

Términos y Condiciones



Contenido

Términos y condiciones	1
1. Disposiciones Generales	1
2. Consentimiento del Usuario:	1
3. Ámbito Territorial.....	1
4. Usuarios en cobertura	1
5. Vigencia de los servicios	2
6. Definiciones	2
7. Alcance de los servicios de VRIM Connect	3
a) Intermediación de los servicios	4
b) Chat en línea	4
c) Asesoría Médica Telefónica	5
d) Videoconsulta médica	6
e) Asesoría Nutricional*	8
f) Asesoría Emocional*	8
g) Alcance de los Contenidos de Wellness	9
h) Referencias médicas a nuestra red de médicos especialistas a nivel	10.
i) Red visual	11
j) Red dental.....	11
k) Envío y coordinación del servicio de ambulancia gratuito.....	12
l) Condiciones de uso Club de descuentos TDConsentido.....	13
m) Farmacia en línea	13
n) Condiciones de la Asistencia Funeraria	14
o) Gestión clínica	18
p) Historial de salud.....	19
q) Gobernanza de datos	19
r) Gestión de recetas digitales	19
s) Exclusiones de los Servicios Médicos	20
8. Uso y acceso a la plataforma de VRIM Connect	20

a) Control de usuarios	21
b) Registro, cuenta del usuario y consentimiento	22
c) Uso de datos personales	22
d) Operación y mantenimiento de registro	23
e) Plataforma y contenido ajenos a VRIM Connect	23
f) Hospedaje de documentos	23
g) Seguridad	23
h) Limitaciones de uso	23
9. Pago de los servicios	24
10. Periodo de servicio gratuito	25
11. Planes de suscripción	25
12. Facturación	25
13. Política de reembolso	26
14. Prevención de fraude y seguridad	26
16. Cancelación de los servicios	26
17. Propiedad Intelectual	27
18. Derecho de cambiar las condiciones y términos de uso	27
19. Proveedor del servicio	28

Términos y condiciones

1. Disposiciones Generales

VRIM Connect es un programa de atención médica de primer contacto que ofrece descuentos médicos, atención médica virtual y atención médica presencial. Dichos servicios son provistos y operados por SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V.

Los alcances de estos servicios dependerán del producto al que se tenga acceso de acuerdo con el plan o servicio de VRIM Connect contratado.

Para dar atención a sus clientes, SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V. gestionará y coordinará los servicios previstos a través de una red de profesionales y proveedores calificados, cuya vigencia y aplicación estarán sujetas a las Cláusulas, Términos, y Exclusiones de las Condiciones Generales que se describen a continuación.

El uso de este sitio web, app móvil y de las herramientas provistas está condicionado a la aceptación por parte de usted de los términos de uso descritos a continuación y el aviso de privacidad correspondiente.

2. Consentimiento del Usuario:

Al acceder y utilizar este sitio web, usted expresa su consentimiento y aceptación de los términos de uso siguientes y su consentimiento respecto al tratamiento de sus datos personales en conformidad con la legislación vigente en materia de privacidad y protección de datos. Si no está de acuerdo con estos términos, no utilice los servicios de este sitio web.

3. Ámbito Territorial

Los Servicios mencionados en estas Condiciones Generales serán válidos dentro la República Mexicana, de acuerdo con la cobertura de la Red de Servicios y Proveedores de SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V.

4. Usuarios en cobertura

Este programa de salud brinda atención para el Usuario Titular (contratante del Programa) y sus beneficiarios (dependientes inscritos).

El número de beneficiarios registrables dependerá del plan contratado.

Para la prestación de los Servicios de Médicos no hay ninguna restricción en cuanto al límite de edad ni condición actual de la salud para la contratación de este Programa, sin embargo, siempre debe existir un adulto responsable, en caso de que el paciente sea un menor de edad, para recibir instrucciones en caso de ser necesarias.

5. Vigencia de los servicios

Los Servicios de los planes proporcionados por SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V. y/o los terceros se prestarán desde su contratación y hasta su cancelación o término de la vigencia. El inicio de vigencia inicia 24 horas hábiles posteriores a la contratación, digital, verbal o por escrito de VRIM Connect y terminará en la fecha contratada, que podrá ser mensual, trimestral, semestral, anual o por evento, según se acuerde en el momento de la contratación.

La finalización de la vigencia implicará automáticamente el cese de todos los Servicios gratuitos o cancelación de los beneficios que tenga asociados a su plan gratuitos aun cuando se hayan programado durante la vigencia, mismos que no podrán solicitarse con posterioridad a la vigencia del Programa.

6. Definiciones

Siempre que se utilicen los términos definidos a continuación, tendrán el significado que aquí se les atribuye.

- **Adulto responsable:** persona con capacidad jurídica para tomar decisiones en caso de recibir una instrucción o recomendación médica.
- **Paciente:** persona que recibirá una orientación en materia de salud, ya sea virtual o presencial.
- **Ambulancia Tipo II:** Unidad funcional de soporte básico de vida, equipada para el traslado de emergencias y Urgencias de pacientes desde el lugar del siniestro hasta los centros asistenciales, manteniendo al paciente oxigenado, vías respiratorias despejadas o canalizado con soluciones.
- **App móvil:** Aplicación móvil disponible para los dispositivos iOS, Android y Huawei
- **Beneficios adicionales:** Se trata de los servicios a los que podrá disponer un usuario que contrate uno de los planes de servicios que ponga a su disposición VRIM Connect.
- **Costo preferencial:** Costo que es aplicable al servicio que tendrá que pagar el Usuario final al Proveedor, el cual contiene el descuento estipulado entre el Proveedor y SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V.
- **Emergencia Real o Urgencia Médica Real:** Condición patológica de carácter súbito y repentino o accidente que pone en peligro la vida, la viabilidad de alguno de los órganos o la integridad del Usuario.
- **Enfermedad:** Toda alteración de la salud (dolencia, padecimiento o patología).
- **Enfermedad grave:** Es una alteración de la salud que implique hospitalización y que, a juicio del equipo médico de SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V. conlleve riesgo de muerte.

- **Fecha de Alta:** Día a partir del cual el Cliente ha aceptado verbal, digital o autógrafamente la contratación del programa VRIM Connect.
- **Fecha de Cobertura:** Es el tiempo de vigencia a partir de la fecha en que el Usuario Titular acepta registrarse o contratar un plan de servicios y beneficios VRIM Connect y hasta la terminación de esta. El término se especificará en el momento de la compra.
- **Medios Digitales:** Se refiere a cualquier comunicación realizada a través de Internet, sitio, aplicaciones móviles o cualquier portal o programa a través del cual VRIM Connect pueda prestar sus servicios
- **Profesionales de la Salud y Bienestar:** Aquellas personas físicas o morales, que de acuerdo con sus acreditaciones tienen la capacidad técnica reconocida para prestar un servicio en materia de su disciplina.
- **Proveedor(es):** Profesionales u operarios autorizados por SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V. debidamente capacitados para dar atención a las diversas coberturas estipuladas para el programa VRIM Connect.
- **Salud Interactiva:** Es la sociedad mercantil SALUD INTERACTIVA S.A. de C.V. encargada de operar y proveer todos los servicios del programa VRIM Connect.
- **Sitio web:** Página de internet ubicada en: www.vrim.com.mx/connect
- **Usuario:** Significa cualquier persona(s) física(s), titular y/o sus Beneficiarios inscritos que estén registrados o adquiera(n) voluntaria y expresamente el programa de atención médica de primer contacto VRIM Connect.
- En el caso de los usuarios deberán estar al corriente de sus pagos para gozar de las prestaciones y beneficios del programa de atención médica de primer contacto VRIM Connect.

7. Alcance de los servicios de VRIM Connect

VRIM Connect pone a disposición de los usuarios una plataforma web y app móvil, cuya finalidad es proveer la conexión entre profesionales de la salud y bienestar y pacientes, mediante un instrumento digital, cuya información es proporcionada por VRIM Connect o por personas vinculadas de manera directa o indirecta con él (acceso a contenido). Dicha información estará alojada en la nube (espacio de procesamiento y almacenamiento de datos y aplicaciones en servidores físicos).

