

Terminos y Condiciones SUMAR SALUD

1 Condiciones Generales

Los presentes términos rigen la relación entre SUMAR SALUD y el Usuario (en lo sucesivo, el "Usuario", "usted" o "Usted" de manera indistinta) que utiliza las distintas plataformas digitales que SUMAR SALUD pone a su disposición.

Al hacer uso del sitio web, app y/o utilizar los servicios ofrecidos por SUMAR SALUD a través de dichas plataformas, usted acepta de manera expresa sujetarse a los presentes términos y condiciones. Si usted no está de acuerdo con alguna o la totalidad de las condiciones aquí descritas, puede optar por la utilización de algún servicio similar que cumpla con sus expectativas.

La aplicación de estos términos se extiende a todas las normas aplicables a nivel local, estatal, nacional e internacional que sean requeridas para su cumplimiento.

SUMAR SALUD se reserva el derecho de cambiar, modificar, añadir o suprimir cláusulas en los presentes términos en cualquier momento.

DEFINICIONES

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones se entenderá por:

TÉRMINOS. Los presentes términos y condiciones en su integridad.

SUMAR SALUD. La persona moral: "SUMAR SALUD" 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.

PLATAFORMA WEB / PLATAFORMAS WEB / APLICACIONES. Indistintamente todos los portales web ya sea: páginas web para cualquier navegador, extensiones, plug-ins,

aplicaciones móviles para Android y/o IOS, desarrollados y puestos a disposición de cualquier persona por SUMAR SALUD y que son propiedad exclusiva de este.

SERVICIOS. En general, todas 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 SUMAR SALUD pone a disposición de cualquier persona a través de sus PLATAFORMAS WEB, en términos de la definición anterior.

CONTENIDOS. En general todo el material publicado en los Servicios y/o la plataforma web, refiriéndonos de manera enunciativa más no limitativa a todos los 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.

USUARIO/PACIENTE. En general toda persona que utiliza las distintas plataformas web y servicios que SUMAR SALUD 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.

USUARIO PROVEEDOR o MÉDICO. Aquel “Usuario” en términos de la definición inmediata anterior que usa la Plataforma Web 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 (pacientes)” en la Plataforma Web a través de su cuenta y gestiona la información de estos, interactuando con otros Usuarios Interesados.

USUARIO INTERESADO o PACIENTE. Aquel “Usuario” en términos de la definición señalada en el punto número 6, que usa la Plataforma Web y los Servicios con ánimos de

encontrar los servicios de un proveedor de salud (médico) o sea un “Usuario Proveedor”, interactuando con otros Usuarios o Pacientes.

CONDICIONES ESPECIALES. Todas aquellas reglas que rijan el uso de determinado servicio, contenido y/o plataforma web de SUMAR SALUD, que debido a las circunstancias especiales de dichos servicios, se deban regir de forma especial y que en su momento serán notificadas al usuario.

CUENTA. Servicio de las Plataformas Web, 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 o paciente, que documenta la atención médica prestada por usuarios proveedores con arreglo a las disposiciones sanitarias, dentro de un establecimiento de salud.

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

ACCIDENTE. Se considera accidente aquel acontecimiento proveniente de una causa externa, súbita, fortuita y violenta que provoque lesiones corporales en la persona del asegurado.

No se considera accidente a las lesiones corporales provocadas intencionalmente por el Asegurado, ni aquellas cuyas primeras complicaciones o gastos ocurran después de los treinta días naturales siguientes a la fecha del accidente.

SUMA ASEGURADA. Es la contraprestación a cargo de la aseguradora en convenio, según las condiciones generales y particulares del contrato y lo especificado en las coberturas contratadas, en caso de producirse el siniestro.

PERIODO DE ESPERA. Es el tiempo que debe transcurrir de vigencia continua para cada Asegurado de la Póliza, para que se puedan cubrir ciertos padecimientos indicados en Coberturas y beneficios.

PROVEEDOR DE SALUD. Aquel usuario que su configuración le permite prestar algunos servicios a los usuarios de manera directa o indirecta

1.1 Veracidad De La Información

Usted desde este momento reconoce y acepta que toda la información (personal, profesional y/o sensible) que publique en los servicios, sea respecto de su persona o de sus servicios y profesionalidad, es fidedigna, cierta y real. Además de que la misma es completa y que usted en todo momento será el único y exclusivo titular y responsable de dicha información, obligándose de hacer frente a terceros, a otros usuarios, autoridades y a SUMAR SALUD. Esto sobre toda la información que comparta desde su Cuenta.

Usted se compromete a mantener actualizada en todo momento la información personal de su Cuenta (incluso en el supuesto de la transferencia de datos desde una Cuenta ya existente), de conformidad con los requisitos formulados por SUMAR SALUD, durante el proceso de registro y uso de los Servicios y Productos.

En este acto, mediante su proceso de registro, usted declara y afirma que no es una persona o entidad distinta de usted mismo. Tampoco presentará su identidad vinculada con cualquier otra persona o entidad de un modo que resulte inexacto, por lo que si usted es padre o tutor legal de un menor, o cuidador de un adulto, y por motivos relacionados con estos atiende la cuenta de un tercero, deberá hacerlo con el consentimiento del paciente. Incluyendo la utilización del nombre de usuario, la contraseña o cualquier otra información relativa a la Cuenta de dicha persona, evitando utilizar el nombre, el parecido, la voz, la imagen o la fotografía de otra persona, o facilitando información falsa respecto de un progenitor o tutor legal, en caso de que en el proceso de registro se le pida que facilite esta información.

1.2 No Relación Jurídica y No Responsabilidad de SUMAR SALUD

De acuerdo con lo estipulado en los presentes Términos, SUMAR SALUD sirve como un facilitador tecnológico para brindar acceso a servicios que el proveedor de salud elige proporcionar al paciente. Dichos proveedores son los únicos responsables de mantener confidencial toda la información proporcionada por los usuarios y/o pacientes. Al efecto, SUMAR SALUD no tiene obligación, vinculación o relación jurídica alguna con los

Usuarios y, por tanto, no se hace responsable de ninguna operación o servicio fuera de los términos y condiciones de SUMAR SALUD.

Así mismo, todos los proveedores de atención médica que le brindan servicios a través de SUMAR SALUD son profesionales independientes y los únicos responsables de los servicios que cada uno proporciona. Los proveedores de salud no son empleados de SUMAR SALUD.

Consecuentemente, usted entiende y accede a no ejercer acción legal en contra de SUMAR SALUD, de cualquier litigio o controversia judicial o administrativa de cualquier índole, jurisdicción y materia en la que SUMAR SALUD se vea involucrado por el mal uso por parte del usuario de los Servicios y Productos de SUMAR SALUD, así como a pagar los daños y perjuicios correspondientes.

