



## PLAN VIVAWELL FAMILIAR PLUS

### Términos y Condiciones

El presente documento indica las Términos y Condiciones a los cuales deberán de acogerse las partes que utilicen el servicio / beneficio de adquisición, pago y servicio de programas diversos en el cual medie la forma de pago vía electrónica proveniente de una persona física o grupo determinado conformado por particulares, excluyendo en consecuencia a personas morales para tales efectos.

#### 1. DEFINICIONES

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, se entenderá, por cada “Definición” la palabra o concepto referido y mostrado en letras Mayúsculas o minúsculas indistintamente, y por cada una de estas se entenderá lo siguiente:

**ACCIDENTE.** Se considera accidente aquel acontecimiento proveniente de una causa externa, súbita, fortuita, indeseada y violenta que provoque lesiones corporales en la persona del USUARIO. No se considera accidente a las lesiones corporales provocadas intencionalmente por el USUARIO o a petición de éste, ni aquellas lesiones cuyas primeras complicaciones peticiones de soporte o asistencia ocurran después de los treinta días naturales siguientes a la fecha en que el evento ocurrió.

**ADICIONALES.** Familiar del usuario que éste designe y que pueden utilizar los servicios y funcionalidades del Plan adquirido por el usuario y se encuentra expresamente habilitada para utilizar las distintas plataformas web y servicios que VIVAWELL pone a su disposición, como persona física o persona moral, a través de quien legalmente puede contratar en su nombre y representación y que a su vez podrá conceptualizarse como Usuario Proveedor o Usuario Interesado, dependiendo de la actividad que desempeñe en la PLATAFORMA WEB y APP.

Cada Titular será el responsable de registrar a sus familiares directos, con todos los datos requeridos por VIVAWELL y acreditar su parentesco para que sus familiares puedan utilizar los servicios y funcionalidades del Plan adquirido por el usuario.

**AUTENTICACIÓN.** Proceso por el que se valida la identidad de un Usuario, otro sistema o dispositivo, previo a autorizar su acceso.

**CONDICIONES ESPECIALES.** Todas aquellas reglas que rijan el uso de determinado servicio, contenido en la plataforma Web y APP de VIVAWELL que, debido a las circunstancias especiales de dichos servicios, se deban regir de forma especial y que en su momento serán notificadas al usuario.

**CONTENIDOS.** En general, el material publicado que refiere y/o describe los Servicios y/o la plataforma web, refiriéndose a elementos de texto y gráficos, todos los mensajes de datos o informaciones, los títulos, información de usuarios, datos personales de los usuarios, interfaces, UX y UI, vídeos, efectos audiovisuales, información de usuarios y sus servicios publicados y cualquier otro elemento que aparezca en uno o varios de los Servicios, en conjunto con los correspondientes derechos de propiedad intelectual e industrial, marcas comerciales, patentes, modelos de utilidad, derechos de diseño registrado y no registrado, nombres de dominio, acrónimos, logotipos, dibujos, programas de ordenador y bases de datos, así como cualquiera de sus componentes –incluyendo sin limitar código fuente, código objeto, íconos, diseño de interfaz y datos– que les sean inherente y cualquier información o datos de terceros que se encuentren en la plataforma web y en los Servicios protegidos por la legislación, los cuales no pueden ser utilizados sin autorización expresa de VIVAWELL.



**CUENTA.** Servicio de las Plataformas Web y APP, que permite al Usuario almacenar toda la información con respecto al uso de los servicios, de su expediente clínico, datos personales e identidad, y toda vez que se requiere un correo electrónico, contraseña y para los efectos de estos términos con la misma validez de la firma electrónica, en términos del artículo 90 del Código de Comercio y demás disposiciones aplicables.

**EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO.** Conjunto de información almacenada en medios electrónicos, centrada en el usuario interesado, que documenta la atención médica prestada por proveedores con arreglo a las disposiciones sanitarias, dentro de un establecimiento de salud y que se adecua a estándares de VIVAWELL para su funcionamiento y uso que el USUARIO ha aceptado expresamente su utilización.

**PERIODO DE ESPERA.** Es el tiempo que debe transcurrir de vigencia continua para cada Usuario.

**PLAN.** Suscripción individual o colectiva por medio de la cual se brinda el derecho a cada USUARIO a la utilización de los diferentes servicios y/o funcionalidades que ofrece VIVAWELL dentro de sus planes.

Ninguno de los Planes o programas que VIVAWELL ofrece y brinda, deberán entenderse, solicitarse o considerarse como un producto de seguro, puesto que ninguno cumple tal función, por lo que en cualquier caso y en todo momento deberá entenderse como un servicio de apoyo asistencial de productos y servicios y no como una póliza o programa o plan de seguro de ninguna naturaleza y el hecho de colocar alguna palabra, concepto o definición que pueda confundir al lector, no entrañará en ninguna forma servicio alguno diferente al de asistir en programas de salud señalados en estos Términos y Condiciones.

