

Términos y condiciones de uso

Plataforma Ánima (sitio web y aplicación móvil) · Versión 2026-09.6 · Vigente desde el 18 de septiembre de 2026

1. Quiénes somos y qué regulan estos Términos

Ánima es una plataforma tecnológica operada por **Andrea Garza Mireles**, persona física que tributa en el Régimen Simplificado de Confianza (RESICO), RFC GAMA990812FA8, con domicilio en Calle Arquitectura 25, Colonia Industrial, C.P. 76130, Querétaro, Querétaro, México, y correo de contacto **hola@terapiaconanima.com** (en adelante «Ánima», «nosotros» o la «Plataforma»). La Plataforma comprende el sitio **www.terapiaconanima.com**, la aplicación móvil «Ánima» y los servicios asociados (agenda, pagos, videollamada, chat interno, recordatorios, notificaciones).

Estos Términos y condiciones (los «Términos») regulan el uso de la Plataforma por cualquier persona que cree una cuenta o la utilice (los «Usuarios»), ya sea como persona que busca atención psicológica («Paciente») o como profesional de la psicología que atiende a través de ella («Profesional»). Para los Profesionales aplica además el contrato de prestación de servicios que firman dentro de la Plataforma, el cual prevalece sobre estos Términos en lo que se oponga.

Qué aceptas y qué no. Al crear tu cuenta aceptas estos Términos mediante una casilla específica. En ese mismo momento se pone a tu disposición el **Aviso de privacidad**, cuya lectura no requiere aceptación. El **consentimiento para el tratamiento de tus datos personales sensibles**, el **Consentimiento informado** para la atención psicológica y las autorizaciones opcionales (mensajes por WhatsApp y comunicaciones comerciales) se te solicitan por separado, cada uno con su propia casilla o pantalla, y **no se entienden otorgados por el solo hecho de visitar o usar la Plataforma**. Si no estás de acuerdo con estos Términos, no crees una cuenta.

2. Qué es Ánima y qué no es

Ánima **conecta** a personas con psicólogas y psicólogos con cédula profesional vigente y facilita todo lo necesario alrededor de las sesiones: el estudio socioeconómico para asignar la tarifa, el catálogo de profesionales, la agenda, el cobro, el enlace de videollamada, los recordatorios, el chat interno y el resguardo de la información.

La atención psicológica la brinda directamente cada Profesional, de manera independiente y bajo su propia responsabilidad profesional, ética y legal. Ánima no presta servicios de salud, no es parte de la relación terapéutica, no supervisa clínicamente las

sesiones, no emite diagnósticos ni garantiza resultados. Ánima **sí es responsable** de verificar el título, la cédula y la documentación de cada Profesional antes de publicarlo, del funcionamiento de la Plataforma, del procesamiento de los pagos, del resguardo de la información que administra, de la información que publica y de la atención de quejas, en los términos de estos Términos y de la ley.

Ánima no es un servicio de emergencias. Si estás en crisis o en riesgo, llama a la Línea de la Vida (800 911 2000) o al 911, o acude a urgencias. La Plataforma no sustituye atención médica, psiquiátrica o de emergencia.

3. Requisitos y cuenta

- Debes tener **18 años cumplidos**. Al registrarte declaras que eres mayor de edad. Ánima no atiende a personas menores de edad y podrá cancelar cuentas que incumplan este requisito.
- Debes proporcionar información **verídica y actualizada** (nombre, correo, teléfono, contacto de emergencia) y responder con honestidad el estudio socioeconómico, que determina tu tarifa. Proporcionar información falsa para obtener una tarifa menor faculta a Ánima a reasignar la tarifa, previo aviso, o a cancelar la cuenta.
- Tu cuenta es personal e intransferible. Eres responsable de la confidencialidad de tu contraseña y de todo lo que se haga desde tu cuenta. Avísanos de inmediato si sospechas un acceso no autorizado.
- Solo puedes tener una cuenta. Ánima puede suspender o cancelar cuentas que incumplan estos Términos, con aviso y explicación, salvo casos graves.
- **Registro de tus aceptaciones.** Cada aceptación que hagas en la Plataforma (Términos, consentimientos, contrato) queda registrada con tu cuenta autenticada, tu nombre completo escrito, la versión del documento y la fecha y hora, y Ánima la conserva como evidencia aplicando medidas razonables para preservar su integridad. Puedes pedirnos en cualquier momento la relación de versiones que aceptaste escribiendo a hola@terapiaconanima.com.