VRIM Connect funge como un enlace entre profesionales de la salud y bienestar y pacientes, no garantiza la resolución efectiva de todas las necesidades del usuario.

Los servicios a los que tendrá acceso el usuario al registrarse en la plataforma VRIM Connect podrán ser los siguientes de acuerdo con el plan contratado y la vigencia vigente de los servicios:

- Acceder a una asistencia médica general y especializada por profesionales de la salud cuya información es acredita mediante un título y cédula vigente.
- Acceso a buscadores de salud por especialidad y nombre del especialista.
- Ubicación de los especialistas de salud más cercanos al usuario.

- Registro de indicadores de salud.
- Acceso a la agenda de los especialistas de salud para programar una consulta en el horario disponible de los doctores.
- Creación y Registro de su historia de salud.
- Creación y resguardo en la base de datos de las interacciones médicas de cada paciente y notas médicas expedidas por los médicos acreditados de la Plataforma.
- Creación y almacenamiento de estudios de laboratorio.
- Descarga de prescripción médica digital y orden de estudios.
- Acceso a contenido de salud.

a) Intermediación de los servicios

Al solicitar consulta para asesoría de un médico o algún otro profesional de la salud, Salud Interactiva le ofrecerá la opción de consultar con uno de los profesionales independientes afiliados que se encuentre disponible para atenderlo. Aunque Salud Interactiva certifique que los proveedores afiliados cumplen con los requisitos para proveer los servicios que ofrecen, usted es el único responsable de decidir si desea tener una consulta con un determinado proveedor. Al proceder a realizar la consulta, usted está aceptando consultar específicamente con dicho proveedor y, por lo tanto, iniciando una relación médico-paciente directa con el mismo. Usted asume por lo tanto la responsabilidad de optar por tener consulta con un determinado proveedor a través de este sitio.

Todos los proveedores de servicios médicos son profesionales independientes que ofrecen sus servicios en el libre ejercicio de sus profesiones y utilizan la plataforma de Salud Interactiva únicamente como un medio para comunicarse con usted. Cualquier información, recomendación, indicación, diagnóstico, prescripción o tratamiento recibido de un proveedor proviene exclusivamente de este y no de Salud Interactiva, la cual en ningún caso será responsable por daños o perjuicios relacionados con o derivados de diagnósticos, tratamientos o asesoría médica obtenida de los proveedores disponibles, ni por ningún daño ni perjuicio relacionado con cualquier otra forma de información obtenida a través del sitio web.

b) Chat en línea

El servicio de Chat Médico está diseñado para ofrecer orientación médica básica, facilitar el acceso a recomendaciones personalizadas según el plan contratado y, cuando sea necesario, derivar al usuario a una consulta telefónica con un médico de cabina. Este servicio no sustituye la atención médica profesional y **no está destinado para emergencias médicas.**

Obtención de Información Médica

Recopilación del Padecimiento Actual:

Durante el uso del chat, el usuario proporcionará una descripción clara de sus síntomas, su inicio, duración y evolución. Esta información será recopilada a través de preguntas estructuradas dentro del sistema.

Antecedentes de Importancia:

El sistema solicitará información relevante sobre antecedentes médicos, como enfermedades previas, cirugías, alergias, medicamentos actuales y cualquier otro dato de salud pertinente.

Proceso de Orientación Médica

Análisis de la Información:

Con base en los datos proporcionados por el usuario, el sistema generará una evaluación preliminar que será revisada por un profesional médico.

Recomendación Personalizada:

Dependiendo de la naturaleza de los síntomas y los antecedentes, el chat médico ofrecerá:

- Recomendaciones generales para el manejo inicial del padecimiento.
- Consejos sobre la necesidad de consulta médica presencial.
- Derivación a una llamada de voz con un médico de cabina si se considera necesario para una evaluación más detallada.

Responsabilidades del Usuario

Información Veraz y Completa:

El usuario es responsable de proporcionar información completa, precisa y actualizada sobre su estado de salud.

Cumplimiento de Recomendaciones:

El usuario es responsable de seguir las recomendaciones proporcionadas a través del chat médico y de acudir a un servicio de urgencias si su condición lo amerita.

Exclusiones y Limitaciones del Servicio

Este servicio no está diseñado para diagnóstico definitivo, prescripción de medicamentos ni tratamiento de enfermedades crónicas o complejas.

No se proporcionará asesoría sobre padecimientos que requieran intervención médica inmediata o especializada.

Limitaciones del Servicio:

El servicio **no atenderá emergencias médicas**, tales como: dificultad respiratoria severa, pérdida de conocimiento, dolor torácico intenso, hemorragias incontrolables o cualquier otra situación que requiera atención inmediata en un centro de urgencias.

Uso Responsable de la Información:

Toda la información proporcionada será tratada con confidencialidad y se utilizará únicamente con fines de orientación médica dentro de los límites del servicio.

c) Asesoría Médica Telefónica

VRIM Connect. brinda acceso electrónico a asesorías médicas en línea relacionados con la salud, que incluyen orientación médica telefónica de forma segura a través de

médicos titulados de manera ilimitada las 24 horas, los 365 días del año, sobre temas de salud en general que pudiera tener el Usuario:

- Expediente Electrónico de cada Usuario que haya solicitado la atención médica.
- Emergencias médicas y primeros auxilios.
- Reacciones adversas a algún medicamento.
- Información sobre efectos secundarios y contraindicaciones de medicamentos.
- Recomendaciones higiénicas.
- Orientación en primeros auxilios.
- Información general sobre enfermedades.
- Orientación sobre especialidades médicas.
- Coordinación y envío de ambulancia a servicios de urgencia y emergencia médica con costo preferencial.
- Información sobre servicios de apoyo diagnóstico (pruebas diagnósticas).

SALUD INTERACTIVA no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Usuario en cuanto a las consultas y seguimiento de los asesoramientos médicos que se les preste, limitándose a responder a cuestiones planteadas por el Usuario de acuerdo con la información que éste le ha proporcionado. Cuando la asesoría derive de una situación clínica de Urgencia Médica Real, el equipo médico de SALUD INTERACTIVA coordinará el envío de una ambulancia con tarifa preferencial para el traslado del Usuario al lugar a donde este último determine como el Hospital adecuado para su atención. Aplican restricciones de acuerdo con la existencia y/o disponibilidad de proveedores en la región solicitada.

No utilice este sitio web para emergencias, el sitio y los servicios en él proporcionados, no son para uso en caso de emergencias médicas o situaciones urgentes. Si usted piensa que tiene una emergencia, llame inmediatamente al **911** o cualquier otro teléfono de emergencia que tenga a la mano o diríjase a un centro de atención médica de inmediato.

Sus interacciones con los proveedores de servicios de atención médica o salud y bienestar, a través de este sitio no pueden reemplazar su relación personal con su(s) proveedor(es) regular(es) de salud y las asesorías médicas ofrecidas en este sitio no sustituyen sus chequeos regulares de salud con el médico de su elección.

Los servicios no incluyen el suministro de cuidados médicos por parte de SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V.

Solicitando una orientación médica, usted acepta revelar el contenido completo de su registro médico electrónico para el médico que llevará a cabo la orientación médica. Todas las orientaciones médicas son grabadas y las grabaciones de audio forman parte de su registro médico electrónico.

d) Videoconsulta médica

VRIM Connect brinda acceso electrónico a consultas médicas en línea relacionados con la salud, de forma segura a través de médicos titulados de manera ilimitada de

8:00 a.m. a 8p.m. los 365 días del año, sobre temas de salud en general que pudiera tener el Usuario:

- Consultas médicas con médicos generales, lo cual incluye la prescripción de receta médica en formato digital en caso de ser necesario.
- Expediente Electrónico de cada Usuario que haya solicitado la atención médica.
- Emergencias médicas y primeros auxilios.
- Reacciones adversas a algún medicamento.
- Orientación (revisar con el área médica) sobre efectos secundarios y contraindicaciones de medicamentos.
- Recomendaciones higiénicas.
- Consultas sobre evaluación de distintos tratamientos (efectos y evolución).
- Orientación en primeros auxilios.
- Información general sobre enfermedades.
- Orientación sobre especialidades médicas.
- Valoración y recomendación de la necesidad de consulta de un médico a domicilio.
- Coordinación y envío de ambulancia a servicios de urgencia y emergencia médica con costo preferencial.
- Información sobre servicios de apoyo diagnóstico (pruebas diagnósticas).
- Interpretación de estudios de laboratorio.
- Pruebas diagnósticas adicionales de acuerdo con el padecimiento con precio preferencial (servicio a domicilio según disponibilidad).
- A solicitud del Usuario resurtido periódico de recetas a domicilio con tarifa preferencial, en las zonas de cobertura disponibles.
- Programas de rehabilitación para atención de secuelas, con precio preferencial.