**PLATAFORMA WEB / PLATAFORMAS WEB / APLICACIONES.** Indistintamente, todos los portales web, ya sean páginas web para cualquier navegador, extensiones, plugin, aplicaciones móviles para Android y/o IOS, desarrollados y puestos a disposición de cualquier persona por VIVAWELL y que VIVAWELL utiliza para el desarrollo de sus planes y servicios.

**TERCERO.** Aquel "Proveedor" en términos de la definición inmediata anterior que usa la Plataforma Web, app y los Servicios, con ánimos de ser proveedor de salud o de terceros, con las debidas facultades para tales fines, y por tanto pública y tiene acceso a información de dichos "Usuarios interesados en la Plataforma Web y/o APP a través de su cuenta y gestiona la información de estos, interactuando con otros Usuarios Interesados.

**SERVICIOS.** En general, los servicios descritos en el plan y desarrollados en el contrato y/o plan adquirido y las herramientas de software mismas que incluyen, pero no se limitan a las siguientes: expediente clínico electrónico, calendario, recordatorios, recetario digital, procesador de datos y mensajería interna, así como aplicaciones y funciones en línea que VIVAWELL pone a disposición de cualquier Usuario que utiliza a través de sus PLATAFORMAS WEB, en términos de la definición anterior.

**USUARIO/TITULAR.** En general, persona que tiene derecho y se encuentra expresamente habilitada para recibir el servicio contratado o del cual es beneficiario activo y en consecuencia puede y tiene derecho a utilizar las distintas plataformas web y servicios que VIVAWELL pone a su disposición, como persona física, a través de quien legalmente puede contratar en su nombre o por sí mismo, dependiente a la forma en el cual accede al servicio y su legitimación para ello.

**TÉRMINOS.** Los presentes términos y condiciones en su integridad.

**VIVAWELL.** La persona moral denominada "VIVAWELL MÉXICO S.A.P.I. DE C.V." y sus sociedades filiales, subsidiarias, unidades de negocio, empresas matrices, empleados, directivos y consejeros, así como, sus



subcontratistas, distribuidores, proveedores de contenidos, oficiales, funcionarios de sus empresas y en general cualquier persona vinculada directa o indirectamente con la misma.

## 2. TÉRMINOS Y CONDICIONES

Los presentes Términos rigen la relación entre VIVAWELL y el Usuario (en lo sucesivo, el “Usuario”, “usted” o “Usted” de manera indistinta) que utiliza las distintas plataformas digitales que VIVAWELL pone a su disposición. Aceptar los presentes términos y continuar con su registro como usuario, implica de manera expresa y automática la libre, informada y plena voluntad y aceptación, por parte del usuario de estos términos, de nuestra política de privacidad aquí contenida y de las condiciones especiales que se pudiesen incluir dentro de los presentes términos. La aplicación de estos términos se extiende a todas las normas vigentes aplicables que sean requeridas y según el PLAN contratado, para su cumplimiento. VIVAWELL se reserva el derecho de modificar, añadir o suprimir cláusulas en los presentes términos en cualquier momento, de conformidad con los procedimientos que determine VIVAWELL.

**ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN.** VIVAWELL nunca le pedirá que revele su contraseña ni tampoco tomará la iniciativa de ponerse en contacto con Usted para formularle las preguntas recordatorias de su contraseña, ni de cualquier modo pretenderá que Usted revele su contraseña o información personal que comprometa la seguridad de su Cuenta. En este sentido, Usted como Usuario asume en todo momento la responsabilidad de mantener su Cuenta actualizada en lo que respecta a la información y documentación que idóneamente acrediten su personalidad para contratar los servicios. Siempre se entenderá que la utilización de su Cuenta con su contraseña y los medios al efecto establecidos para acreditar su identidad y personalidad para contratar, en especial respecto de la contratación de Servicios, ha sido llevada a cabo por Usted mismo. En consecuencia, Usted es el único responsable del uso que se dé a su Cuenta.

**DATOS OBLIGATORIOS.** Para poder llevar a cabo y ofrecerle determinados Servicios y Planes, VIVAWELL podría requerir de Usted los documentos en los formatos digitales señalados e incluyendo sin limitar, la siguiente información:

- Documento público que acredite la facultad o el poder de la persona que actúe en su nombre, si fuera el caso.
- Domicilio fiscal completo incluyendo calle, colonia, delegación o municipio, estado y código postal.
- Comprobante de domicilio no mayor a 3 meses.
- Datos de cuenta bancaria.
- Clave Única de Registro de Población.
- Identificación Oficial.
- Otros datos personales, tales como nombre completo, teléfono, celular, correo electrónico, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento (para lo cual se podrá solicitar acta de nacimiento). VIVAWELL podrá solicitar diversos documentos y/o información adicional a la señalada con anterioridad, situación que hará de su conocimiento, explicando cuando así se requiera el motivo de la solicitud. El Usuario no debe crear múltiples cuentas, salvo que esté expresamente permitido por VIVAWELL. En estos casos, el Usuario conoce y acepta que deberá cancelar la cuenta adicional cuando VIVAWELL así se lo indique.