4. Tarifas, pagos y facturación

- **Tarifa.** Tu tarifa por sesión se determina con el estudio socioeconómico, entre **\$400.00 y \$800.00 M.N.** por sesión, en cinco niveles (\$400, \$500, \$600, \$700 y \$800), y se te muestra **antes de agendar y de pagar**. Se asigna una sola tarifa por cuenta. En alianzas o campañas específicas puede aplicar una tarifa fija publicada. Todos los precios están en pesos mexicanos e incluyen los impuestos que resulten aplicables.
- **Reserva y pago.** Al elegir un horario haces una **reserva pendiente de pago**, que no es una cita confirmada. La cita queda **confirmada** cuando la Plataforma verifica tu pago o

aplica saldo suficiente de tu cuenta; en ese momento se activa el enlace de videollamada. La **fecha y hora límite de pago** es 24 horas antes del inicio de la sesión. Si en ese momento no se ha confirmado el pago ni aplicado saldo suficiente, la reserva se cancela, el horario vuelve a estar disponible y se te notifica; esa liberación no genera cargo ni deuda, no cuenta como inasistencia y no afecta tu saldo. Una cita confirmada no se cancela por el hecho de que no respondas un recordatorio ni pulses otra confirmación de asistencia. Las reservas solo pueden hacerse con al menos 24 horas de anticipación.

- **Procesador.** Los pagos se procesan a través de **Stripe**. Ánima no almacena los datos de tu tarjeta. Stripe trata tus datos de pago conforme a sus propios términos y aviso de privacidad.
- **Comprobante y factura.** Recibirás un comprobante de pago por correo. Puedes solicitar tu **factura (CFDI)** en cualquier momento escribiendo a hola@terapiaconanima.com con tus datos fiscales; te recomendamos hacerlo dentro del mes del pago para que se emita en ese mismo periodo. Las solicitudes posteriores se atenderán conforme a las reglas fiscales vigentes.
- **Cambios de tarifa.** Tu tarifa asignada se mantiene mientras no cambien tus circunstancias. Puedes solicitar una revisión del estudio socioeconómico escribiéndonos. Ánima podrá actualizar el rango de tarifas con al menos 30 días de aviso; los cambios no afectan sesiones ya pagadas.

5. Agenda, cancelaciones, inasistencias y devoluciones

Estados de una cita. Para que las reglas sean claras, distinguimos: **reserva pendiente de pago** (horario apartado sin pago confirmado), **cita confirmada** (pago verificado o saldo aplicado), **cancelación oportuna** (con 24 horas o más de anticipación), **cancelación tardía** (con menos de 24 horas), **inasistencia** (no te presentas a una cita confirmada) y **sesión realizada** (recibiste atención). Solo la sesión realizada se registra como atención en tu expediente; un cargo por cancelación tardía o inasistencia no es una sesión.

Situación	Qué pasa con tu pago
Tu reserva llega a las 24 horas previas sin pago ni saldo aplicado	La reserva se cancela y el horario se libera. Sin cargo, sin deuda, no cuenta como inasistencia.
Cancelas o reagendas una cita confirmada con 24 horas o más de anticipación	Sin penalización. El importe íntegro queda como saldo a favor para reagendar con tu Profesional o con otra persona del catálogo. El saldo no caduca ni tiene comisión por reagendar. La política comercial de Ánima es conservar el saldo, sin devolución en efectivo por una cancelación voluntaria ordinaria, sin perjuicio de las devoluciones y demás derechos que la ley te reconoce.