1.3 Verificación De La Información

Como parte de los Servicios ofrecidos, SUMAR SALUD, incluye herramientas de software altamente funcionales para procesar y automatizar la información que se comparte por los Usuarios en la plataforma web y contenidos, a efecto de brindar un mejor servicio. No obstante, SUMAR SALUD no garantiza la veracidad de la información que los Usuarios comparten en las Plataformas Web. Por lo anterior, SUMAR SALUD no tiene ninguna responsabilidad respecto a la veracidad de la información que aporten los Usuarios a la plataforma web.

1.4 Uso De La Información

Además de lo dispuesto en la política de privacidad respectiva, Usted autoriza a SUMAR SALUD hacer uso de toda la información publicada en su Cuenta, para fines estadísticos y de evaluación. Aun después de cerrada su Cuenta y por todo el tiempo que la ley aplicable, en su caso, lo permita.

1.5 Derechos Y Responsabilidades

Como usuario, asumen ciertos derechos y responsabilidades que son importantes mencionar:

Derechos de los usuarios

- Ser tratado de una manera que se respete su privacidad y dignidad como persona.
- Recibir asistencia oportuna, de manera cortés y responsable.
- Privacidad y Confidencialidad: todos los servicios a los que acuda, se conservarán en profundo respeto, así mismo la información relativa deberá preservar la confiabilidad.
- Seguridad personal: el usuario tendrá derecho a que durante su atención se le brinden tanto a él como a sus acompañantes y pertenencias medidas de seguridad.
- Obtener información clara acerca de los beneficios y servicios que le otorga su Programa de cuidado de la salud, cualquier exclusión o limitación asociada con este y sobre cualquier cargo por el cual sea Usted responsable.
- El usuario tiene el derecho a conocer la identidad y grado de preparación de los servidores de la salud que lo atienden.
- El usuario tiene derecho a mantenerse en todo momento en comunicación con su familia y a ser informado en forma comprensible para él.
- Ser informado por su médico tratante sobre su padecimiento, los métodos diagnósticos y sus riesgos, beneficios y alternativas, lo mismo que los que las medidas terapéuticas ocasionen y sobre el pronóstico de su padecimiento.
- Ser informado por su médico tratante sobre cualquier tratamiento que pudiera recibir. Su médico debe solicitar su consentimiento para ser sometido a procedimientos, diagnósticos o tratamientos, informando también de los riesgos, beneficios y alternativas.
- Rehúsar el tratamiento y ser advertido por su médico de las posibles consecuencias de su decisión.
- El usuario tiene derecho a solicitar otras opiniones sobre su padecimiento, conforme a lo estipulado en las condiciones generales.
- Lo alentamos a comentar sus objeciones con su Médico. Él o ella le advertirá y comentará planes de tratamiento alternativos, pero Usted tomará la decisión final.
- Contar con proveedores o alternativas para cubrir los servicios contratados.
- Expresar o reclamar acerca del cuidado y/o calidad de las suscripciones de Salud que SUMAR SALUD implemente y, a recibir respuestas de manera oportuna.

Responsabilidades de los usuarios

- Comprender completamente la información otorgada por su suscripción, respecto a los beneficios otorgados.
- Conocer el uso correcto de los Servicios y Beneficios de su suscripción

- Presentar previamente su Tarjeta de Identificación digital y/o virtual al recibir los servicios.
- Consultar a un Médico certificado sobre toda intervención que impacte en su salud.
- Respetar y cumplir con las citas programadas y las formas de pago.
- Notificar a SUMAR SALUD sobre cualquier tipo de cancelación o cambio en los servicios programados con al menos 24 horas de anticipación, de lo contrario podrá ser penalizado.
- Pagar todos los cargos, si los hay, de acuerdo a la suscripción contratada, y/o aquellos servicios no cubiertos o que se hayan determinado improcedentes por preexistencias.
- Seguir los consejos de su Médico y considerar las posibles consecuencias cuando se rehúse a seguirlos.
- Proveer la información completa y honesta que le sea requerida por aquellos, proveedores que le brinden algún cuidado.
- Saber qué medicamentos está tomando, por qué los está tomando y la forma correcta de hacerlo.
- Notificar sobre cambios en su estado de salud.
- Expresar sus opiniones, inquietudes y quejas de manera respetuosa y constructiva a las personas apropiadas de SUMAR SALUD o de la Red de Proveedores.
- Realizar en forma oportuna el pago de su suscripción.
- Realizar los pagos después de aplicar los descuentos que correspondan, según el tipo de suscripción, al momento de recibir cualquier servicio.
- Realizar las solicitudes de los servicios incluidos en su licencia, mediante los canales oficiales, de lo contrario no será válida la solicitud.

2. Cuenta

2.1 Creación De La Cuenta

El acceso y la utilización de determinadas funciones y/o prestaciones adicionales de los Servicios están sujetos al registro del Usuario mediante la creación de una cuenta en SUMAR SALUD que le permitirá continuar disfrutando de los Servicios, Productos y Contenidos puestos a su disposición.

Para crear una Cuenta deberá facilitar información veraz y exacta, según lo dispuesto en la sección 1.1 anterior. Al efecto SUMAR SALUD solicitará su: nombre, apellido paterno, apellido materno, teléfono, correo electrónico, religión, alergias, escolaridad, estado civil, tipo sanguíneo, dirección de domicilio, lugar de nacimiento, fecha de nacimiento, género, en su caso cédula profesional (para usuarios proveedores), especialidad y finalmente escribir una contraseña; esta hará las veces de "Firma Electrónica", en términos del artículo 89 del Código de Comercio vigente en el Territorio de los Estados Unidos Mexicanos, con todos los efectos legales aplicables entre otros: producir los mismos efectos jurídicos que la firma autógrafa. Todas las operaciones y uso que usted haga de los Servicios y Productos, 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 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 los requisitos señalados en los puntos 1, 2 y 3 de los presentes Términos, así como 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 SUMAR SALUD 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.

Para poder llevar a cabo y ofrecerle determinados Servicios y Productos, SUMAR SALUD 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).

SUMAR SALUD 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 SUMAR SALUD. En estos casos, el Usuario conoce y acepta que deberá cancelar la cuenta adicional cuando SUMAR SALUD así se lo indique.

Al crear su cuenta, Usted deberá establecer una contraseña que es estrictamente personal y confidencial, por lo que no deberá revelar a terceras personas por ningún motivo y deberá cuidar toda la información personal que administre a nuestro sistema. De acuerdo con lo estipulado en el segundo párrafo de la presente sección, la Cuenta que se le otorgue por parte de SUMAR SALUD, tendrá la consideración de firma electrónica y Usted acepta que toda la información que comparta desde la misma, así como los datos consignados en forma electrónica, tendrán el mismo valor que la firma autógrafa en relación con los consignados en papel de conformidad con las leyes mercantiles al efecto aplicables. Es posible que también su e-firma del SAT (Servicio de Administración Tributaria) le sea solicitada para poder firmar o aceptar ciertos acuerdos, por lo que, con mayor razón, esta tendrá el mismo valor que la firma manuscrita en relación con los consignados en papel. Para los efectos de los presentes Términos, el titular de la cuenta será considerado siempre el titular del correo electrónico con el cual se generó la misma.

