

## **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.

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.

Por favor, lea atentamente los siguientes términos de uso antes de utilizar este sitio. 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. Si no está de acuerdo con estos términos, no utilice los servicios de este sitio web.

### **2. 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.

### **3. 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.

### **4. Vigencia de los servicios**

Los Servicios de los planes proporcionados por SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V. 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 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, mismos que no podrán solicitarse con posterioridad a la vigencia del Programa.

### **5. Definiciones**

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

Usuario: Significa cualquier persona(s) física(s), titular y/o sus Beneficiarios inscritos que adquiera(n) o estén registrados, voluntaria y expresamente programa de atención médica de primer contacto Vrim Connect.,

En el caso de los usuarios que gozan de un plan, que se encuentra al corriente de pagos y por lo tanto goza de todos las prestaciones y beneficios de este.

Fecha de Alta: Día a partir del cual el Cliente ha aceptado verbal u 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, que puede ser por 12 (doce meses) o 30 días. El término se especificará en el momento de la compra.

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.

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.

Sitio web: Página de internet ubicada en: [www.vrim.com.mx/connect](http://www.vrim.com.mx/connect)

App móvil: aplicación móvil disponible para los dispositivos iOS, Android y Huawei

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

Beneficios adicionales: Se trata de lo servicios a los que podrá disponer un usuario que contrate uno de los planes de servicios que ponga a su disposición VRIM Connect.

SALUD INTERACTIVA S.A. DE C.V.: Significa la sociedad mercantil SALUD INTERACTIVA S.A. de C.V. encargada de operar y proveer todos los servicios del programa VRIM Connect.

## **6. 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 médico y paciente 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 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 son:

- Proveer o accede 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, dando inicio a 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.

VRIM Connect no provee servicios médicos ni de salud. 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 ese proveedor 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) Uso de la video asesoría médica virtual**

VRIM Connect. brinda acceso electrónico a asesorías médicas en línea relacionados con la salud, que incluyen orientación médica telefónica y orientación por videoconferencia de forma segura a través de médicos titulados de diversas especialidades.

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 consulta médica, 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.

Los servicios permiten el acceso a médicos que han aceptado brindar orientación médica a los usuarios de este sitio.

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.

### **c) Gestión clínica**

VRIM Connect pone a disposición del usuario administrar y monitorear sus necesidades de salud (buscar profesionales de la salud, 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 clínica, pero en ninguna circunstancia sustituyen la diligencia, la atención y el cuidado que como paciente debes observar en la atención de tus necesidades médicas.

#### **d) 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 las mismas.

#### **e) 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.

#### **f) 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.

#### **g) 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.
- Anestésias generales 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.

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.

## **7. 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 del 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 y empleados de 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://blogconnect.vrim.com.mx/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.

## **8. 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: Videconsulta, 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.

## 9. 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:

- Cargo directo o recurrente a su tarjeta de crédito.
- Cargo directo o recurrente a su tarjeta de débito.
- Cobro mensual recurrente con cargo a recibo Telcel.
- 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.

## 10. 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.

## 11. Política de reembolso

El usuario tendrá derecho a reembolso del 100% (cien por ciento) del pago de cualquier cita médica pagada, 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.

## 12. 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.

## 13. 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.

#### **14. 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.

#### **15. 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.

#### **16. 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: [connect@vrim.com.mx](mailto:connect@vrim.com.mx)

Teléfonos de atención a clientes: 55 52 49 25 87