SALUD INTERACTIVA no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Usuario en cuanto a las consultas y seguimiento de los asesoramientos médicos que se les preste, limitándose a responder a cuestiones planteadas por el Usuario de acuerdo con la información que éste le ha proporcionado. Cuando la asesoría derive de una situación clínica de Urgencia Médica Real, el equipo médico de SALUD INTERACTIVA coordinará el envío de una ambulancia con tarifa preferencial para el traslado del Usuario al lugar a donde este último determine como el Hospital adecuado para su atención. Aplican restricciones de acuerdo con la existencia y/o disponibilidad de proveedores en la región solicitada.

No utilice este sitio web para emergencias, el sitio y los servicios en él proporcionados, no son para uso en caso de emergencias médicas o situaciones urgentes. Si usted piensa que tiene una emergencia, llame inmediatamente al **911** o cualquier otro teléfono de emergencia que tenga a la mano o diríjase a un centro de atención médica de inmediato.

Sus interacciones con los proveedores de servicios de atención médica o salud y bienestar, a través de este sitio no pueden reemplazar su relación personal con su(s)

proveedor(es) regular(es) de salud y las asesorías médicas ofrecidas en este sitio no sustituyen sus chequeos regulares de salud con el médico de su elección.

Los servicios no incluyen el suministro de cuidados médicos por parte de SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V.

Solicitando una orientación médica, usted acepta revelar el contenido completo de su registro médico electrónico para el médico que llevará a cabo la orientación médica. Todas las orientaciones médicas son grabadas y las grabaciones de audio forman parte de su registro médico electrónico.

e) Asesoría Nutricional*

Orientación telefónica y/o por videoconsulta a pacientes para mejorar su estilo de vida y condiciones de salud con programas enfocados en:

- Fase de diagnóstico
- Fase de valoración con estudios de laboratorio
- Fase de seguimiento

El servicio se otorgará en los horarios acordados en cada programa y conforme a la disponibilidad de SALUD INTERACTIVA.

SALUD INTERACTIVA no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Usuario en cuanto a las consultas y seguimiento de los asesoramientos nutricionales que se les preste, limitándose a responder a cuestiones planteadas por el Usuario de acuerdo con la información que éste le ha proporcionado. Aplican restricciones de acuerdo con la existencia y/o disponibilidad de proveedores en la región solicitada.

f) Asesoría Emocional*

Orientación telefónica para:

- Apoyo emocional para niños mayores de 8 años y adolescentes
- Manejo de relaciones interpersonales
- Manejo de estrés
- Ansiedad
- Anorexia y otros trastornos alimenticios
- Confinamiento
- Duelo
- Relaciones destructivas
- Depresión Postparto

El servicio se otorgará en los horarios acordados en cada programa y conforme a la disponibilidad de SALUD INTERACTIVA

SALUD INTERACTIVA no será, en ningún caso, responsable de las acciones u omisiones del Usuario en cuanto a las consultas y seguimiento de los asesoramientos psicológicos que se les preste, limitándose a responder a cuestiones planteadas por el Usuario de acuerdo con la información que éste le ha proporcionado.

g) Alcance de los Contenidos de Wellness

Los contenidos de wellness en esta aplicación tienen un carácter **informativo y educativo**, orientados a fomentar el bienestar integral y a proporcionar herramientas para el aprendizaje autodidacta en temas de salud física, mental y emocional.

Consideraciones importantes

No sustituyen asesoría profesional: Los contenidos no reemplazan el diagnóstico, tratamiento o consejo de un médico u otro profesional de la salud.

Responsabilidad del usuario: Cada usuario es responsable de aplicar la información proporcionada, reconociendo que los resultados pueden variar según factores individuales.

Consulta previa: Se recomienda consultar a un profesional de la salud antes de realizar cambios significativos en el estilo de vida, dieta o rutina de ejercicio basados en los contenidos. El uso de estos materiales queda bajo la responsabilidad del usuario, quien debe evaluar su adecuación a sus necesidades. La aplicación no se hace responsable de interpretaciones incorrectas o aplicaciones inadecuadas de la información proporcionada.

Beneficios Clave de los Contenidos de Wellness

- **Promoción del bienestar integral:** Fomentan hábitos saludables que abarcan la salud física, mental, emocional y social.
- **Educación preventiva:** Proveen información para prevenir enfermedades y mejorar la calidad de vida.
- **Apoyo emocional:** Ofrecen herramientas para manejar el estrés, la ansiedad y desarrollar habilidades emocionales.
- **Fomento de la productividad:** Ayudan a los usuarios a equilibrar su vida personal y profesional.
- **Accesibilidad:** Permiten acceder a servicios y contenidos adaptados a las necesidades de los usuarios en cualquier momento y lugar.

h) Referencias médicas a nuestra red de médicos especialistas a nivel nacional*

SALUD INTERACTIVA proporcionará referencia de Proveedores de servicios médicos en más de 4,000 establecimientos afiliados, en 250 cadenas de prestigio, y en 325 ciudades de la República Mexicana, de manera ilimitada y dentro de la República Mexicana. Esta red incluye descuentos desde el 5% y hasta el 50% en:

- **Consultas con Médicos Generales, Psicología y Nutrición:** En caso de que el Usuario requiera atención sobre una patología sencilla que se pueda resolver por video conferencia o en un consultorio, podrá tener acceso a las siguientes especialidades: Médico General, Psicología y Nutrición. Las consultas estarán al alcance y por cuenta del Usuario a costo preferencial.

- **Consultas con Médicos Especialistas:** En caso de que el Usuario requiera atención médica para la atención de patologías específicas de algún órgano o sistema se le proporcionará la referencia de algún médico especialista en donde tendrá acceso a todas las especialidades a costo preferencial.

El número de eventos es ilimitado y el Usuario deberá pagar la cuota correspondiente de cada interacción virtual o visita. El Usuario podrá hacer uso de este servicio en cualquier parte de la República Mexicana que se encuentre al momento de su solicitud de acuerdo con la cobertura.

El número de eventos es ilimitado, el usuario podrá seleccionar al especialista o especialidad de acuerdo con la disponibilidad de espacios (agenda) disponible del médico. El usuario podrá seleccionar la modalidad de atención: atención virtual o atención presencial. En el caso de la atención presencial o en consultorio, el usuario seleccionará el consultorio de su elección y pagará la consulta de acuerdo con los precios publicados en la plataforma App o sitio Web VRIM Connect. Aplican restricciones de acuerdo con la existencia y/o disponibilidad de proveedores en la región solicitada.

- Red de laboratorios y gabinetes con servicio de imagenología
- Clínicas y hospitales
- Aparatos ortopédicos
- Aparatos auditivos
- Enfermeras y cuidadores
- Clínicas y hospitales
- Rehabilitación
- Equipo médico
- Cuidados en casa (Homecare).

Aplican restricciones de acuerdo con la existencia y/o disponibilidad de proveedores en la región solicitada.

i) Red visual

El Usuario tendrá derecho por parte de la Red de Proveedores y técnicos de SALUD INTERACTIVA a los siguientes descuentos en el Tratamiento integral de los defectos visuales y de enfermedades crónico-degenerativas de los ojos:

- Oftalmología: Acceso a todas las especialidades y subespecialidades.
- Hospitales oftalmológicos
- Promociones en cirugías
- Ópticas
- Armazones y lentes oftálmicos graduados a precio preferencial
- Reposición de lentes a precio preferencial
- Descuento en conceptos no cubiertos.
- El número de eventos es ilimitado

El usuario deberá pagar el costo del producto o servicio correspondiente de cada compra, directamente al proveedor médico que esté proporcionando el servicio.