SUMAR SALUD 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.

En todo momento, revelar los datos de su Cuenta y contraseña a terceros o permitir el uso o acceso a su Cuenta por parte de terceros será su total y completa responsabilidad. En este sentido, SUMAR SALUD siempre considerará que Usted es quien está utilizando su propia Cuenta. Por tal motivo, Usted tiene la obligación de informar a SUMAR SALUD inmediatamente de cualquier uso no autorizado por Usted, de modo que SUMAR SALUD pueda implementar las medidas de seguridad informáticas que resulten aplicables conforme a las políticas internas que al efecto resulten aplicables.

En caso de que SUMAR SALUD autorice, en el uso de los Servicios y Productos, el acceso a una Cuenta por más de un Usuario o por más de un representante o apoderado legal, quien al efecto se hubiese registrado como titular o responsable de la cuenta tendrá la total y completa responsabilidad respecto de cualquier uso de la misma y de sus datos por él o por medio de sus autorizados.

SUMAR SALUD podrá, en cualquier momento, realizar procesos de autenticación del Usuario en caso de considerarlo necesario, por lo que podrá solicitar confirmación de algunos datos o algún documento comprobatorio de identidad, pero nunca solicitará que sea revelada la contraseña del Usuario, por lo que, en caso de presentarse una situación similar o que resulte de alguna manera sospechosa,, es responsabilidad del Usuario ponerse en contacto con SUMAR SALUD para que sean tomadas las medidas necesarias.

2.2 Nombre De Usuario

Para la prestación del servicio es necesario la creación de un "Nombre de usuario". Los nombres de usuario están vinculados con su Cuenta y se podrán mostrar públicamente (para obtener más información sobre elementos que se pueden mostrar públicamente, consulte nuestra Política de Privacidad). Usted bajo su propia responsabilidad, puede utilizar un nombre de usuario que ya esté siendo utilizado por otra persona, siempre que esté vinculado a un documento de identificación oficial. Su nombre de usuario podría ser su nombre completo o la razón social de la sociedad que usted representa. Su nombre de usuario será en todo momento público para todos los demás usuarios de la plataforma.

La denominación social de una persona moral se podrá mantener en privado, siempre que el nombre comercial de la misma se mantenga público.

SUMAR SALUD podrá solicitar que se modifique el nombre de Usuario en caso de contravenir lo estipulado en los presentes Términos o en su caso dar de baja y/o eliminar la Cuenta de dicho Usuario.

En dicho caso, el proceso será a través del canal de atención, en donde se realizará una validación de que se trate de la misma persona (suscriptor original) dicho cambio será válido solo cuando se trate de un cambio debido a un error en sus datos originales tales como un nombre mal escrito o una fecha de nacimiento distinta a la real, en tal caso se solicitará al usuario la validación de identidad necesaria para realizar el cambio.

La información que no sea identificable, como el teléfono móvil, el correo electrónico y otros equivalentes, podrá ser alterada sin la limitación previa, solicitando un ticket para efectuar la modificación.

2.3 Exactitud Y Uso De Los Datos De Su Cuenta

Usted reconoce y acepta que SUMAR SALUD podrá, en cualquier momento, tomar medidas para comprobar la exactitud de la información facilitada por Usted, incluso mediante la realización de comprobaciones relativas a cualquier número de teléfono, tanto fijo como móvil, y/o de cualquier dirección de correo electrónico que Usted hubiera facilitado respecto de un progenitor o tutor legal cuando procediera. Para proteger a los demás Usuarios y para impedir riesgos de fraude, Usted conviene en remitir a SUMAR SALUD, a requerimiento de estas y por correo postal, electrónico o por fax, las autorizaciones necesarias y la documentación probatoria que proceda. Entre la documentación que se le puede solicitar se puede incluir una copia de su documento nacional de identidad o de su pasaporte, así como la Cédula profesional, o cualquier otra información de su persona física y/o de la persona moral que represente. En consecuencia, Usted reconoce y acepta que en caso de requerir cualquier información o documento en relación con lo aquí descrito, su proceso de registro podrá interrumpirse o bien cancelarse si ya estuviese vigente, hasta en tanto Usted no proporcione dicha información o documentos por los medios que al efecto SUMAR SALUD le señale; por lo tanto, en tanto dicha omisión no sea subsanada, Usted estará imposibilitado para usar

los Servicios y acceder al Contenido que SUMAR SALUD pone a su disposición al tenor de los presentes Términos.

Usted se compromete igualmente a informar a SUMAR SALUD, tan pronto como resulte posible, a través de los medios de contacto que SUMAR SALUD al efecto ponga a su disposición mediante cualquiera de sus plataformas oficiales, de cualquier posible uso no autorizado de su Nombre de usuario, de su contraseña o de cualquier otra información relativa a su Cuenta, o de cualquier otra posible violación de la seguridad relativa a los Servicios, o que afecte a los mismos, y de la que Usted hubiera tenido conocimiento.

3. De los Servicios

3.1 Condiciones Generales

Por medio de los presentes Términos, SUMAR SALUD se constituye y Usted lo reconoce como un intermediario independiente, distinto del Usuario, cualquiera que sea su calidad, de modo que el Usuario Proveedor, mediante el uso de los Servicios y Productos que SUMAR SALUD en su calidad de intermediario independiente pone a su disposición para que, de manera libre, amplia, limitada, no exclusiva, revocable, nacional, estable y continua, relación el servicio médico propuesto por el médico y aceptado por el paciente, en la plataforma digital, los Contenidos y los Servicios de SUMAR SALUD, de modo que de manera libre y personal, un Usuario Interesado pueda consultar la oferta, interactuar con el Usuario Proveedor y concluir una cita posterior. Dicha oferta, promoción, y contacto entre los propios Usuarios en cualquier calidad, se realiza de manera libre e independiente por estos mismos. Por lo tanto, al ingresar a su Cuenta utilizando su nombre de usuario y contraseña, tras haber completado satisfactoriamente el proceso de registro, Usted actúa en nombre y por cuenta propia o de la persona moral que legalmente representa y cuya capacidad y personalidad acreditó previamente, deslindando a SUMAR SALUD de cualquier imperfecto que se suscite en una presente o futura prestación de servicios que se llegase a celebrar.

Asimismo, reconocen los Usuarios que el Usuario Proveedor podrá ofrecer sus servicios al Usuario Interesado, mediante la aplicación SUMAR SALUD para futuros seguimientos. SUMAR SALUD fijará el precio a pagar entre el Usuario Interesado y el Usuario sin que los

Usuarios tengan incumbencia en la negociación. Los proveedores autorizados que utilizan SUMAR SALUD serán: "Mercado Pago" y "Stripe".