**DISPOSITIVOS Y VERSIONES DE SISTEMAS.** Los datos que el Usuario proporciona podrán almacenarse en los servidores del Proveedor de servicio de Plataforma, resguardando la información proporcionada con los estándares y medidas de seguridad de información necesarias y validadas por VIVAWELL

**FECHAS LIMITES.** La fecha límite para el pago del Plan no podrá superar la fecha de vencimiento para cada pago. Si se excede esta fecha, el servicio entrará en suspensión hasta que se regularice la situación. VIVAWELL podrá dar aviso en cualquiera de los medios de contacto que tiene del USUARIO a fin de notificarle respecto de, entre otras



cosas, que su Plan registra un retraso de pago a fin de tramitar lo que a voluntad del Usuario proceda, ya sea la continuidad o cancelación del Plan.

**POLÍTICAS DE PAGO / MEDIOS DE PAGO DESCRITAS EN EL CONTRATO.** El cobro de las suscripciones es de carácter mensual y se podrá realizar de manera anual según sean las promociones vigentes, el contrato se realiza por un periodo de un año con renovación automática, salvo que exista alguna mención expresa y por escrito en contrario.

**PROTECCIÓN DE DATOS.** Para todos aquellos tópicos relacionados con el Aviso de Privacidad, favor de consultar el aviso correspondiente en el sitio web <https://vivawell.com.mx/politica-privacidad/>.

Con fundamento en los artículos 15 y 16 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (en los sucesivos, la “Ley”) hacemos de su conocimiento que VIVAWELL, con domicilio previamente señalado, es responsable de recabar sus datos personales, del uso que se le da a los mismos y de su protección. Se hace de su conocimiento que la información que como usuario se recaba de usted a través de la plataforma digital o medios digitales, será utilizada para las finalidades que se exponen en el Aviso de Privacidad correspondiente y que en todo momento podrá observar actualizadas en la página web del Servicio que al efecto haya contratado. En este sentido, para poder ofrecerle una mejor experiencia, servicios adaptados a sus necesidades y asistencia técnica para los Servicios, VIVAWELL podrá recopilar y almacenar sus datos personales relativos al uso por su parte del Servicio, datos sobre su conexión y/o de su terminal móvil compatible. Además, registraremos, archivarémos y analizaremos determinados datos para crear estadísticas del usuario. Su privacidad es muy importante para VIVAWELL, por lo que nos comprometemos a no divulgar nunca sus datos personales a terceros, salvo cuando Usted nos autorice explícitamente hacerlo, que sea indispensable para prestar los Servicios solicitados por usted o bien que sea requerido por autoridad competente de manera fundada y motivada de acuerdo con la ley aplicable. VIVAWELL puede resultar obligada a divulgar o compartir sus datos personales para cumplir alguna obligación legal, así como para proteger los derechos de VIVAWELL de otros usuarios y/o de terceros. Esto incluye el intercambio de información con otras empresas y organizaciones a efectos de protección contra estafas y reducción del riesgo de crédito. Además, VIVAWELL se reserva el derecho de recopilar, almacenar y utilizar datos anónimos acerca de Usted. Consulte información adicional acerca del uso que pueda hacer VIVAWELL de sus datos personales en el Aviso de Privacidad. El usuario se hace responsable de la veracidad de los Datos personales que facilite a VIVAWELL y de la comunicación de cualquier alteración en los mismos. De conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, VIVAWELL ha implementado las medidas de seguridad legalmente exigidas en función de los datos personales que se incluyan en sus registros, así como los sistemas de seguridad que sean necesarios a fin de evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los Datos Personales. Si lo desea, puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación y cancelación, y oposición prevista en la dicha ley solicitándolo al correo electrónico expuesto en la parte final de estos Términos.

Las condiciones de acceso a la Plataforma están reguladas por las disposiciones legales vigentes, así como los principios de buena fe y uso lícito por parte del Usuario, prohibiendo expresamente cualquier tipo de actuación que pudiera ir en detrimento o perjuicio del desarrollador o terceros.

Para la prestación de servicios, se requiere que el Usuario provea algunos de sus datos de identificación, así como aceptar los Términos y Condiciones establecidos y requeridos en la plataforma, por lo que el Usuario deberá de conocer el tratamiento de sus datos personales en la liga de uno o diversos proveedores, quienes a su vez se harán cargo del cuidado de sus datos personales de acuerdo con su respectivo aviso de privacidad, ya sea como encargado o responsable <https://wee.com.mx/legalAP/>, <https://wellness.vivawellok.com/pre/acceso/AvisoPrivacidad> o en <https://wellness.vivawellok.com/pro/acceso/TerminoUso> según corresponda.