Aplican restricciones de acuerdo con la existencia y/o disponibilidad de proveedores en la región solicitada.

j) Red dental

El Usuario tendrá derecho por parte de Profesionales y Proveedores dentales de la Red de Odontólogos de SALUD INTERACTIVA a los siguientes servicios con costo preferencial y de manera ilimitada de servicios dentales preventivos, correctivos y estéticos:

- Consulta, (previa cita) ya sea preventiva o diagnóstica, comprende la realización de la historia clínica, valoración y técnica de cepillado.
 - Consulta Oral y Servicio de Emergencia (dolor agudo).
 - Evaluación Detallada (diagnóstica y de control).
 - Radiografía periapical (diagnósticas).
 - Profilaxis en adultos.
 - Instrucción sobre higiene oral e información nutricional.
 - Tratamientos, de hasta el 30% de descuento sobre los precios establecidos por el profesional.
 - Precios preferentes en tratamientos.
-
- El número de eventos es ilimitado y el usuario deberá pagar el costo del servicio correspondiente de cada visita, directamente al proveedor médico que esté

proporcionando el servicio.

*Aplican restricciones de acuerdo con la existencia y/o disponibilidad de proveedores en la región solicitada.

k) Envío y coordinación del servicio de ambulancia gratuito

En caso de que el Usuario presentara una Emergencia Real o Urgencia Médica Real por accidente y/o enfermedad grave, y necesite el traslado en ambulancia terrestre, podrá solicitar a consideración (Autorización) del equipo médico de SALUD INTERACTIVA, mediante llamada telefónica las 24 horas al día, los 365 días del año el envío de una ambulancia gratuita al domicilio indicado y hasta el centro hospitalario más cercano (hasta un radio máximo de 20 kilómetros a la redonda). Este Servicio se proporcionará con el límite de eventos de acuerdo con el plan contratado, durante la Fecha de Cobertura mientras el servicio esté vigente. El servicio se llevará a cabo en Ambulancia tipo II de la Red de Proveedores Médicos, si fuera requerida una distancia mayor a ese rango de distancia, tendrá un costo que se le hará saber al Usuario para su aceptación y pago correspondiente al proveedor.

El excedente de los 20 kilómetros a la redonda será catalogado como Traslado Foráneo. En estos casos se informará al solicitante el costo del servicio en la misma llamada y solo bajo su aprobación, será coordinado el servicio para su aceptación y pago correspondiente al proveedor.

Se excluye el servicio para la atención de cualquier padecimiento sospechoso de ser positivo a COVID-19 o Enfermedad Respiratoria Aguda relacionada con COVID-19. Para dichos requerimientos, ofrecemos a nuestros clientes, el servicio de coordinación de ambulancia con costo preferencial, a través de los proveedores que cuenten con el servicio de traslado seguro, el cual está sujeto a disponibilidad (debido a la emergencia sanitaria).

Para un mejor servicio de ambulancia, el Usuario o responsable del mismo, debe definir previo al traslado la institución médica a la que desea ser transportado, para poder resolver el problema del paciente. En caso de coordinación de ambulancia y si el paciente no es recibido en el hospital indicado por causas ajenas al Proveedor, iniciará el costo de tiempo de espera con los costos preferenciales establecidos por el Proveedor, dicho costo será cubierto por el Usuario. En todos los casos en los cuales el Usuario solicite el traslado a una institución médica que no lo reciba por causas atribuibles al paciente, el pago del traslado secundario a una nueva institución médica será responsabilidad del solicitante del Usuario, y será cargada con el costo preferencial que se tiene convenido vigente y previamente acordado con el Proveedor, sin otro beneficio.

*Aplican restricciones de acuerdo con la existencia y/o disponibilidad de proveedores en la región solicitada.

l) Condiciones de uso club de descuentos TDConsentido

Es el club de descuentos a nivel nacional, con más de 4,000 establecimientos comerciales de bienestar y esparcimiento, que ofrecen beneficios reales en 250 ciudades del país.

Puede consultarlos en nuestra página web o en nuestra app, o bien, llamado al área de Concierge Médico,

Para tener acceso a los descuentos únicamente debe:

- Mostrar membresía física o digital donde esté incluido el logotipo de TDConsentido
- Mostrar identificación oficial vigente
- En caso de algunos cupones, se deben presentar de manera física o digital para la redención de la promoción, o bien, mostrar el cupón para la lectura en sus instalaciones del código QR
- Cuando se trata de reservaciones, el cliente deberá comunicarse de manera directa con el proveedor a su centro de atención telefónica e indiquen el código o nombre de la promoción.

** Agregar leyenda de cambio sin previo aviso.

Para atender cualquier aclaración de servicio es indispensable que se cumpla el proceso correspondiente de registro, validación de queja e integración de reporte con datos específicos de la problemática para seguimiento y resolución del caso:

- Nombre del titular de la membresía y tipo de membresía
- Nombre del proveedor, sucursal, fecha y horario aproximado del suceso.
- Breve relato del suceso.
- Copia del ticket, factura o recibo de honorarios (según sea el caso) que funge como testigo de consumo o atención prestada por el proveedor.
- Se verifica la información con el proveedor y se lleva a cabo el reembolso o un nuevo beneficio para compensar al cliente
- El usuario solo tendrá 10 días hábiles posterior a la compra para ingresar la queja.

m) Farmacia en línea

El Usuario tendrá acceso de manera ilimitada al surtido en línea de medicamentos generales, de alta especialidad y genéricos con entrega a domicilio en cualquier parte de la República Mexicana con tarifas preferenciales, en menos de 72 horas, así como referencias de farmacias con precios preferenciales. Este servicio deberá de ser acordado y pagado directamente por el Usuario previo acuerdo con el Proveedor.

*Aplican restricciones de acuerdo con la existencia y/o disponibilidad de proveedores en la región solicitada.

Condiciones de uso de la consulta gratis de especialidad de acuerdo con el plan comercial contratado

Será válido por 1 evento por una única ocasión, en cualquier especialidad disponible para redención de este beneficio y en modalidad virtual y presencial de acuerdo con la red de médicos. El servicio o consulta tendrá que ser programado por medio de la app o sitio web de VRIM Connect, mientras el usuario se mantenga vigente.

Una vez agendada la cita gratuita no aplica cancelación ni reprogramación de la cita y esta se dará por redimida.

***Aplican restricciones de acuerdo con la existencia y/o disponibilidad de proveedores en la región solicitada.**

n) CONDICIONES DE USO DEL CHECK UP GRATUITO Usuario tendrá derecho a 1 (un) evento sin costo al año de los siguientes estudios de laboratorio:

- Química sanguínea de 6 elementos
- Biometría hemática
- Examen general de orina

Para utilizarlo deberá llamar al servicio de Concierge Médico de **SALUD INTERACTIVA** para conocer los laboratorios de la red de Proveedores, en donde podrá solicitar esta prestación. Los resultados obtenidos en este Check Up podrán ser interpretados por SALUD INTERACTIVA y servirán como referencia para seguimiento y asignación de algún tratamiento específico. En caso de no utilizar el servicio, el costo no será reembolsable.

n) Condiciones de la Asistencia funeraria.

En caso de que se presente el deceso del titular de Vrim Connect, uno de sus familiares deberá reportar el siniestro de manera inmediata. De lo contrario no podremos hacer válido el servicio por medio de reembolsos

Una vez que alguno de los familiares del Usuario hable al servicio de Concierge Médico de SALUD INTERACTIVA para solicitar el servicio funerario, se verificará que el Usuario se encuentre activo en el sistema al momento de su fallecimiento y de ser el caso, autorizará la solicitud de prestación de la Asistencia Funeraria.

Se verificarán los Documentos Oficiales requeridos para un servicio funerario típico, es decir, identificación oficial y certificado de defunción.

El servicio funerario se otorgará en las funerarias que elija el solicitante de entre las que tienen convenio con la red contratada por SALUD INTERACTIVA.