Entre ambas plataformas estarán disponibles los siguientes medios de pago, para que el usuario elija el que más le convenga, considerando que cada uno tiene tiempos de acreditación distintos. Esto permitirá tener mayor certeza en caso de que la cita o servicio esté muy próxima o se requiera un servicio de inmediato:

- Tarjeta de crédito o débito (VISA, Mastercard, American Express)
- Efectivo con transferencia o depósito bancario Efectivo en establecimiento aliado

Existen además las siguientes consideraciones para los distintos tipos de registro:

- **Individual:** El cobro de las suscripciones es de carácter anual y se podrá realizar con tarjeta de crédito aplicando un cargo adicional, el contrato se realiza por un periodo de un año y una vez cancelado el usuario no podrá reembolsar o cambiar de nombre la suscripción. **Solamente aplica pagos con tarjetas de crédito o débito.**
- **Empresarial:** El cobro se podrá diferir en parcialidades de acuerdo a las condiciones o promociones actuales del proveedor de pagos, además pudiendo domiciliar mediante cuenta CLABE sin un costo adicional.

Recomendamos revisar los términos y condiciones de ambos proveedores. Cualquier asunto relacionado con pagos se deberá resolver directamente con ellos.

Condiciones Generales sobre la obligación de pago

La suscripción que SUMAR SALUD 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 de 12 meses, debiendo pagar el usuario la cantidad señalada mensualmente. Al término del año la suscripción podrá renovarse 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 SUMAR SALUD o sus aliados, este podrá cancelar sin sanción ni reembolso del monto cubierto por tiempo pendiente de uso 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 de su suscripción.

Los beneficios que SUMAR SALUD o sus aliados ofrecen, se regirán 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.

SUMAR SALUD 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.

Alcance de los servicios en el extranjero

Los Servicios de SUMAR SALUD, de sus aliados comerciales, así como de cualquier tercero relacionado con SUMAR SALUD, se prestarán de manera nacional y su cobertura únicamente es aplicable en el interior del país, por lo que si un usuario de SUMAR SALUD viaja al extranjero únicamente estarán disponibles los servicios de orientación y atención a distancia, sin que esto implique pérdida de los beneficios de la suscripción. Lo mismo será aplicable para los usuarios que residan fuera de México y que decidan contratar una suscripción de servicios SUMAR SALUD.

Todo lo relacionado con los servicios de SUMAR SALUD se rigen por la legislación mexicana, por lo que cualquier conflicto o controversia derivado de los servicios deberá resolverse en un tribunal mexicano, según lo estipulado en los presentes Términos.

Condiciones Generales sobre las suscripciones

Existen distintos tipos de suscripciones, de acuerdo a las coberturas y beneficios, los precios vigentes estarán publicados en <https://sumar-salud.mx/>

El uso de la suscripción es estrictamente personal e intransferible.

Los beneficios serán válidos por un año a partir de su expedición.

Una vez concluido el registro, el usuario podrá utilizar los beneficios de manera inmediata, a excepción de aquellas coberturas que tengan algún periodo de espera estipulado en sus condiciones.

El beneficio de cobertura para imprevistos y seguros son brindados por un aliado a SUMAR SALUD, dichos beneficios son aplicables para los usuarios dentro de las condiciones generales de cada aliado.

El beneficio de atención médica 360° dependerá de la disponibilidad y capacidad de proveedores al momento de la solicitud.

Las políticas de servicio y beneficios de la suscripción están sujetos a cambios sin previo aviso.

Existen puntos autorizados de suscripción para usuarios SUMAR SALUD, los cuales podrán ofrecer la suscripción física, en dicho caso ellos están autorizados para realizar el cobro anual, revisa puntos autorizados de venta aquí.

Para adquirir los servicios o hacer canje de algún beneficio, es necesario identificarse previamente. Para ello, deberá presentar la tarjeta en físico o aplicación digital y una identificación oficial vigente, así como cualquier documento descrito en la guía de uso de cada beneficio.

Si se encuentra inscrito en una suscripción colectiva mediante un "Plan de salud empresarial" por parte de la empresa donde labora, deberá aceptar que su información será manejada por la empresa contratante, para fines de mejorar el sistema y control de salud de los empleados, y permita brindarles mejores oportunidades.

Para renovación o cancelación deberás llamar al centro de atención SUMAR SALUD donde indicarán el proceso a seguir. También, podrá hacer el trámite vía digital dentro de <https://sumar-salud.mx/>, directamente en la aplicación y si lo prefiere, acudir a un punto autorizado de venta.

En caso de robo o extravió de la tarjeta deberá dar aviso vía telefónica para bloquear el acceso a sus datos personales, la reposición de plástico tendrá un costo extra de \$100.00 (Cien pesos 00/100 MN), en caso de no querer tu plástico podrás seguir utilizando tu suscripción digital de manera normal sin pagar algún costo adicional.

Cada suscripción contendrá un número limitado de beneficios, en caso de requerir servicios o coberturas adicionales, estás deberán ser pagadas dentro de la aplicación.

En atención a lo anterior, Usted acepta que SUMAR SALUD, no tiene ningún tipo de responsabilidad, riesgo u obligación en caso de surgir una relación contractual entre Usted y cualquier otro Usuario, cualquiera que sea la calidad de cada uno, siendo esa relación independiente a la prestación de servicios a través de software que nace entre SUMAR SALUD y los usuarios en cualquiera de sus calidades, de modo que SUMAR SALUD única y exclusivamente se constituye como un facilitador y administrador para contactar Usuarios Proveedores con Usuarios Interesados a efectos de que ambas

partes satisfagan sus necesidades mediante el uso de los Servicios y Contenidos que SUMAR SALUD facilita para ellos, según lo dispuesto en la sección de “condiciones generales” de los presentes Términos.

En este acto, los Usuarios liberan a SUMAR SALUD de toda responsabilidad sobre el servicio que celebren los usuarios, así como de los daños que puedan ocasionarse a terceros por la negligencia y mala fe por parte de cualquiera de los Usuarios o terceros, en todo momento, la responsabilidad será única y exclusivamente del Usuario que haya promovido dichos actos en la plataforma web y Servicios de SUMAR SALUD.

Se entiende que SUMAR SALUD no celebrará bajo ninguna circunstancia contratos de prestación de servicios de salud ni tiene por objeto ofrecer estos servicios, sino que se limitará a fungir como intermediario de dichas prestaciones de servicio, proveyendo a los usuarios de distintas herramientas de software a través de los cuales podrán pactar y concluir la prestación del servicio de salud y de acuerdo a los Términos y Condiciones aquí establecidos, sin asumir el riesgo de las operaciones ni la representación de ninguno de los Usuarios. Siendo el Usuario Proveedor el único y exclusivo responsable de cualquier servicio profesional prestado en las instalaciones del Usuario Proveedor.