El Usuario sabe y conoce que en caso de causar algún daño o afectación que este realice a la plataforma y sus componentes, se atenderá a las acciones legales que VIVAWELL de manera independiente o en conjunto con Desarrolladores o terceros estimen necesarias o convenientes.

VIVAWELL no se responsabiliza por la certeza de los datos brindados por el Usuario y este responde en cualquier caso por la veracidad, exactitud y vigencia de la información y datos personales, por el uso de los servicios y por la información que brinda y expone en la Plataforma o durante la interacción con los Prestadores de Servicios de Salud, pudiendo éstos solicitar si fuera necesario información adicional y pruebas fehacientes de la veracidad de la información y de la identidad del Usuario.

Por lo tanto, el uso, leyendas, contenidos y uso no exclusivo para el fin que fue elaborada y funciona en la Plataforma es por cuenta y riesgo del Usuario; es decir, que VIVAWELL no se hace responsable de las pérdidas ocasionadas por el uso de cualquiera de sus servicios, software, material, archivos de audio o de video, contenido o comunicaciones; cualquier mal uso será sancionado en lo tocante a la responsabilidad de VIVAWELL.

El Usuario se compromete a no revelar, ceder o prestar su contraseña a terceros a la plataforma Wee Smart health, y por todos los usos de sus servicios. Todo el proceso de intermediación realizado por la plataforma Wee Smart Health es responsabilidad de WeeCompany; no obstante, la contratación de los servicios de salud será exclusivamente entre el usuario, VIVAWELL y sus prestadores de servicios de salud.

**ZONA O REGIÓN DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS (MÉXICO).** La jurisdicción y aplicación de estos Términos y Condiciones será exclusivamente en el país de México, salvo que exista alguna mención expresa y por escrito en contrato.

### **3. LEGALIDAD Y RESPONSABILIDAD DE LA INFORMACIÓN REGISTRADA POR EL USUARIO**

Todas las operaciones y uso que usted haga de los Servicios y Planes, así como las interacciones que sostenga con otros Usuarios desde su cuenta, se entenderán que han sido realizadas por el titular de la cuenta de correo electrónico, así como los datos personales plasmados en su registro, y Usted no podrá alegar falsedad o no repudio prueba en contrario ante cualquier eventualidad, en términos del artículo 90 del Código de Comercio y cualquier otra legislación aplicable. Por lo anterior, usted es el único responsable del uso e información que se haga y se introduzca por medio de su cuenta. Usted deberá estar autorizado para la utilización de los Servicios respecto de los cuales se registre, cumpliendo con otras disposiciones aplicables de los mismos; por lo tanto, su edad, personalidad y capacidad jurídica, así como otros datos personales indispensables para utilizar los Servicios podrán ser requeridos por VIVAWELL para continuar con su registro y para que Usted pueda gozar de los Servicios y aprovechar el Contenido puesto a su disposición, así como utilizar ciertos Servicios especiales.

### **4. DATOS BANCARIOS**

Para la prestación de servicios, se requiere que el Usuario provea los datos de pago necesarios y solicitados por la aplicación de pagos del proveedor "Stripe", quien tratará los datos necesarios conforme a lo indicado en su aviso de privacidad, el cual se encuentra publicado en la siguiente liga de internet <https://stripe.com/mx/legal/consumer>. En todos los casos, en existir alguna controversia en cuanto a pagos o relacionados a ello, VIVAWELL no será responsable de tales situaciones, sino que deberá de dirigirse por las razones previamente señaladas, con el proveedor en la liga referida.

## 5. TABLA DE SERVICIOS

Esta tabla aplicará únicamente acorde bases, planes y programas estrictamente contratadas con VIVAWELL, por lo cual no deberá de entenderse en momento alguno que se gozarán de aquellos servicios no contratados expresamente; es decir que aunque se mencionen los servicios que VIVAWELL ofrece, no significa que se cubren todos estos en una generalidad, sino únicamente aplicarán aquellos que correspondan a los contratados.