Los servicios funerarios a que se refiere el presente Convenio consistirán en lo siguiente:

Para Inhumación

**Asesoría y coordinación vía telefónica.*

- Recolección del cuerpo.
 - Servicio de Embalsamado.
 - Arreglo estético del cuerpo
 - Sala de velación. El servicio también puede otorgarse a domicilio, sin costo adicional
 - Ataúd Metálico.
 - Gestión de trámites.
 - Traslado en carroza para inhumación.
 - Asesoría jurídica testamentaria vía telefónica.
 - Servicio de tanatología.
- En área metropolitana es en directo, para el interior de la República la consulta es telefónica.

Para Cremación

**Asesoría y coordinación vía telefónica.*

- Recolección del cuerpo.
 - Ataúd para velación.
 - Arreglo estético del cuerpo
 - Sala de velación. El servicio también puede otorgarse a domicilio, sin costo adicional
 - Servicio de cremación.
 - Una Urna.
 - Gestión de trámites.
 - Asesoría jurídica testamentaria vía telefónica de los bienes del finado.
 - Servicio de tanatología.
- En área metropolitana es en directo, para el interior de la República la consulta es telefónica,

a) En caso de Inhumación:

- Recolección del cuerpo. Este servicio consiste en recolectar el cuerpo del lugar de fallecimiento o Servicio Médico Forense (SEMEFO) y trasladarlo a una agencia funeraria dentro del perímetro del municipio, delegación o zona conurbada de la localidad con una distancia máxima de 50 km., siempre y cuando se cuente con el certificado de defunción correspondiente y las autoridades lo permitan.
- Servicio de Embalsamado. El servicio de embalsamado se entiende como el proceso mediante el cual, el cuerpo del fallecido es sometido a intervenciones hechas por especialistas con el fin de no retrasar el proceso de descomposición debido a un traslado o a una velación.
- Ataúd Metálico. Se refiere al suministro de un receptáculo para restos mortuorios, para este caso en específico, dicho receptáculo tendrá como mínimo una lámina de calibre 22 (grosor) para mayor seguridad.
- Sala de Velación. La sala de velación se refiere al espacio dentro de la agencia funeraria destinado a velar el cuerpo hasta por un período de 24 horas. El servicio incluye una sala que tendrá una capacidad de hasta 30 personas en circulación. En caso de que la velación sea en un domicilio pactado por los familiares del fallecido, se llevarán a dicho domicilio los siguientes materiales: Pedestal para ataúd, 4 Cirios (de cera o eléctricos según disponibilidad), 4 candeleros y un crucifijo (si el solicitante lo requiere).

- **Traslado en Carroza de Cortejo.** Se refiere al traslado del cuerpo del lugar de velación hasta el panteón o cementerio en donde se vaya a inhumar el cuerpo, mismo que será dentro del perímetro del municipio, delegación o zona conurbada de la localidad con una distancia máxima de 50 km.
- **Gestión de Trámites.** Se refiere a realizar los trámites y permisos necesarios ante Registro Civil y Secretaría de Salubridad para llevar a cabo el servicio mortuario. En la Secretaría de Salubridad se tramitarán los permisos de traslado del cuerpo y el pago de derechos correspondientes. En el caso del Registro Civil, se tramitará el Certificado de defunción (sin validez oficial). No se incluyen declaraciones ministeriales en las que los familiares tengan que presentarse, ni la obtención del certificado de defunción y Acta de defunción Certificada.
- **Casos Legales.** Se consideran casos legales aquellos en los cuales el Ministerio Público interviene. Las principales causas de fallecimiento por las que el Ministerio Público actúa son: Muerte Violenta, Suicidio, fallecimiento en la vía pública, accidente. El Ejecutivo de Asistencia asesorará y explicará al cliente el proceso que por ley deberá seguir para la liberación del cuerpo del finado del Servicio Médico Forense, que entre otros son: reconocimiento del finado, declaraciones ministeriales, necropsia, obtención del Certificado de Defunción en SEMEFO y liberación del finado (Dichos pasos podrán variar dependiendo de la legislación vigente de cada entidad federativa).

b) En caso de Cremación:

- **Recolección del cuerpo.** Este servicio consiste en recolectar el cuerpo del lugar de fallecimiento o Servicio Médico Forense (SEMEFO*) y trasladarlo a una agencia funeraria dentro del perímetro del municipio, delegación o zona conurbada de la localidad con una distancia máxima de 50 km., siempre y cuando se cuente con el certificado de defunción correspondiente y las autoridades lo permitan.
- **En casos de muerte legal solamente se podrá cremar el cuerpo si los familiares directos del fallecido lo solicitan y exista autorización por parte del Ministerio Público.**
- **Arreglo Estético del Cuerpo.** El cual consiste en maquillar el cuerpo con el objeto de mejorar su imagen.
- **Ataúd para Velación.** Se refiere a un ataúd, que será utilizado únicamente durante la velación del cuerpo, y que se reintegrará a la funeraria al momento de realizar la cremación.
- **Sala de Velación.** La sala de velación se refiere al espacio dentro de la agencia funeraria destinado a velar el cuerpo hasta por un período de 24 horas. El servicio incluye una sala que tendrá una capacidad de hasta para 30 personas en circulación. En caso de que la velación sea en un domicilio pactado por los familiares del fallecido, se llevarán a dicho domicilio los siguientes materiales: Pedestal para ataúd, 4 Cirios (de cera o eléctricos según disponibilidad), 4 candeleros y un Crucifijo (si el solicitante lo requiere).
- **Servicio de Cremación.** Se refiere al proceso mediante el cual un cuerpo es sometido a temperaturas suficientes para reducirlo a cenizas.

- Traslado en Carroza al horno crematorio. En caso de que la Agencia Funeraria donde se realice la velación no cuente con horno crematorio propio o no esté disponible, la Agencia Funeraria gestionará y realizará el traslado del cuerpo al horno crematorio próximo, los horarios de cremación estarán sujetos a la demanda del horno crematorio.
- Urna para Ceniza. Se refiere al suministro de un receptáculo mortuario especial para alojar cenizas.
- Gestión de Trámites. Se refiere a realizar los trámites y permisos necesarios ante Registro Civil y Salubridad para llevar a cabo el servicio mortuario. En Salubridad se realizará el asentamiento del Certificado de defunción. En el caso del Registro Civil se tramitarán los permisos de traslado del cuerpo, el pago de derechos, boleta de cremación y asentamiento del Acta de defunción (sin validez oficial). No se incluyen declaraciones ministeriales en las que los familiares tengan que presentarse, ni la obtención del certificado de defunción y Acta de defunción Certificada.

c) En ambos casos, también tendrán derecho a:

- Servicio de Tanatología: Se brindarán hasta dos sesiones con un especialista. El objetivo es ofrecer una guía de apoyo que ayudará al familiar a entender el proceso de duelo en el que se encuentra. Cada asesoría tiene una duración de 55 minutos aproximadamente y se otorgará de manera presencial siempre y cuando en la localidad donde se solicite la asistencia lo permita, en caso contrario la asistencia será vía telefónica. En el caso de la asistencia presencial el solicitante deberá acudir al consultorio designado por SALUD INTERACTIVA, la(s) cita(s) será(n) coordinada(s) entre el solicitante y el Concierge Médico de SALUD INTERACTIVA. La asistencia tanatológica podrá ser solicitada una vez que haya sido otorgado el servicio de asistencia funeraria.
- Asesoría Testamentaria: Una consulta telefónica en materia testamentaria con un notario y/o abogado especialista, no incluye trámites, ni honorarios de abogados o notarios.

d) Periodo de espera y servicios especiales:

- La edad de contratación máxima es de 70 (setenta) años de edad.
- Se considera un periodo de espera de 90 días en caso de fallecimiento a consecuencia de cualquier enfermedad preexistente (crónico degenerativas en fase terminal, infarto y/o contagiosa). Lo anterior exceptuando que la causa de muerte sea accidental, para lo cual no se considera este periodo.
- Cualquier servicio adicional al servicio funerario establecido para la atención del Usuario como mejora de producto a lo establecido en el servicio funerario, será producto de una negociación directa entre LA FUNERARIA y los familiares del difunto, quedando eximido SALUD INTERACTIVA y su Red de Proveedores de la responsabilidad de pago por dichos servicios adicionales.