Los Usuarios son los únicos responsables por la prestación del servicio de salud que en su caso se llegase a celebrar, siendo el Usuario Proveedor, exclusivamente responsable de garantizar la calidad de los servicios de salud al Usuario Interesado.

Ningún Usuario podrá, y por lo tanto renuncian en este acto a, iniciar acciones judiciales en contra de SUMAR SALUD respecto de la prestación del servicio de salud que celebre con otro Usuario, cualquiera que sea la calidad de cada uno de ellos. Por tal motivo, en este momento, Usted se abstiene de ejercer acción en contra de SUMAR SALUD respecto de cualquier controversia y/o reclamo judicial o extrajudicial, ya sea laboral, civil, mercantil o de cualquier índole que otro Usuario presente en contra de Usted y/o SUMAR SALUD derivado de su incumplimiento a sus obligaciones que adopta al tenor de estos Términos o del contrato respectivo de la prestación de servicios que al efecto celebre con dicho Usuario.

SUMAR SALUD tendrá, en todo momento, la facultad de notificar al Usuario, respecto de alguna causa que pudiese ameritar un conflicto o controversia legal con otro Usuario, Autoridad o contra SUMAR SALUD,, el Usuario estará obligado para atender la notificación respectiva, así como seguir las indicaciones que SUMAR SALUD menciona

para corregir dicha situación, salvo pena de cancelación de su Cuenta, y en su caso dar vista a las Autoridades correspondientes para que tomen las medidas respectivas.

Usted acepta que dentro de todas las secciones que integran el sitio web y plataforma de SUMAR SALUD, podrá desplegarse información publicitaria relativa a los productos o servicios comercializados por SUMAR SALUD, o en su caso de parte de terceros, dicho contenido mercadológico se encontrará distribuido de manera aleatoria y en su interacción con el mismo, el Usuario podrá ser redirigido a páginas de terceros, cuyo uso e interacción, serán regidas por los términos y condiciones específicos que en su caso, dicho tercero implemente para tal fin, por lo que SUMAR SALUD no se hace responsable por la información, transacciones, funcionalidades e interacciones que el Usuario redirigido desde el portal de SUMAR SALUD hacia una dirección de un tercero, pudiera efectuar en dicho sitio. SUMAR SALUD se reserva en forma exclusiva la facultad de decidir, los espacios y contenido del material publicitario a desplegar en su sitio.

El Paciente entiende que los servicios médicos prestados tendrán un costo preferencial, mismo que será especificado dentro de la aplicación o sitio web por cada evento, mismo que podrá variar sin previo aviso, por lo que el Paciente está de acuerdo en pagar todos los honorarios o cargos a SUMAR SALUD de acuerdo con los honorarios, cargos y términos de facturación vigentes en el momento en que una cuota o cargo es vencido y pagadero. Los cobros y/o pagos que deban realizarse en relación con los servicios de salud, serán por cuenta de los Usuarios y por medio de la plataforma "Mercado Pago", por lo que SUMAR SALUD no tendrá ninguna responsabilidad respecto de dichas transacciones.

Los Usuarios deberán dejar en paz y a salvo a SUMAR SALUD respecto de cualquier reclamo, demanda o procedimiento iniciado en contra de SUMAR SALUD por el cobro y/o pago de los servicios de salud, siempre y cuando sea responsabilidad de la plataforma que procesa el pago.

3.2 Herramientas De Software

Los Servicios prestados por SUMAR SALUD se limitan al ofrecimiento de herramientas de software a los Usuarios, que faciliten la información. Al respecto, SUMAR SALUD no procesará, ningún pago que tenga que ver con cualquier relación comercial jurídica que surja entre los Usuarios, ni recibirá una comisión por cada uno de los eventos. Los

términos y condiciones de la operación de compraventa celebrada entre los usuarios es responsabilidad exclusiva de ellos, y depende únicamente de la voluntad de las partes y de las disposiciones legales aplicables. En ninguna circunstancia, SUMAR SALUD tendrá responsabilidad alguna en la celebración de dicha operación comercial, así como las obligaciones pactadas o el incumplimiento de estas.

3.3 Fichas De Usuario/Indicador De Bienestar

El usuario tendrá una ficha digital en donde estarán sus datos generales a través de la plataforma, la cual contendrá la información descriptiva de los mismos, dichos datos servirán para generar planes personalizados y sirviendo como referencia para indicar con qué nivel de urgencia o periodicidad mínima el usuario debe acudir a revisiones preventivas con un profesional de la salud. Este índice ayuda a identificar cuáles serían los estudios más adecuados cuando se presume la existencia de riesgo, sin embargo, en caso de tratarse de un padecimiento que presenta síntomas o signos en el paciente, el único indicado para establecer los estudios o tratamiento será un médico.

3.4 Descripción De Modalidades De Suscripción

- **Suscripción Física**

Con una identificación oficial con fotografía vigente se puede obtener en las instalaciones de las empresas de salud aliadas.

- **Suscripción Empresarial**

A través de la empresas aliadas, se puede solicitar atención de un partner autorizado de SUMAR SALUD, el cual indicará la documentación necesaria y los requisitos para la empresa interesada en adquirir las suscripciones para sus colaboradores.

Condiciones Generales De Uso De Plataforma Para Empresas

A efecto de proporcionar a las empresas un servicio integral en los procesos de adquisición y/o contratación, el administrador debe adherirse y aceptar completamente los presentes Términos Condiciones Generales, en caso de que dicho administrador no esté de acuerdo en todo o en parte con lo estipulado, deberá de abstenerse de adquirir

y/o contratar los servicios de SUMAR SALUD. La adquisición y/o contratación y/o uso de servicios SUMAR SALUD, implica la aceptación de las presentes condiciones generales.

1. Definiciones

- **Administrador:** Persona(s) facultadas por la empresa (usuario) para hacer uso de la plataforma SUMAR SALUD.

2. Del Administrador

- Para todos los efectos legales, se considerará que la empresa contratante cuenta con capacidad legal para contratar y obligarse en los términos del presente documento, en este sentido, todo administrador de la plataforma tiene la obligación de utilizar el sitio web de manera responsable y correcta, por lo cual se compromete a:
- Comprar, adquirir o contratar los servicios disponibles de forma legal y en caso de que el usuario tenga conocimiento de cualquier circunstancia que pudiera afectar jurídicamente la actividad que se desarrolla a través del sitio web, lo hará del conocimiento de SUMAR SALUD de forma inmediata.
- No realizar ninguna compra o adquisición de manera simulada o fraudulenta. En caso de que se compruebe que el usuario ha realizado alguna actividad de este tipo, esta podrá ser cancelada y se dará aviso a las autoridades correspondientes.
- Proporcionar información veraz, cuando la misma sea requerida para contratar, adquirir o comprar los servicios disponibles, aún de manera gratuita. El sitio web se encuentra dirigido principalmente a usuarios residentes en la República Mexicana, por tal motivo, SUMAR SALUD no asegura que la plataforma cumpla con la legislación aplicable en otros países. En este sentido, el titular declina cualquier responsabilidad que se pueda derivar por la utilización del sitio web fuera de la República Mexicana.