SERVICIOS	COBERTURA	TITULAR	FAMILIA DIRECTA*
WELLNESS	Aplicación de cuestionario de evaluación de riesgo, planes de acción y Wellness Coach para seguimiento individual	SI	NO
TELEASISTENCIA MÉDICA ONDEMAND DE MÉDICO GENERAL	Eventos ilimitados sin costo.	SI	SI
	Los 365 días del año las 24 horas.		
ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA	Eventos ilimitados sin costo.	SI	SI
	Los 365 días del año las 24 horas.		
APP Y WEB PARA USUARIOS	Incluido	SI	SI
EXPEDIENTE MÉDICO DIGITAL	Incluido	SI	SI
RECETA ELECTRÓNICA	Incluido	SI	SI
MÉDICO A DOMICILIO	El acceso a la red de prestadores de este beneficio es a través de pase otorgado por el servicio de telemedicina de VivaWell, médico a domicilio de la red de vivawell, número de eventos en total para el grupo familiar.	2 eventos al año	
CONSULTAS CON MÉDICOS ESPECIALISTAS	Siempre y cuando haya recibido la referencia por médicos de Telemedicina de VivaWell y con médicos especialistas dentro de la red de VivaWel, número de eventos en total para el grupo familiar.	6 eventos al año	
MEDICAMENTOS INCLUIDOS	Sin límite de eventos, siempre y cuando sean recetados por los médicos de telemedicina o médicos a domicilio de la red de VivaWell.	\$2,000	
AMBULANCIA TERRESTRE	Solo para casos de emergencia solicitados por medio del Centro Atención a Clientes, Telemedicina y Orientación médica telefónica. Número de eventos en total para el grupo familiar.	2 eventos al año	
CHECK UP MÉDICO	1 evento al año sin costo:	SI	NO
	Química Sanguínea de 3 elementos.		
SERVICIO DENTAL	1 limpieza al año	SI	NO
APOYO NUTRICIONAL Y PSICOLÓGICO TELEFÓNICO	Eventos ilimitados sin costo.	SI	SI
	Nutriólogos: de lunes a domingo de 09:00 a 20:00		
	Psicólogos: los 365 las 24 horas.		
ACCESO A RED DE PROVEEDORES Y SERVICIOS DE SALUD CON DESCUENTOS	Costos preferenciales.	SI	SI



## **6. DEFINICIÓN DE LOS SERVICIOS**

### **I. TELEASISTENCIA MÉDICA 'ONDEMAND' DE MÉDICO GENERAL**

El Usuario podrá solicitar el servicio de teleasistencia el número de veces que éste requiera.

El servicio de teleasistencia, en cualquiera de sus modalidades, estará disponible las 24 horas los 365 días de la semana.

Las recetas médicas emitidas por medio de este servicio serán válidas en cualquier farmacia o laboratorio. No obstante, los medicamentos recetados sólo serán de venta libre.

Solamente el Usuario podrá hacer uso de la herramienta a través de su cuenta. En caso de que éste la utilice en favor de un beneficiario, el Usuario deberá proporcionar datos verdaderos y actualizados del beneficiario cuando así se le solicite, VIVAWELL no se responsabiliza por la certeza de los datos brindados por el Usuario; éste responde en cualquier caso por la veracidad, exactitud y vigencia de la información y datos personales, por el uso de los servicios y por la información que proporcione del beneficiario del servicio de teleasistencia.

El Usuario deberá cumplir con las instrucciones en torno a la operación de la herramienta.

El Usuario no utilizará la herramienta para fines ilícitos o distintos a los establecidos.

La consulta médica se llevará a cabo con un médico general seleccionado de forma aleatoria.

Para poder disfrutar del servicio, el Usuario deberá leer y aceptar el consentimiento informado proporcionado en la Plataforma.

Si el Usuario requiere de una nueva consulta médica una vez finalizada la anterior, podrá solicitarla mediante la Plataforma. No obstante, es probable que éste no sea atendido por el mismo médico, no obstante, lo antes indicado el Usuario podrá dar continuidad a su caso con otro médico de la red aplicable para la teleasistencia inmediata.

Políticas aplicables a la programación de citas por teleasistencia programada. A través de la modalidad de teleasistencia programada, el Usuario puede programar consultas remotas con médicos generales. Únicamente a través de la Plataforma, el Usuario tendrá la posibilidad de agendar, reagendar y cancelar las citas que haya programado.

### **II. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA**

El Usuario podrá solicitar el servicio de atención médica telefónica el número de veces que éste requiera.

El servicio de teleasistencia, en cualquiera de sus modalidades, estará disponible las 24 horas los 365 días de la semana.

Las recetas médicas emitidas por medio de este servicio serán válidas en cualquier farmacia o laboratorio. No obstante, los medicamentos recetados sólo serán de venta libre.

Solamente el Usuario podrá hacer uso de la herramienta a través de su cuenta. En caso de que éste la utilice en favor de un beneficiario, el Usuario deberá proporcionar datos verdaderos y actualizados del beneficiario cuando así se le solicite, VIVAWELL no se responsabiliza por la certeza de los datos brindados por el Usuario; éste responde en cualquier caso por la veracidad, exactitud y vigencia de la información y datos personales, por el uso de los servicios y por la información que proporcione del beneficiario del servicio de teleasistencia.



El Usuario deberá cumplir con las instrucciones en torno a la operación de la herramienta.

El Usuario no utilizará la herramienta para fines ilícitos o distintos a los establecidos.

La consulta médica se llevará a cabo con un médico general seleccionado de forma aleatoria.