- SALUD INTERACTIVA no brindará el servicio cuando no se cumpla una de las siguientes condiciones:
- Que no se encuentre en la base de datos el nombre de la persona para la que se solicita el servicio.
- Que no tenga la documentación solicitada del Titular
- Que el cliente solicite el servicio después de haberlo contratado por cuenta propia.
- No se harán reembolsos por gastos que el solicitante haya realizado por su cuenta.

o) Gestión clínica

VRIM Connect pone a disposición del usuario administrar y monitorear sus necesidades de salud y bienestar (buscar profesionales de la salud y bienestar, agendar consultas, dar seguimiento a tratamientos clínicos, etc.),

La administración y monitoreo a los que se refiere el párrafo anterior se realizan por tu cuenta, con tu autorización (pero no en tu nombre) así como por cuenta del proveedor, pero no en su nombre. Las alertas, las estimaciones, las notificaciones, los recordatorios y las recomendaciones que deriven de los Servicios tienen como propósito asistirte en tu gestión de salud y bienestar, pero en ninguna circunstancia sustituyen la diligencia, la atención y el cuidado que como paciente debes observar en la atención de tus necesidades médicas.

Con Vrim Connect el usuario tendrá el registro de sus indicadores de salud que servirán para complementar sus objetivos y mejorar la calidad de vida. Con esta información recibirá notificaciones o alertas cuando sus indicadores estén fuera de los rangos habituales y podrá hacer uso de la atención médica. Tendrá acceso a un dashboard personalizado que le permitirá registrar y monitorear sus principales indicadores de salud de manera sencilla y conveniente de los últimos 30 días.

Los indicadores que se pueden registrar son:

Peso

Estatura

Actividad física

-Pasos solo vinculado con Huawei

-Estrés solo vinculado con Huawei

-Sueño solo vinculado con Huawei

-Frecuencia cardíaca

-Presión arterial.

-SPO2

-Temperatura

-Control de peso.

Vinculación de los dispositivos wearables (Huawei Salud) a la aplicación.

Si el usuario acepta el contrato y el aviso de privacidad provistos por Huawei Health App en la App de VRIM Connect podrá sincronizar de manera automática los pasos, el estrés y el sueño mediante un wearable de Huawei.

*Las actualizaciones podrán variar de acuerdo con la conexión de internet y el uso del dispositivo., la transferencia de la información de salud del paciente depende de su proveedor del wereable.

p) Historial de salud

Los usuarios registrados en VRIM Connect podrán crear y actualizar un historial de salud electrónico, así como de recetas, estudios clínicos, diagnósticos y otros documentos similares.

La administración del historial de salud a través de medios electrónicos o digitales expone a dicho expediente clínico a riesgos cibernéticos e intermitencias en su disponibilidad. VRIM Connect se apegará a la legislación y a la regulación aplicable para reducir los riesgos, las intermitencias y la suspensión de los servicios al mínimo, Asimismo, el historial de salud proporcionado tiene por objeto asistir a los profesionales de la salud en el cumplimiento de sus obligaciones, pero no sustituye el cumplimiento de estas.

q) Gobernanza de datos

Se permite a los usuarios decidir cuándo, cómo y con quién comparten su historial de salud y los datos personales que se relacionan con el mismo, a través del uso de su firma electrónica y su consentimiento

r) Gestión de recetas digitales

La gestión, intermediación, almacenamiento e intercambio de prescripciones y recetas médicas en formato electrónico. VRIM Connect no es un proveedor de servicios médicos o relacionados con la salud. La gestión y la administración que hace VRIM Connect de recetas y prescripciones se hace por cuenta y por encargo de profesionales de la salud y de los pacientes a quienes éstos diagnostican. VRIM Connect no asume ningún tipo de responsabilidad del contenido de las recetas o prescripciones que sean emitidas ni de las consecuencias que pudieran derivar de los productos o tratamientos que se prescriban a un paciente. La responsabilidad respecto de todo lo relacionado con la emisión, el canje y la utilización en general de recetas o prescripciones electrónicas corre a cargo de las personas que realizan estas actividades, no a cargo de VRIM Connect.

s) Exclusiones de los Servicios Médicos

Serán causas excluyentes de los Servicios de Asistencia:

- Cuando el Usuario cause o provoque intencionalmente un hecho que dé origen a la necesidad de prestación de cualquiera de los Servicios.
- Cuando el Usuario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente la situación de asistencia médica.
- Cuando el Usuario no acredite su personalidad como cliente activo del servicio de asistencia.
- Cuando el Usuario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.
- Quedan excluidos los Servicios cuando sean derivación directa o indirecta de: Huelgas, guerra, invasión de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- Enfermedades psiquiátricas, psicológicas o de enajenación mental.
- Efectos patológicos, por el consumo en cualquier forma de tóxicos, drogas, o fármacos menores o mayores, ya sean legales ingeridos en exceso (salvo prescripción médica) o ilegales.
- Cualquier percance intencional, así como la participación en actos criminales.
- El pago o reembolso de cualquier tipo de medicamento.
- Anestesia general o sedaciones.
- Gastos hospitalarios.
- Complicaciones que surjan durante o después del tratamiento por negligencia del paciente a las indicaciones del médico tratante.
- El servicio no implica el pago ni el reembolso de gastos por parte del prestador de servicios al Usuario.
- El servicio no aplica reembolso si el paciente reprograma mas de dos ocasiones
- No aplicara el reembolso , ni reprogramación si el paciente no lo realiza 24 hrs antes.
- Es importante que el paciente reciba el trato respetuoso y profesional así mismo dirigirse al medico de forma correcta.

SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V. no será responsable de los retrasos o incumplimientos debidos a causas de fuerza mayor o a las características administrativas o políticas especiales del lugar en que deban prestarse los Servicios de asistencia.

8. Uso y acceso a la plataforma de VRIM Connect

Es responsabilidad del usuario de los servicios de VRIM Connect adquirir y actualizar el hardware y el software que resulte compatible con los mismos. VRIM Connect no garantiza que los Servicios funcionen en cualquier hardware o dispositivo en particular. Los Servicios pueden ser objeto de disfunciones o retrasos inherentes a los entornos

digitales e informáticos, al uso de datos, a incompatibilidades informáticas, a actualizaciones de sistema y a la interacción con otras comunicaciones electrónicas.

a) Control de usuarios

El programa de VRIM Connect tiene tres (3) categorías de Usuarios: (i) Pacientes- tipo titular; (ii) Paciente -tipo beneficiario (iii) Especialistas en Salud

Los Usuarios deberán registrarse en la Plataforma, accediendo a la misma por medio de la Aplicación Móvil o sitio web con la finalidad de generar un registro con un usuario y contraseña, a través de una cuenta de correo electrónico, la cual se convertirá en su usuario y el usuario podrá registrar una contraseña de acceso única para la cuenta. El registro deberá realizarse por medio del formulario que esté dirigido a la categoría particular de Usuario que se trate.

Cuando el usuario contratante cuenta con un plan familiar, El usuario titular podrá registrar a sus beneficiarios y asignarles un usuario y contraseña para la administración de sus servicios.

En caso de que el Usuario tipo titular registre a un beneficio, será el Titular quien determine quién será el administrador del perfil del beneficiario. En caso de que se requiera que el perfil del beneficiario sea controlado por el usuario titular podrá hacerlo marcándolo en la app móvil o sitio web.

Los Usuarios deberán proporcionar la información personal correspondiente en todos los campos, con datos válidos, precisos y veraces. Los Usuarios están obligados a mantener su información personal actualizada en todo momento.

Los Usuarios serán en todo momento responsables de la custodia de su contraseña, asumiendo en consecuencia, cualesquier daños y perjuicios que pudieran derivarse de su uso indebido, así como de la cesión, revelación o extravío de esta. Asimismo, queda estrictamente prohibido para los Usuarios compartir su contraseña o permitir el acceso a su Cuenta de Usuario a cualquier tercero, y en caso de hacerlo, la seguridad de su información será exclusivamente responsabilidad del Usuario

En caso de olvido de la contraseña o de cualquier otra circunstancia que suponga un riesgo de acceso y/o utilización por parte de terceros no autorizados, el Usuario podrá ingresar desde cualquier otro dispositivo electrónico y solicitar el cierre de sesiones abiertas y cambio de contraseña.