Asimismo, se informa que las presentes condiciones podrán ser modificadas en cualquier momento, por lo cual, el administrador es responsable de consultar las actualizaciones que se realicen al presente documento, no obstante, en el caso de que el administrador compre, adquiera o contrate alguno de los servicios disponibles en la plataforma, le serán aplicables aquellas que se encuentren publicadas en el momento en que se solicite la contratación, adquisición o compra.

3. Proceso De Compra O Adquisición

Los directivos, administradores, departamentos de recursos humanos o cualquier persona o departamento facultado de una empresa podrán comprar, adquirir y/o contratar los servicios, para lo que deberán de seguir los procedimientos para ello habilitados, proporcionar los datos que le sean solicitados y en su caso realizar el pago correspondiente.

Al comprar, adquirir y/o contratar los servicios de SUMAR SALUD a nombre de una empresa, usted acepta y manifiesta que está facultado por la misma para ejecutar dicha acción. Por lo anterior, se deslinda a SUMAR SALUD en caso de cualquier reclamo o conflicto respecto a las facultades del personal que hace la contratación de sus servicios.

En caso de que se presente algún incumplimiento por parte de SUMAR SALUD, o el servicio adquirido no se encuentre disponible, el administrador deberá de reportarlo a SUMAR SALUD para que este tome las medidas que considere pertinentes para satisfacer los requerimientos del usuario.

Llevar un registro de las órdenes de compra y los pagos realizados para efectos de calidad en el servicio y atención al cliente.

Constituir un medio de prueba de las operaciones realizadas en el sitio web, para cualquier asunto legal de su competencia o interés.

Mejorar los servicios proporcionados, entre otras cosas, para hacer más amigable la interfaz al usuario, facilitar la adquisición y/o contratación de los servicios disponibles, así como para realizar recomendaciones al usuario con base en sus preferencias.

4. Precios y Las Formas De Pago

Los precios ofrecidos se presentarán en pesos mexicanos, salvo que por exigencia legal, se señale y aplique cuestión distinta. SUMAR SALUD gestionará de manera directa el envío de los servicios adquiridos al administrador, y le comunicará la forma y los términos de la entrega.

En ningún caso se agregarán servicios adicionales de manera automática, por lo que el administrador únicamente cubrirá el costo de los servicios adquiridos, y en

caso de que se llegara a realizar algún cobro adicional deberá de reportarlo al titular de manera inmediata a través de la siguiente dirección electrónica: info@cmhac.com

Los precios que en su caso se muestren podrán ser modificados en cualquier momento por SUMAR SALUD, no obstante, los cambios que lleguen a realizarse no afectarán de ninguna forma los pedidos, compras o contrataciones respecto a los cuales, el administrador haya obtenido la orden de compra.

Los pagos se aceptarán a través de:

- Tarjeta de crédito
- Tarjeta de débito
- Transferencia bancaria
- Cheques bancarios
- Domiciliación bancaria

Todo pago que se realice quedará sujeto a comprobación, por lo cual, se procederá a la generación de la orden de compra una vez que los fondos (independientemente del medio de pago que se haya utilizado) se encuentren a disposición de SUMAR SALUD, o bien, se compruebe que el cobro ha sido autorizado por parte de la institución financiera u operadora de pago. SUMAR SALUD no asume ninguna responsabilidad por los rechazos o retrasos en las autorizaciones de pago por parte de las entidades financieras o empresas operadoras de pagos. En estos casos, las compras podrán ser canceladas de manera unilateral por SUMAR SALUD reembolsando al usuario las cantidades que en su caso le hayan sido pagadas; de igual manera, en los casos mencionados, el envío o la entrega de los servicios adquiridos podrá ser suspendida o retrasada sin ninguna responsabilidad para SUMAR SALUD hasta en tanto se realicen los pagos correspondientes.

5. Entrega

En los casos en los que proceda realizar la entrega física de los servicios adquiridos, estas se efectuarán en pleno acuerdo con el administrador.

Para los efectos del artículo 2249 del Código Civil Federal, se entenderá que la compraventa se concreta, a partir de la emisión de la orden de compra, por lo cual a partir de dicho momento, el usuario obtendrá la propiedad de los servicios adquiridos.

La adquisición de dichos servicios de ninguna manera representará la adquisición del software, plataforma, o marca de SUMAR SALUD.

6. Derechos Del Administrador

En los casos en los que el administrador adquiriera los servicios disponibles a través del sitio web, le asistirán todos los derechos que como consumidor han sido establecidos en su favor en las leyes del estado mexicano, y específicamente los siguientes:

- a) A conocer previo a la compra, y/o contratación, el monto total a pagar los bienes, servicios o servicios que le sean ofrecidos a través del sitio web.
- b) Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación fiscal, el administrador tendrá derecho a recibir la factura, recibo o comprobante, de los servicios adquiridos. Estos podrán estar incluidos o adjuntados en la orden de compra, y deberán contener los datos específicos de la adquisición, compra, contratación o cualquier operación realizada y que haya generado un costo para el administrador.
- c) A que la información que proporcione sea tratada de forma confidencial, por lo cual, no podrá ser difundida o transmitida a otros proveedores o vendedores ajenos a la transacción, salvo por requerimiento judicial.
- d) A conocer, previo a la celebración de la transacción, el domicilio físico, número telefónico y demás datos necesarios para presentar reclamaciones o solicitar aclaraciones de SUMAR SALUD.

Tratándose de servicios a los cuales se tenga acceso a través de una licencia o suscripción, el usuario tendrá derecho a cancelarlos, cubriendo únicamente el costo total del periodo en el que se realice la cancelación. Quedará a elección del administrador el continuar recibiendo los servicios hasta la fecha en la que los mismos han sido pagados.

En cualquiera de los casos mencionados, el administrador deberá comunicar su decisión de forma clara e inequívoca.