Para poder disfrutar del servicio, el Usuario deberá leer y aceptar el consentimiento informado proporcionado en la Plataforma.

Si el Usuario requiere de una nueva consulta médica una vez finalizada la anterior, podrá solicitarla mediante el CAT. No obstante, es probable que éste no sea atendido por el mismo médico, no obstante, lo antes indicado el Usuario podrá dar continuidad a su caso con otro médico de la red aplicable para la atención médica telefónica inmediata.

**Cancelación de citas por teleasistencia:**

Cancelación por parte del Usuario: Las citas agendadas para consultas médicas por teleasistencia podrán cancelarse sin penalización alguna, con por lo menos 12 (doce) horas de anticipación a la hora programada.

**Incumplimiento de la cita:**

**Reprogramación por parte del Usuario:** Las citas por teleasistencia ya programadas, podrán volver a agendarse con al menos 4 (cuatro) horas de anticipación a la hora designada.

**III. AMBULANCIA TERRESTRE**

Solo se enviarán servicios de apoyo a casos de emergencia/urgencia, entiéndase por emergencia/urgencia los eventos en los cuales se encuentre en riesgo la vida del usuario o alguno de los miembros de su cuerpo. No aplican servicios de traslado interhospitalarios, tampoco servicios de traslado programados.

El servicio puede ser transferible a algún miembro familiar que esté dado de alta en el paquete familiar descontándose del número total de servicios autorizados para el titular.

Los traslados serán al hospital más cercano para la atención de la emergencia/urgencia.

VIVAWELL solo cubre el costo del servicio de traslado, en caso de ser necesario cubrir costos de tiempo de espera, este costo será cubierto por el usuario en el momento del servicio directamente al proveedor.

No se cubren servicios foráneos, entiéndase por servicios foráneos aquellos que el traslado requiera salir de la entidad federativa donde se esté solicitando el servicio, en caso de ser necesario por falta de infraestructura, el usuario cubrirá el excedente del costo negociado con el proveedor.

En caso de que al arribar al hospital este no cuente con espacio disponible para la atención del paciente y sean necesario un segundo traslado a otro hospital, el costo de este segundo traslado será cubierto por el usuario, costo en común acuerdo con el proveedor que este prestando el servicio.



#### **Cancelación de servicio de ambulancia terrestre**

Cancelación por parte del Usuario: La ambulancia podrá cancelarse sin penalización alguna, máximo 10 minutos después de la solicitud del servicio, rebasando este tiempo, se descontará del total de servicios autorizados según el plan contratado.

#### **IV. MÉDICO A DOMICILIO**

El médico enviado será médico general, por ningún motivo causa o circunstancia se hará uso de médico especialista si es que el plan contratado no lo contempla.

El servicio será enviado únicamente con previa autorización del médico de teleasistencia de VivaWell.

El médico enviado será seleccionado de acuerdo con la ubicación del usuario de forma aleatoria considerando el mejor tiempo de arribo.

No se pueden agendar visitas de médico a domicilio con un médico específico.

#### **Cancelación de servicio de médico a domicilio**

Cancelación por parte del Usuario: El servicio de médico a domicilio podrá cancelarse sin penalización alguna, máximo 10 minutos después de la solicitud del servicio, rebasando este tiempo, se descontará del total de servicios autorizados según el plan contratado.

#### **V. CONSULTAS CON MÉDICOS ESPECIALISTAS**

En caso de contar con el beneficio de (6) citas con médico especialista gratis, esta debe ser con los médicos dentro de la red de VIVAWELL, en caso de asistir con algún médico fuera de la red de VIVAWELL, no se pagará erogación alguna realizada por el usuario por cuenta propia o auto asistencia por los gastos generados, las citas están sujetas a disponibilidad del proveedor.

El usuario deberá buscar al médico especialista que necesita en la app en la sección servicios de salud, en caso de no localizar la especialidad deberá contactar al Call center de VivaWell y solicitar el apoyo para coordinar la cita en un plazo de 72 horas hábiles.

La única forma de obtener la cita con especialista gratuita, siempre y cuando estén dentro del plan contratado, es por medio de las ordenes de servicio emitidas con el médico de Telemedicina de VivaWell por medio de la consulta de teleasistencia médica.

No se cubren consultas con especialistas sin previa autorización del médico de teleasistencia de VivaWell junto con la orden emitida por dicho médico.

#### **Cancelación de citas con médico especialista**

Cancelación por parte del Usuario: Las citas agendadas para consultas médicas por teleasistencia podrán cancelarse sin penalización alguna, con por lo menos 12 (doce) horas de anticipación a la hora programada.