El Usuario reconoce el carácter personal e intransferible de la contraseña, la cual quedará bajo su custodia o cuidado, por lo que será exclusiva responsabilidad del Usuario cualquier daño o perjuicio que pudiese ser consecuencia del uso indebido de la misma.

Queda prohibido utilizar los Servicios con fines lucrativos o comerciales no autorizados o, en general, con fines ajenos al marco descrito en este documento. Queda también prohibido realizar actividades que pudieran implicar un peligro o un daño económico, moral, informático, de salud, de privacidad o de cualquier otra naturaleza para VRIM Connect o para el resto de sus usuarios.

b) Registro, cuenta del usuario y consentimiento

Usted declara que tiene la edad legal para aceptar los términos establecidos en las presentes Condiciones y términos de Uso.

También declara que no se le ha prohibido inscribirse para recibir servicios bajo las leyes de Estados Unidos Mexicanos o en otras jurisdicciones aplicables en la que quiera que se encuentren. El acceso y uso de la app /Sitio web y / o los servicios se limita a los usuarios en los Estados Unidos Mexicanos. Sin embargo, reconociendo la naturaleza global de Internet, puede ser posible que acceda y / o utilice el Sitio y / o los Servicios fuera de los Estados Unidos Mexicanos. En el caso de dicho acceso y / o uso, se compromete a cumplir con todas las reglas locales sobre comportamiento en línea y transmisión de información, incluyendo, sin limitación, todas las leyes aplicables a la transmisión de datos técnicos exportados desde los Estados Unidos Mexicanos o cualquier otra jurisdicción , y reconoce que Salud Interactiva no hace ninguna representación o garantía de que cualquiera de los Servicios, o cualquier información en el sitio o transmitida a través de un servicio es legal en cualquier jurisdicción fuera de los Estados Unidos Mexicanos.

Para registrarse en el sitio, suscribirse a los servicios y para utilizar este Sitio y los Servicios, usted acepta: cumplir con estas condiciones de uso, en forma completa, exacta y veraz, completar el perfil de registro, incluyendo, pero no limitado a, su nombre, dirección, número de teléfono y dirección de correo electrónico (que debe ser válido) («Información Personal de Contacto»), completar con exactitud y veracidad cualquier otra información solicitada o requerida cuando utilice el Sitio o los Servicios, configurar su navegador de Internet para aceptar «cookies» en el Sitio, y que, al registrarse en el Sitio, la suscripción de los Servicios y / o utilizar el Sitio o los Servicios está aceptando registrarse para la recepción de información, tal como boletines de noticias y promociones, por correo o correo electrónico de Salud Interactiva. Si no desea recibir este tipo de información, puede desactivar las notificaciones en cualquier momento.

Usted autoriza a: Salud Interactiva revelar su Información Personal de Contacto con agentes, empleados y proveedores de Salud y bienestar afiliados a Salud Interactiva y por cualquier otra razón se describe en nuestro Aviso de Privacidad; y el uso de «cookies».

Con el fin de determinar su conformidad con estas Condiciones de Uso y el Aviso de Privacidad nos reservamos el derecho, pero no la obligación, de controlar su acceso y uso del Sitio y de los Servicios. Salud Interactiva puede, a su propio criterio, negarse a aceptar su registro o suscripción por el incumplimiento de cualquier requisito de elegibilidad o suscripción.

c) Uso de datos personales

Al momento de otorgar su consentimiento para el registro en la plataforma VRIM Connect el usuario otorga su consentimiento expreso para que sus datos personales se recaben y traten en los términos establecidos en el aviso de privacidad

de SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V., que se encuentra disponible en: <https://vrimconnect.com/aviso-de-privacidad/>

d) Operación y mantenimiento de registro

Salud Interactiva reserva completa y exclusiva discreción con respecto a la operación del app y sitio web y de los Servicios. Salud Interactiva puede, entre otras cosas, retirar, suspender o interrumpir cualquier funcionalidad o característica del Sitio o los Servicios. Salud Interactiva no es responsable de transmisión de errores o corrupción o compromiso de la Información realizada sobre operadores de telecomunicaciones locales o de intercambio. Salud Interactiva no es responsable de mantener la información que resulte del uso del Sitio o en relación con los Servicios. Salud Interactiva se reserva el derecho a mantener, eliminar o destruir todas las comunicaciones y la Información publicada o cargada de los Servicios, de conformidad con la retención de registros internos y / o políticas de destrucción.

e) Plataforma y contenido ajenos a VRIM Connect

VRIM Connect podrá poner a disposición del usuario publicación de cualquier material informativo y/o de sitio propiedad de terceros, previamente vinculados a VRIM Connect. Cuyo contenido se considere de interés para los usuarios.

f) Hospedaje de documentos

VRIM Connect hospedará las licencias de la aplicación o sitio web en la nube de su elección. El hospedaje tiene una disponibilidad adecuada y limitada al usuario. No obstante, a lo anterior, no será responsable de cualquier caída, ausencia total o parcial de la disponibilidad, o pérdida total o parcial de los datos y archivos alojados.

g) Seguridad

Al registrarse, usted recibirá un usuario y clave de acceso (la cual podrá modificar regularmente), ambos personales e intransferibles. Usted es responsable de mantener la seguridad de su cuenta, cuidando en todo momento de la seguridad y confidencialidad de sus claves de acceso. Usted nunca deberá permitir a nadie acceder a su cuenta en su nombre y asume la responsabilidad de cualquier uso no autorizado de su cuenta por parte de terceras personas.

h) Limitaciones de uso

El usuario:

Se compromete a no: (i) ingresar al app o sitio web de VRIM Connect y utilizar los servicios de una manera ilegal o para cualquier propósito ilegal, (ii) enviar o transmitir (a) un mensaje con un nombre falso, o (b) cualquier dato, materiales, contenido o información (incluyendo, sin limitación, consejos y recomendaciones) (colectivamente, «información»), que sea difamatorio, calumnioso, obsceno, fraudulento, falso o contrario a la propiedad o derechos de propiedad intelectual de cualquier otra persona, o (y) contiene o promueve cualquier virus, gusano, caballo de Troya, bomba de tiempo u otra programación informática o código que está diseñado o destinado a causar daños, destruir, interceptar, descargar, interferir, manipular, o de otro modo interrumpir o expropiar el Sitio o los Servicios, información personal, software, equipos, servidores o información o facilitar o promover la piratería informática o conducta similar, (iii) hacerse pasar por o falsear su identidad o declarar falsamente o tergiversar su afiliación con una persona o entidad, (iv) manipular, piratear, parodiar, copiar, modificar, o de otra manera corromper la administración, seguridad, o el correcto funcionamiento del Sitio o los Servicios, (v) usar robots o guiones con el Sitio, (vi) intentar hacer ingeniería inversa, desensamblar, compilación inversa, descompilar, desmontar, traducir o alterar de otro modo, defraudar o crear resultados falsos de cualquier código ejecutable, información sobre o recibida por este sitio, o (vii) tener anti-virus y / o software anti-spyware en ejecución que esté configurado para ignorar la configuración de cookies de su navegador de Internet.

Asimismo, acepta que cualquier Información que proporcione o use en el sitio y app VRIM Connect, no infringirá o facilitará la violación de los derechos de autor, patentes, marcas, secretos comerciales u otros derechos de propiedad, publicidad o privacidad de cualquiera de las partes, incluidos los derechos de terceros. Salud Interactiva puede borrar cualquier información proporcionada por usted que considere a su propio criterio fraudulento, abusivo, difamatorio, obsceno o en violación de los derechos de autor, marca registrada u otra propiedad intelectual o derecho de propiedad de cualquier otra persona.

9. Pago de los servicios

VRIM Connect, pondrá a disposición del usuario el acceso digital a los servicios de salud con distintos especialistas. El precio de las consultas será determinado por VRIM Connect y se hará del conocimiento del usuario al momento de su contratación, el cual podrá variar por la modalidad de atención y especialidad que seleccione el usuario: Videoconsulta, cita presencial o cita en domicilio de acuerdo con el perfil del especialista seleccionado.