Situación	Qué pasa con tu pago
Cancelas con menos de 24 horas o no te presentas	Se aplica un cargo por cancelación tardía o inasistencia equivalente a la tarifa de la cita, porque el Profesional reservó ese tiempo para ti. Los casos de fuerza mayor (por ejemplo, una emergencia médica) se revisan individualmente: escríbenos con la explicación y, en su caso, el comprobante.
El Profesional cancela, reagenda sin tu acuerdo o no se presenta	Conservas íntegro tu pago. Tú eliges: reposición, saldo a favor o devolución íntegra, sin descuento de comisiones, además de la bonificación que te reconoce la Ley Federal de Protección al Consumidor (artículos 92 Bis y 92 Ter) cuando un servicio no se presta por causas imputables al proveedor.
Una falla atribuible a la Plataforma impide realizar o completar la sesión	Igual que el caso anterior: reposición, saldo a favor o devolución íntegra, a tu elección, sin descuento de comisiones.
La falla es de tu conexión o equipo	El Profesional hará lo razonable para restablecerla y acordarán cómo completar la sesión; si no es posible, aplica la regla de inasistencia salvo causa justificada.
Cambias de Profesional con saldo a favor	El saldo se conserva y se aplica con tu nuevo Profesional.
Cierras tu cuenta	Ver la sección 16: el saldo no se pierde, los cargos válidamente aplicados no se eluden y las citas confirmadas se tratan con estas mismas reglas según el tiempo que falte para cada una.

Cómo y cuándo se devuelve el dinero (cuando procede una devolución). Solicita la devolución desde tu panel o escribiendo a hola@terapiaconanima.com. Ánima te confirmará la recepción y la procedencia de la solicitud en un máximo de **3 días hábiles** y ordenará la devolución a la pasarela de pago dentro de los **10 días hábiles** siguientes a tu solicitud, por el **mismo medio de pago**; el reflejo en tu estado de cuenta depende de tu banco y puede tardar algunos días adicionales, que no dependen de Ánima. En las devoluciones por causa del Profesional o de la Plataforma se devuelve el importe completo, sin descuento alguno. Para cualquier otra devolución que resulte legalmente obligatoria, Ánima no descuenta comisiones salvo que estos Términos lo indiquen expresamente en el futuro, con su forma de cálculo, antes de que contrates.

Tolerancia y puntualidad. En una cita confirmada, el Profesional te esperará 15 minutos en la videollamada desde la hora agendada; después se registra inasistencia. Si te conectas tarde, la sesión termina a la hora prevista.

Horario. Todas las citas se muestran en hora del centro de México (UTC-6), salvo que la Plataforma indique otra cosa. Verifica tu zona horaria si te conectas desde otro lugar.

Estas reglas se detallan en la Política de cancelaciones publicada en la Plataforma, que forma parte de estos Términos; en caso de discrepancia prevalece la versión más favorable para el Usuario.

6. Comunicaciones, recordatorios y notificaciones

- Al registrarte aceptas recibir **correos electrónicos transaccionales** necesarios para el servicio: confirmación de cuenta, citas, pagos, recordatorios, avisos de seguridad y cambios a estos Términos.
- Los mensajes por **WhatsApp** (confirmación de cita, recordatorio de sesión, recordatorio de pago pendiente y aviso de mensaje nuevo en el chat, sin su contenido) son **opcionales** y se ofrecerán cuando el servicio esté disponible. Los activas con una casilla al registrarte o desde tu panel, y puedes desactivarlos cuando quieras desde tu panel, respondiendo **BAJA** o **STOP** a cualquier mensaje o escribiéndonos. Normalmente recibirás hasta 4 mensajes por sesión agendada; si no tienes sesiones, no recibes mensajes. No enviamos publicidad por este medio. Para el envío usamos como proveedores a Twilio y Meta (WhatsApp Business), conforme al Aviso de privacidad.
- Las **notificaciones push** de la aplicación móvil son opcionales: se activan solo con el permiso que otorgues en tu dispositivo y puedes retirarlo en cualquier momento desde los ajustes del teléfono, con lo que dejarás de recibir todas. Dentro de la app puedes apagar por categoría las de sesiones, pagos y chat; la categoría de emergencias no tiene interruptor propio en la app, pero queda desactivada si retiras el permiso del dispositivo. Ánima no garantiza la entrega de las notificaciones, que depende de tu dispositivo y de los servicios de Apple o Google.
- No enviamos comunicaciones comerciales sin tu autorización previa, que se solicita con una casilla opcional, y puedes retirarla en cualquier momento.