En caso de cancelación o faltar a la cita, el usuario deberá cubrir el costo de la cita al proveedor, en caso de no cumplir con esta regla, no podrá solicitar nueva asesoría de red de especialistas



## **VI. MEDICAMENTOS INCLUIDOS**

El servicio de medicamentos debe ser solicitados a los proveedores de farmacia dentro de la red de Vivawell o marcando al call center para solicitar la programación y envío de medicamentos, el monto que cubre los medicamentos es de acuerdo con el plan contratado y este solo cubre los medicamentos recetados por los siguientes médicos:

Médico de telemedicina VIVAWELL.

Médico a domicilio (Médico previamente autorizado por VIVAWELL).

Médico especialista (Médico previamente autorizado por VIVAWELL).

No se cubren productos y/o medicamentos vendidos en farmacia que no sean prescritos por los médicos antes mencionados.

El monto de medicamentos es el descrito en la tabla de servicios y es por grupo familiar dentro del año de vigencia.

## **VII. SERVICIO DENTAL**

El beneficio es únicamente para el titular, la disponibilidad de horarios dependerá de la sucursal seleccionada dentro la red autorizada de VIVAWELL, no se aplican erogación alguna realizada por el usuario por cuenta propia o auto asistencia en caso de hacer uso de otro proveedor no autorizado por VIVAWELL.

Para la concertación de cita , el usuario deberá ponerse en contacto directamente con el proveedor descrito en la aplicación de VivaWell en la parte de Servicios de salud y seleccionando el servicio de Odontología.

## **VIII. APOYO PSICOLÓGICA TELEFÓNICA**

Apoyo en manejo de crisis a través de terapias breves vía telefónica, así como orientación en la atención especializada de cualquier padecimiento de este tipo. El horario de atención es los 365 las 24 horas.

El personal que atiende esta asistencia son únicamente psicólogos titulados con cédula profesional, con experiencia, normas éticas y experiencia.

**NOTA: NO TOME ALGUNA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS TELEFÓNICOS COMO UN CONSEJO MÉDICO Y/O DE SALUD FINALES Y/O DEFINITIVOS. NINGUNA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR LOS SERVICIOS PRETENDE SER UN SUSTITUTO DE LA ATENCIÓN DETALLADA IN SITU DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD, INCLUYENDO EL DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO DE CONDICIONES MÉDICAS. NO OMITA BUSCAR AL PROFESIONAL MÉDICO COMPETENTE, NI DEMERITE ALGÚN CONSEJO RECIBIDO ANTERIORMENTE POR INFORMACIÓN OBTENIDA POR MEDIO DE LOS SERVICIOS. EN CASO DE QUE UN USUARIO UTILICE LA INFORMACIÓN DE ALGÚN SERVICIO DE MANERA DEFINITIVA Y ÚLTIMA , LO HACE EXPRESAMENTE BAJO SU PROPIO RIESGO Y RESPONSABILIDAD DE LA CUAL VIVAWELL SE EXCLUYE AUTOMÁTICAMENTE.**

## **IX. APOYO NUTRICIONAL TELEFÓNICA**

Apoyo nutrimental telefónica ilimitada proporcionada por médicos generales sugiriendo un plan de alimentación según sus necesidades, que incluye:

- Cálculo de peso ideal y el índice de masa corporal.
- Diseño de dietas apropiadas para el tipo de persona solicitante.
- Recomendaciones en materia de acondicionamiento físico.



- Referencia a médicos especialistas cuando un problema de salud impida el uso de dietas sin control médico.

Horario de atención de 9:00 am a 20:00 horas de lunes a viernes.

#### **X. ACCESO A RED Y SERVICIOS DE SALUD CON DESCUENTOS**

El usuario deberá consultar la sección de servicios de salud dentro de la aplicación VivaWell e identificar el tipo de proveedor que requiere y ponerse en contacto con él para la cotización de servicio identificándose como usuario VivaWell para contar con el descuento.

#### **XI. CHECK UP MÉDICO**

El beneficio del check up es únicamente para el titular, este será efectivo únicamente en los laboratorios dentro de la red de VIVAWELL descrita en la APP, en caso de hacerse estudios fuera de esta red, no se pagará erogación alguna realizada por el usuario por cuenta propia o auto asistencia, las citas se harán directamente al número del proveedor descrito en la APP en la sección servicios de salud y está sujeto a disponibilidad de fecha y horario de la sucursal seleccionada.

Para obtener este beneficio el titular deberá ponerse en contacto con los médicos VivaWell por medio de la teleasistencia o vía telefónica y solicitar el pase del Check Up ya que será requerido en la sucursal del laboratorio seleccionado.

#### **XII. MÓDULO WELLNESS**

Beneficio solo para titulares, este estará vigente durante la temporalidad del plan VIVAWELL contratado, los beneficios son únicamente para el titular, el acceso a este beneficio se encuentra en la aplicación y es el único medio por el cual se puede ingresar.