El usuario se obliga realizar el pago del servicio en moneda nacional. El cobro de los servicios, incluyendo cualquier impuesto aplicable, se realizará a través de los motores de cobro que VRIM Connect ponga disposición del usuario. El motor de pagos será Open Pay.

El usuario como único responsable del pago oportuno de los servicios, se obliga a proporcionar datos reales, válidos y vigentes de la tarjeta de crédito, tarjeta débito o el medio de pago que disponga previamente contratado. Del mismo modo el usuario

declara y garantiza que los recursos que utilizará para pagar los servicios son de procedencia lícita.

En caso de que VRIM Connect no puede realizar el cargo al motor de pago elegido por el usuario, se reserva el derecho de revocar o restringir el acceso del usuario al servicio hasta en tanto el pago se realizado en su totalidad.

10. Periodo de servicio gratuito

VRIM Connect podrá ofrecer periodos de servicio gratuito de manera independiente o en conjunto con aliados comerciales. Los términos de la prueba gratuita se proporcionarán al registrarse y/o en los materiales que describan el servicio gratuito, quedando limitado los alcances de acuerdo con la descripción proporcionada. Salud Interactiva se reserva el derecho de modificar o terminar el servicio en cualquier momento sin previo aviso, según lo considere.

11. Planes de suscripción

VRIM Connect para comodidad del usuario ofrece diferentes modalidades de pago y beneficios que podrá elegir en la página web o app de salud siendo estos:

1. Cargo directo o recurrente a su tarjeta de crédito
2. Cargo directo o recurrente a su tarjeta de débito
3. Cobro mensual recurrente con cargo a recibo Telcel u otros medios cobro

Los cargos aquí mencionados se realizarán de manera mensual recurrente al medio de cobro solicitado por el usuario. Los usuarios que contrate la membresía para los beneficios adicionales podrán cancelar su suscripción en cualquier momento a través de los mecanismos de cancelación habilitados en el sitio hasta que VRIM Connect haya generado el cargo correspondiente al siguiente mes.

VRIM Connect podrá en cualquier momento desarrollar nuevos planes de suscripción modificando los beneficios que se incluyen. Los nuevos productos, beneficios o planes de suscripción serán comunicados por medio del sitio web o app de salud.

12. Facturación

En caso de que el usuario requiera factura por los servicios contratados, será responsabilidad del usuario registrar los datos correctos para su solicitud de factura en la sección facturación, realizar el pago del servicio y solicitarla por los medios de contacto que Vrim Connect ponga su disposición por sus medios digitales. El usuario acepta que VRIM Connect envíe a su cuenta de correo electrónico asociada a su registro, los avisos de facturación y otras comunicaciones relacionadas con los servicios como:

- Promoción de productos propios o de terceros
- Encuestas de satisfacción o calidad del servicio
- Cambios en los servicios

- Envío de factura.
- Y los que VRIM Connect determine.

13. Política de reembolso

El usuario tendrá derecho a reembolso del 100% (cien por ciento) del pago de cualquier cita de salud y bienestar pagadas, a través de los servicios web, app o portales de los motores de cobro que VRIM Connect haya puesto a su disposición, siempre y cuando no se haya llevado a cabo la cita médica y/o su solicitud de cancelación sea solicitada en un plazo no menor a 72hrs. antes de la cita médica.

El reembolso se realizará a la misma cuenta de banco registrada por el usuario en un plazo no mayor a 72hrs, posteriores a la investigación y confirmación del evento reclamado.

14. Prevención de fraude y seguridad

Salud Interactiva puede ponerse en contacto con usted por teléfono o correo electrónico para verificar su información personal de contacto. Salud Interactiva se reserva el derecho de solicitar más información de usted y usted acepta facilitar dicha información, para asegurar que usted no haya completado de manera fraudulenta su registro en el Sitio o la suscripción a los Servicios. Si no proporciona esta información a Salud Interactiva y en la forma solicitada podría rechazar o suspender su registro hasta que haya cumplido de manera satisfactoria con el requerimiento de información.

15. Modificaciones de los Servicios.

Salud Interactiva se reserva el derecho a modificar o finalizar los servicios en su totalidad o parcialmente, cuando así lo considere sin previo aviso, de igual manera se reserva el derecho de definir los criterios de elegibilidad para el otorgamiento de los servicios y podrá hacer cambios de estos en cualquier momento.

16. Cancelación de los servicios

Estas Condiciones de Uso iniciarán su vigencia en la fecha en que usted ingrese al Sitio. O bien, usted o Salud Interactiva puede poner fin a estas Condiciones de Uso y su derecho a utilizar los Servicios en cualquier momento y por escrito, con o sin causa. Estas Condiciones de Uso y las licencias otorgadas por el presente documento, terminarán sin previo aviso en caso de no cumplir con los Términos de Uso de estas Condiciones de Uso, revisados periódicamente. Al término, debe destruir todas las copias de información de Salud Interactiva en su posesión y cesar cualquier acceso o uso de los Servicios. Si usted termina estos Términos de Uso y después ingresa al Sitio, usted estará sujeto a las Condiciones de Uso publicadas en el Sitio en ese momento.

17. Propiedad Intelectual

Salud Interactiva le otorga una licencia limitada, revocable, no transferible y no exclusiva, limitada únicamente a la visualización o la descarga de una sola copia del material en el App y sitio web y utilizar el software Salud Interactiva en la medida necesaria para utilizar los Servicios únicamente para su uso personal, no comercial.

Salud Interactiva se reserva todos los derechos, títulos e intereses sobre y para Salud Interactiva, los servicios y la información, productos, documentación, software u otros materiales en el app y sitio web, y cualquier patente, derecho de autor, secreto comercial, marca comercial, marca de servicio u otra propiedad intelectual o derecho de propiedad de cualquiera de los anteriores, a excepción de la información en el sitio con licencia de Salud Interactiva, y en ese caso, el proveedor de licencias se reserva todos los derechos, títulos e intereses en ella. La información disponible a través del sitio/App y de los servicios es propiedad de Salud Interactiva, o si tiene licencia por Salud Interactiva, el proveedor autorizado.

Usted acepta no reproducir, retransmitir, distribuir, difundir, vender, publicar, difundir o distribuir dicha información a nadie.

El uso, reproducción, copia o redistribución de marcas registradas, marcas de servicio y logotipos de Salud Interactiva está estrictamente prohibido sin el permiso previo por escrito de Salud Interactiva. La frase inmediatamente anterior también se aplica a cualquiera de las marcas registradas de terceros, marcas de servicio y logotipos publicados en el sitio.

Nada de lo contenido en el App /sitio web debe ser interpretado como una concesión, por implicación, exclusión, exención o de otra manera, cualquier licencia o derecho a usar cualquier marca registrada, marcas de servicio o logotipos que aparecen en el sitio sin la previa autorización por parte de Salud Interactiva o de la parte propietaria de dichas marcas comerciales, marcas de servicio y logotipos.

El sitio puede contener otros avisos de propiedad e información registrada, cuyos términos deberá aceptar para continuar.

18. Derecho de cambiar las condiciones y términos de uso

Salud Interactiva podrá en cualquier momento, a su propio criterio, modificar estas Condiciones de Uso. Cualquier cambio en estas Condiciones de Uso será efectivo inmediatamente después de la publicación en el Sitio de los Términos de Uso modificados. Usted acepta revisar estas Condiciones de Uso periódicamente, y si usted usa el Sitio después de que se hayan realizado tales cambios, constituye su acuerdo de seguir y estar obligado por estos Términos y Condiciones de Uso modificados.

19. Proveedor del servicio

Declara SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V. que es el dueño del producto y marca del programa VRIM Connect y que:

Que es una persona moral, debidamente constituida conforme a las leyes mexicanas.

Que cuenta con la capacidad legal y técnica para la prestación de los servicios del programa de descuentos médicos VRIM Connect

Que tiene su domicilio fiscal ubicado en Culiacán #123 piso 8, Colonia Hipódromo Condesa, Alcaldía Cuauhtémoc, Ciudad de México, CP 06170.

Correo electrónico de contacto: comunidad@vrimconnect.com.mx

Teléfonos de atención a clientes: 55 52 76 63 17