o EL USUARIO se encuentra ubicado en otro país se aplicarán las normas jurídicas de orden público del país donde se encuentre ubicado, si éstas les resultan más favorables; las entidades públicas competentes para todos los efectos son las que actúen en la ciudad de Medellín, Antioquia (República de Colombia), o las entidades públicas de la ciudad y/o el país en el que se encuentre EL NAVEGANTE O EL USUARIO, si esto le resulta más favorable. Por lo tanto, cualquier controversia o asunto derivado del presente acuerdo será sometido a éstas entidades públicas y los procedimientos serán los que se consagren en las normas jurídicas de orden público aplicables en la ciudad de Medellín, Antioquia (República de Colombia), o los que apliquen en la ciudad y/o el país donde se encuentre ubicado EL NAVEGANTE o EL USUARIO, si esto le resulta más favorable, y se llevarán a cabo en idioma castellano, o en el idioma nativo de EL NAVEGANTE o EL USUARIO cuando el castellano no sea su idioma nativo y no lo domine de manera adecuada.