7. Chat interno y comunicación con tu Profesional

La comunicación fuera de sesión con tu Profesional se realiza por el **chat interno** de la Plataforma. Por diseño, la Plataforma no comparte tu teléfono ni tu correo con el Profesional, ni los del Profesional contigo; te pedimos no intercambiar datos de contacto directos ni llevar la comunicación a otros canales, salvo en la situación de emergencia descrita en la sección 8 o para coordinar, si tu Profesional deja de atender a través de Ánima y tú decides libremente continuar con ella o él, esa continuidad. El chat es para asuntos prácticos; **no es un canal de emergencias** ni de atención continua, y el Profesional lo responde dentro de su horario. Si recibes un mensaje inapropiado o quieres reportar una conversación, escribe a hola@terapiaconanima.com; Ánima revisará el reporte, podrá pausar el perfil del Profesional mientras lo aclara y te ayudará a cambiar de Profesional si lo deseas.

8. Ayuda inmediata y alertas

La aplicación incluye una sección de **Ayuda inmediata** con la Línea de la Vida, el 911, tu plan de seguridad (si lo elaboraste con tu Profesional) y la posibilidad de enviar una **alerta** a tu Profesional. Cuando envías una alerta, la Plataforma la registra, la dirige **exclusivamente a tu Profesional** mediante una notificación push y te muestra los recursos de emergencia. La administración de Ánima no recibe las alertas ni les da seguimiento clínico. Tu Profesional la atenderá lo más pronto posible dentro de su horario de disponibilidad. **La alerta no garantiza que sea leída ni respondida de inmediato y no sustituye a los servicios de emergencia;** nadie vigila la Plataforma de forma continua. En una situación de riesgo grave e inminente, tu Profesional podrá comunicarse con tu contacto de emergencia o con los servicios de emergencia conforme a lo que autorizaste en el Consentimiento informado y a las obligaciones que la ley le impone.

9. Orientación para elegir Profesional (herramienta automatizada, cuando esté disponible)

Ánima podrá ofrecer en el futuro una herramienta, total o parcialmente automatizada, que sugiera uno o más Profesionales del catálogo a partir de la información que proporciones (motivo de consulta, preferencias, disponibilidad). Hoy esta herramienta no está activa; cuando lo esté, se te informará en la propia pantalla y aplicará lo siguiente:

- La sugerencia es **orientativa**. El catálogo completo permanece siempre visible y la elección del Profesional es tuya. Ánima **no asigna ni deriva** pacientes.
- La herramienta **no realiza valoraciones clínicas ni diagnósticos**; ordena perfiles con criterios no discriminatorios (especialidades, enfoque, modalidad, disponibilidad y tus preferencias). La valoración de tu situación corresponde al Profesional en la primera sesión.
- Ánima **es responsable** del funcionamiento correcto de la herramienta, de la exactitud de la información que muestra sobre los Profesionales y de que sus criterios no sean discriminatorios. Ánima no garantiza que el Profesional sugerido sea el más adecuado para tu caso ni un resultado terapéutico, y la atención que recibas es responsabilidad del Profesional que elijas. Si no te sientes a gusto, puedes cambiar de Profesional desde tu panel.
- La herramienta no es un canal de emergencia; si detecta indicios de riesgo en lo que escribes, te mostrará recursos de emergencia. Esa presentación es una medida de seguridad y no una valoración clínica.
- Tienes derecho a solicitar que una persona del equipo de Ánima revise la sugerencia o te ayude a elegir, escribiendo a hola@terapiaconanima.com. La información que proporciones se trata conforme al Aviso de privacidad.

10. Uso aceptable

Te comprometes a usar la Plataforma únicamente para recibir o brindar atención psicológica conforme a estos Términos. En particular, no está permitido:

- Grabar, capturar o difundir sesiones, mensajes o contenidos de la Plataforma sin consentimiento expreso de las personas involucradas.
- Acosar, amenazar, discriminar o agredir a otros Usuarios o al personal de Ánima.
- Suplantar la identidad de otra persona o proporcionar información falsa.
- Intentar acceder a cuentas, datos o sistemas ajenos; interferir con la seguridad o el funcionamiento de la Plataforma; usar robots, scraping o automatizaciones no autorizadas.
- Usar la Plataforma para fines comerciales ajenos, publicidad, captación de pacientes fuera de ella o cualquier actividad ilícita.
- Copiar, modificar, descompilar o crear obras derivadas del software o los contenidos de la Plataforma.