### **7. PERIODO DE CONTRATACIÓN**

La suscripción que VIVAWELL pone a disposición del usuario es de naturaleza anual, misma que para facilidad del usuario se posibilita el pago de dicha suscripción en un periodo determinado acorde el plan contratado originalmente y que puede extenderse, sin embargo, el usuario deberá de cubrir los importes correspondientes. Al término del año la suscripción se renovará automáticamente por un periodo igual al anterior, siempre que haya cumplido la obligación de pago y cubierto todas las mensualidades de la suscripción. No obstante, en caso de que el usuario no haya utilizado los beneficios otorgados por VIVAWELL o sus aliados, este podrá cancelar sin sanción el servicio dejando de tener efectos al momento en que esta sea solicitada por el usuario, o bien, en caso de que suspenda el pago mensual de su suscripción.

Los beneficios que VIVAWELL o sus aliados ofrecen se registrarán conforme lo señalado en los presentes Términos, así como las coberturas que aplican con cada tipo de suscripción, debiendo el usuario apegarse a los montos, límites y condiciones que aplican en cada servicio. VIVAWELL se reserva las acciones legales para ejercer contra el usuario que haya utilizado los servicios más allá del alcance señalado o que incumpla con la obligación de pago.

### **8. CANCELACIÓN ANTES DE FECHA PROGRAMADA**

VIVAWELL podrá en cualquier momento suspender o dar de baja su Cuenta, y su capacidad para utilizar uno o más de los Servicios, o una parte de los Servicios, y ello de manera automática y sin necesidad de trámite alguno y



sin responsabilidad alguna, tras remitirle por correo electrónico o por correo postal un requerimiento formal para que ponga fin a una determinada violación o aporte prueba de sus credenciales y demás documentación comprobatoria de su personalidad y/o capacidad que no se hubiera visto atendido inmediatamente, si se confirmara, o si VIVAWELL tuviera motivos razonables para creer que usted ha incurrido en algunas de las conductas señaladas en los presentes Términos o bien ha incumplido alguna disposición de los mismos. Si usted contará con más de una Cuenta, VIVAWELL se reserva el derecho de suprimir todas las cuentas que usted hubiera abierto.

En cualquier momento usted podrá poner una solicitud de cancelación notificándose mediante correo electrónico al buzón [hola@VIVAWELLOk.com](mailto:hola@VIVAWELLOk.com). Si no acepta los presentes Términos no podrá utilizar los Servicios y deberá enviar a VIVAWELL una solicitud para que ponga fin a su Cuenta y/o a las correspondientes suscripciones en el entendido que en tanto no acepte los Términos y condiciones, finalice su proceso de registro o envíe la solicitud establecida en este párrafo, su cuenta permanecerá existente, pero inactiva. Tenga presente que, si decide poner fin a su suscripción, no se practicará erogación alguna realizada por el usuario por cuenta propia o auto asistencia alguno, ni total ni parcial, de los importes ya abonados por el período de suscripción en vigor o por cualquier relación comercial vigente con algún tercero u otro Usuario relacionado con los Servicios, VIVAWELL o con usted a través de VIVAWELL. VIVAWELL se reserva el derecho de recuperar los costos, suplementos y cargos en que se hubiera incurrido antes de la cancelación de su Cuenta o de su suscripción a un determinado Servicio o Servicios. Por otra parte, será responsabilidad suya pagar las cantidades que pudiera adeudar a otros proveedores de Contenidos antes de la terminación de su Cuenta. Las cantidades atrasadas o los importes no abonados, así como cualquier otro problema no resuelto con respecto a los Servicios, deberán liquidarse antes de cualquier posible apertura de una nueva Cuenta o la cancelación de una existente. Con sujeción a la observancia del procedimiento de cancelación anteriormente indicado, la cancelación de su Cuenta y/o de su suscripción surtirá efecto en un período de tiempo razonable inmediatamente después de la recepción de su carta en el departamento de atención al cliente de VIVAWELL mediante los medios al efecto establecidos en el presente punto.

## **9. MEDIOS DE CONTACTO**

Usted podrá hacer uso del plan llamando al teléfono del call center al número [55 90 20 25 12](tel:5590202512) el cual se encuentra en la aplicación móvil o en la página de internet de VIVAWELL <https://vivawell.com.mx> y al correo de [hola@vivawellok.com](mailto:hola@vivawellok.com)

## **10. MODIFICACIONES AL PLAN**

VIVAWELL se reserva el derecho de realizar cambios en el PLAN contratado en caso de que VIVAWELL registre o desarrolle mejores ofertas o planes a favor del Usuario. Con el fin de tenerle comunicado de dichos cambios, podremos contactarle a fin de hacerlos de su conocimiento.

En caso de que operen las modificaciones en planes y programas, estos prevalecerán aun y cuando el Usuario no lo conozca o los desconozca y de existir alguna diferencia entre lo contratado y el nuevo Plan, el Usuario tendrá el beneficio de acceder al Plan modificado en su beneficio.