7. Excluyentes De Responsabilidad

El administrador, libera a SUMAR SALUD de cualquier responsabilidad en los siguientes casos:

- Cuando se presente una falta en el cumplimiento de las obligaciones del administrador y esta se genere por causas ajenas a la voluntad de SUMAR SALUD ya sea por caso fortuito o fuerza mayor, o bien, por el incumplimiento de un tercero del cual dependa SUMAR SALUD para poder cumplir con las obligaciones a su cargo.
- Cuando las faltas que se mencionan en el párrafo anterior generen un lucro cesante (en cualquier modalidad incluidos: pérdida de ingresos o de ahorros previstos, gastos adicionales, o incumplimiento en las obligaciones del administrador con terceras personas) o cualquier pérdida directa o indirecta que tenga el administrador, siempre que esta no fuera razonablemente previsible por las partes en el momento en el que se adquirieron, compraron o contrataron los servicios adquiridos, SUMAR SALUD no será responsable de dichas pérdidas.
- En los casos que se mencionan, las obligaciones de SUMAR SALUD quedarán suspendidas durante el periodo en que se encuentre imposibilitado para dar cumplimiento a sus obligaciones y dispondrá de una ampliación en el plazo para cumplirlas por un periodo de tiempo igual al que dure la causa que motiva el incumplimiento, más el tiempo que originalmente se otorgó para cumplirlas. SUMAR SALUD pondrá todos los medios razonables para encontrar una solución, o una alternativa que le permita dar cumplimiento a sus obligaciones a pesar de las circunstancias que le afecten.
- Tampoco será responsable SUMAR SALUD, cuando el incumplimiento en sus obligaciones con el usuario se derive de una ley, decreto u orden administrativa, o bien por mandato judicial. SUMAR SALUD tampoco será responsable del mal uso y/o del desgaste de los servicios adquiridos que hayan sido utilizados por el administrador. Así mismo, cuando el administrador decida devolver los servicios adquiridos, en ningún caso SUMAR SALUD se hará responsable de una devolución errónea realizada por el usuario. Será responsabilidad del usuario devolver el servicio correcto. De igual forma, no habrá responsabilidad para SUMAR SALUD cuando existan diferencias poco significativas, mínimas o imperceptibles, entre el servicio recibido y la imagen que en su caso se haya mostrado para promocionar el bien o servicio.

8. Notificaciones Y Comunicación Entre SUMAR SALUD Y El Administrador

Mediante el uso de este sitio web, el administrador acepta que la mayor parte de las comunicaciones con el titular sean electrónicas, esto es, a través de correo electrónico o avisos publicados en el sitio web.

El usuario podrá enviar notificaciones y/o comunicarse con SUMAR SALUD a través de los datos de contacto señalados en estos Términos y Condiciones y, en su caso, a través de los espacios de contacto que se encuentren habilitados en el sitio

Igualmente, salvo que se estipule lo contrario en la orden de compra, o en los anuncios de los servicios, el titular podrá contactar y/o notificar al usuario en su correo electrónico o directamente en su domicilio, si este ha sido facilitado.

9. Renuncia Y Nulidad

Ninguna renuncia de SUMAR SALUD a un derecho o acción legal concreta a su favor supondrá la renuncia de otros derechos o acciones derivados de un contrato o de estas Condiciones Generales, ni exonerará al administrador del cumplimiento de sus obligaciones. En los casos en los que SUMAR SALUD renuncie a alguno de sus derechos o acciones, lo comunicará por ya sea por escrito o algún otro medio, señalando el derecho o acción a la que se renuncia, y en su caso indicando los términos para que ésta surta sus efectos.

Asimismo, cuando SUMAR SALUD omita realizar un requerimiento al administrador respecto al cumplimiento de sus obligaciones, de ninguna forma se podrá entender que dicha omisión supone alguna renuncia a los derechos o acciones que el titular tiene a su favor. Tampoco se entenderá que el usuario ha cumplido con las obligaciones.

Si alguna de las partes de las presentes Condiciones Generales fueran declaradas nulas o sin efecto por resolución firme dictada por autoridad competente, el resto de las cláusulas y contenido permanecerá en vigor, sin que queden afectadas por dicha declaración de nulidad.

10. Integridad Del Acuerdo

Las presentes Condiciones Generales y todo documento al que se haga referencia expresa en estas, así como las imágenes, y textos que se incluyan en la descripción de los servicios disponibles, constituirán el acuerdo íntegro existente entre el administrador y SUMAR SALUD en relación con la adquisición, compraventa, contratación, o cualquier acto jurídico que estos lleven a cabo; y sustituye cualquier otro pacto, acuerdo o promesa anterior establecida verbalmente o por escrito por las mismas partes.

3.5 Detalle De La Tecnología Y Plataformas

Toda la cobertura de tecnología y plataformas desarrolladas por SUMAR SALUD están respaldadas por un tiempo de respuesta estándar que SUMAR SALUD da a los usuarios, el cual se asegura derivado de verificar de manera constante que en la plataforma y/o app se brinde en todo momento y de manera oportuna la prestación de los beneficios incluidos a los usuarios.

Lo anterior, exceptuando el o los casos en que la anomalía, mal funcionamiento o falla sea por causa adjudicable a / los proveedores de estructura tecnológica, para lo cual, SUMAR SALUD mantiene la responsabilidad de informar dicha situación al “CLIENTE” de manera oportuna.

SUMAR SALUD se compromete a realizar todos los esfuerzos para alcanzar mínimo el 99% de disponibilidad de las plataformas tecnológicas con medición mensual, en entornos de producción.

Por lo que, el equipo de SUMAR SALUD supervisará la disponibilidad de las plataformas, en tal sentido, el SLA¹ de no disponibilidad de SUMAR SALUD es el siguiente:

Al día	14 minutos
A la Semana	1.6 horas
Al Mes	7.2 horas
Al Año	3.6 días

Los usuarios y clientes podrán solicitar o levantar una queja de disponibilidad directamente, se pueden comunicar de acuerdo a la siguiente tabla:

BENEFICIOS: ATA3,ATC5, ATD6, ATF8, ATH10	Horario de atención 24/7	Nombre: Equipo de Atención Puesto: Operativo en Turno Teléfono: 5593380204 Correo: info@cmhac.com
--	-----------------------------	---

¹Service Level Agreement, traducido como Acuerdo de Nivel de Servicio

SUMAR SALUD comprobará la condición del usuario que solicita el servicio y realizará las gestiones directas y los trámites precisos con los proveedores de servicios y asistencias para que estos brinden su cabal atención, con toda la celeridad que requiera y en medida de lo que su naturaleza y circunstancias permitan.

El compromiso es mantener en óptimas condiciones de operatividad y eficacia la estructura administrativa, humana, material, organizativa y tecnológica, para revisar toda la información y documentación que en su momento proporcione el cliente como evidencia.

SUMAR SALUD custodia toda la información y documentos, de cualquier naturaleza, que reciba por parte del usuario con motivo de la aclaración o reporte, como si esta, se tratase de información o documentos de su propiedad.