El incumplimiento puede dar lugar a la suspensión o cancelación de la cuenta y, en su caso, a las acciones legales que correspondan.

11. Contenido que generas

Conservas la propiedad del contenido que escribes en la Plataforma (mensajes, respuestas a actividades entre sesiones, información de perfil). Nos otorgas únicamente la licencia necesaria para almacenarlo, transmitirlo y mostrarlo a quien corresponda (tu Profesional, tú misma o tú mismo) con el fin de prestar el servicio, conforme al Aviso de privacidad. No usamos tu contenido para publicidad ni para entrenar sistemas de inteligencia artificial.

12. Propiedad intelectual

La marca «Ánima», el logotipo, el diseño, los textos, el software, las bases de datos y demás elementos de la Plataforma son propiedad de su titular o de sus licenciantes y están protegidos por la Ley Federal del Derecho de Autor y la Ley Federal de Protección a la Propiedad Industrial. Te otorgamos una licencia limitada, personal, no exclusiva, intransferible y revocable para usar la Plataforma conforme a estos Términos. Nada en estos Términos te transfiere derecho alguno sobre esos elementos.

13. Protección de datos personales

El tratamiento de tus datos personales, incluidos los sensibles relacionados con tu salud, se describe en nuestro **Aviso de privacidad**. Ahí encontrarás qué datos recabamos, con qué

finalidades, quiénes son nuestros proveedores, cómo ejercer tus derechos ARCO y cómo revocar tu consentimiento. El consentimiento para tratar tus datos sensibles se te solicita por separado y por escrito mediante una casilla específica, como exige la ley.

14. Disponibilidad, cambios y suspensión del servicio

Hacemos nuestro mejor esfuerzo por mantener la Plataforma disponible de manera continua, pero **no garantizamos que esté libre de interrupciones o errores**. Podemos realizar mantenimientos, actualizar funciones o suspender temporalmente el servicio por razones técnicas o de seguridad; en lo posible te avisaremos con anticipación. Si una interrupción atribuible a la Plataforma impide una sesión, aplica la sección 5. Si decidimos dejar de operar la Plataforma, te avisaremos con al menos 30 días de anticipación, devolveremos cualquier saldo y sesión pagada no utilizados y facilitaremos, con tu Profesional, el cierre o la continuidad de tu proceso.

15. Responsabilidad

- Cada **Profesional es responsable** de la atención psicológica que brinda, de su expediente clínico y del cumplimiento de sus obligaciones profesionales, éticas y legales. Cualquier reclamación sobre la atención clínica deberá dirigirse al Profesional, sin perjuicio de que Ánima reciba tu queja, la canalice y te apoye conforme a la sección 19.
- **Ánima es responsable** del funcionamiento de la Plataforma, de la verificación de los Profesionales, del correcto procesamiento de tus pagos y devoluciones, del resguardo de la información que administra, de la exactitud de la información que publica y de las herramientas que pone a tu disposición, conforme a estos Términos, al Aviso de privacidad y a la ley.
- Ánima no responde por daños derivados de interrupciones de servicios de terceros ajenos a su control (tu conexión a internet, Google Meet, Stripe, tiendas de aplicaciones), de caso fortuito o fuerza mayor, ni del uso de la Plataforma en contravención de estos Términos. Nada en estos Términos limita los derechos que te reconoce la Ley Federal de Protección al Consumidor ni la responsabilidad de Ánima por dolo, negligencia o por obligaciones que la ley le impone.

16. Cierre de cuenta

Puedes solicitar el cierre de tu cuenta desde tu panel o escribiéndonos. El cierre tiene tres efectos separados:

- **Cierre del acceso.** Dejas de poder usar la Plataforma. Las reservas pendientes de pago se cancelan sin cargo. Las citas confirmadas que estén a 24 horas o más se cancelan

como cancelación oportuna (su importe pasa a tu saldo); las que estén a menos de 24 horas se tratan como cancelación tardía y generan el cargo correspondiente, igual que si las cancelaras desde tu panel, salvo causa del Profesional o de la Plataforma. El cierre no puede usarse para eludir un cargo válidamente aplicable.

- **Resolución de tu saldo.** Tu saldo a favor **no se pierde** por cerrar la cuenta. Antes de confirmar el cierre, Ánima te indica el importe de tu saldo. Como al cerrar la cuenta ya no podrás usarlo para reagendar, puedes solicitar su **devolución** por el mismo medio de pago conforme a los plazos de la sección 5, sin descuento alguno.
- **Conservación legal de datos.** Cerrar tu cuenta no termina por sí mismo tu relación con tu Profesional fuera de la Plataforma ni su obligación de conservar tu expediente. Tus datos operativos se eliminan o anonimizan en los plazos del Aviso de privacidad; la información clínica que forma parte de tu expediente y la que la ley obliga a conservar (comprobantes fiscales, registros de aceptación) permanece bloqueada durante el plazo legal y se elimina al vencer.

17. Profesionales

Las personas profesionales que atienden a través de Ánima lo hacen de forma independiente, conforme al contrato de prestación de servicios que firman electrónicamente en la Plataforma, el cual regula sus honorarios, obligaciones, confidencialidad, expediente clínico, no captación y terminación. Ningún elemento de estos Términos crea una relación laboral entre Ánima y los Profesionales ni los convierte en representantes de Ánima.

18. Modificaciones a estos Términos

Podemos actualizar estos Términos. Publicaremos la versión vigente en www.terapiaconanima.com/terminos con su número de versión y fecha. Los cambios que afecten tus derechos u obligaciones (tarifas, cancelaciones, devoluciones, responsabilidad, tratamiento de datos, nuevas funciones que traten tu información) te serán notificados por correo con al menos **10 días** de anticipación y **requerirán tu aceptación expresa** en tu siguiente inicio de sesión; hasta que la otorgues, seguirá aplicándote la versión anterior, y si no estás de acuerdo podrás cerrar tu cuenta sin costo con devolución de tu saldo y sesiones pagadas. Los cambios de redacción, corrección de errores o mejoras que no afecten tus derechos entrarán en vigor al publicarse, y te lo informaremos en la Plataforma.

19. Quejas, aclaraciones y PROFECO

Para cualquier duda, aclaración o queja escribe a **hola@terapiaconanima.com**; te responderemos en un plazo máximo de 5 días hábiles. Como consumidor, conservas en todo momento el derecho de acudir a la **Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)** y, en

cuestiones relacionadas con la atención a la salud, a la **Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED)** o a la comisión estatal correspondiente.

20. Legislación aplicable y jurisdicción

Estos Términos se rigen por las leyes de los Estados Unidos Mexicanos. Para cualquier controversia que no pueda resolverse de manera directa, las partes se someten a los tribunales competentes de **Querétaro, Querétaro**, sin perjuicio de los derechos que la legislación de protección al consumidor reconoce a los Usuarios respecto de la competencia por su domicilio y de los procedimientos ante PROFECO.

21. Disposiciones generales

Si alguna disposición de estos Términos se declara inválida, las demás conservarán su vigencia. La falta de ejercicio de un derecho no implica renuncia al mismo. Estos Términos, el Aviso de privacidad, el Consentimiento informado, la Política de cancelaciones publicada en la Plataforma y, para los Profesionales, su contrato, constituyen el acuerdo completo entre tú y Ánima respecto del uso de la Plataforma. Los encabezados son solo de referencia. Si Ánima cede la operación de la Plataforma a una persona moral que constituya para ese fin, te lo notificará con al menos 30 días de anticipación, la cesión no alterará tus derechos, y el tratamiento de tus datos por la nueva entidad se sujetará a lo que indica el Aviso de privacidad, incluida la obtención de tu consentimiento cuando la ley lo exija.

Versión 2026-09.6 · Vigente desde el 18 de septiembre de 2026 · hola@terapiaconanima.com