ATA3. Aplicación móvil SUMAR SALUD

Se refiere a la aplicación de software diseñada para ejecutarse en dispositivos móviles como teléfonos inteligentes y tabletas. Las aplicaciones es desarrollada para Android o iOS, y se distribuyen a través de tiendas de aplicaciones como Google Play Store o Apple App Store con el nombre que el licenciatario destine para su programa y objetivo, esta aplicación servirá para que el usuario pueda acceder a todos sus beneficios, así como levantar solicitudes o establecer contacto con el equipo de SUMAR SALUD.

La aplicación en términos generales se ha diseñado para ayudar a los usuarios a gestionar su salud y bienestar, proporcionándoles una serie de funciones y herramientas de acuerdo a las licencias contratadas.

El usuario que descarga, accede y hace uso de la a la aplicación otorga la aceptación de acuerdo a los presentes términos y condiciones para garantizar la ejecución de los servicios contratados, así mismo, dentro de la aplicación se solicitarán accesos a su ubicación, archivos y comunicaciones, mismos que el usuario podrá aceptar o denegar.

ATC5. Aplicación web para empresas usuarias

Se trata de una aplicación de software a la que se accede a través de un navegador web y que está diseñada para satisfacer las necesidades específicas de seguimiento a los

usuarios que tienen los beneficios de SUMAR SALUD dentro de una empresa u organización.

La aplicación web se encuentra en una plataforma de alojamiento basada en la nube, *Google Cloud*.

La plataforma sirve para monitorear el estado de salud de usuarios que estén vinculados a una empresa como colaboradores, crear el expediente clínico electrónico y cumplir con regulaciones de nuestro país en materia de salud laboral. Primordialmente la NOM-035, pero también otras vinculadas con salud en el ámbito laboral

Algunas de las funciones destacadas son:

- Monitoreo de salud de colaboradores.
- Creación de métricas de felicidad y otras relacionadas con la salud.
- Agrupamiento de colaboradores por centro de trabajo.
- Análisis y métricas de salud por empresa.
- Trazabilidad de uso y beneficios.
- Verificación y cumplimiento de normativas.
- Asignación de recompensas por seguimiento del plan preventivo.
- Generación de desafíos de salud.

ATD6. Línea de atención telefónica personalizada para usuarios PBX

Número telefónico exclusivo con una buena experiencia del cliente, con los flujos de llamadas, menús e indicaciones de audio.

La Respuesta de Voz Interactiva o IVR es una tecnología de telefonía que permite a los clientes interactuar con el sistema de atención de la compañía a través de menús de voz configurables, en tiempo real, utilizando tonos DTMF, sin necesidad de intervención humana.

El usuario podrá disponer de atención 24-7 para sus necesidades, así como la utilización de los demás beneficios incluidos en su plan.

ATF8. Módulo de otros beneficios del contratante

El usuario que tenga habilitada esta sección será porque está autorizado como licenciatario. En esta sección, el usuario podrá visualizar los beneficios del contratante. Estos beneficios no son brindados por SUMAR SALUD , y de ninguna manera se podrá hacer responsable de nada relacionado con los servicios o promociones.

El licenciatario podrá colocar categorías, banners promocionales y el detalle de los beneficios que pueden estar incluidos en su oferta de valor para sus usuarios, tales como, descuentos, productos gratis, beneficios incluidos o algún otro que esté disponible para los usuarios. Se deberán colocar ahí mismo los términos y condiciones relacionados con el beneficio, así como un mecanismo en caso de que el beneficio no pueda ser canjeado o utilizado tal como una línea telefónica o canal de contacto.

SUMAR SALUD actúa como un intermediario en esta plataforma para presentar a los usuarios del licenciatario los beneficios adicionales incluidos en su plan comercial u oferta de valor. Es responsabilidad del licenciatario colocar los términos y condiciones referentes a estos servicios dentro de su sitio web y comunicarlos o actualizarlos. De la misma forma, toda la información recabada a partir de que el usuario accede a esta sección de beneficios es responsabilidad ajena a SUMAR SALUD.

En relación con la propiedad intelectual de todo el contenido de esa sección, el licenciatario deberá asegurar su propiedad intelectual, así como sacar a SUMAR SALUD a salvo en caso de cualquier controversia o pleito relacionado con las marcas o los contenidos incluidos en esta sección. SUMAR SALUD se reserva el derecho de aprobar el tipo de contenido a visualizar dentro de la aplicación, utilizando criterios legales y regulatorios que protejan siempre los intereses de los usuarios y la marca.

ATH10. Módulo de vinculación de otras pólizas de GMM o Vida

SUMAR SALUD puede ofrecer dentro de la aplicación la opción de que los usuarios o empresas contratantes vinculen sus pólizas de seguro dentro, lo anterior con el objetivo de tener orden y poder encontrar a la mano dichas coberturas.

SUMAR SALUD podrá conocer bajo permiso del usuario las coberturas con las que cuenta y asesorarlo en el uso de los beneficios, siempre buscando ser más eficientes en los resultados de las coberturas.

Bajo ningún motivo SUMAR SALUD será responsable de los beneficios relacionados en las pólizas que el usuario o empresa carguen, se trata de una sección de apoyo para el usuario, en caso de controversia o dudas el usuario deberá contactar directamente a su aseguradora.

Las pólizas que SUMAR SALUD ofrece en su licencia estarán cargadas en automático en esta sección y las que el licenciataria o empresa contratante ya posea se podrá cargar desde su plataforma empresarial, así mismo el usuario tendrá la posibilidad de cargar las propias.

3.6 DETALLE DE LOS BENEFICIOS SUMAR SALUD INCLUIDOS EN LAS SUSCRIPCIONES

Con cada una de las suscripciones el usuario recibirá las especificaciones de los beneficios en dependencia del tipo de configuración contratada, dicha configuración será enviada por correo electrónico o puede ser consultada iniciando sesión en la aplicación móvil.

En caso de que se requiera algún servicio contratado, por lo cual estará indicado en la tabla de coberturas con los códigos que se indican en estos términos, es necesario seguir los pasos que se encuentran plasmados en el presente documento o en la guía de uso que se encuentra en el correo electrónico al momento del registro.

Para evitar cualquier tipo de conflicto entre las partes y facilitar la información a los usuarios de SUMAR SALUD, a continuación se presenta las condiciones de uso de estos beneficios de manera resumida, podrás revisar la documentación completa de esta cobertura en la siguiente liga: <https://sumar-salud.mx/>.

SUMAR SALUD facilita que las aseguradoras con las cuales tiene alianza para prestar sus servicios puedan verificar el cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 202 de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas, lo anterior informando a los usuarios de SUMAR SALUD que el proveedor elegido, señalando los datos de identificación de este, cumple con la Documentación Contractual y la Nota Técnica que integran este producto de seguro, cuyos datos han sido facilitados por la aseguradora para señalar que su registro

se encuentra establecido ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, a partir del día 20 de junio de 2016, con el número RESP-H0707-0012-2016.}

Tabla de edades de aceptación por beneficio:

- 1.- Encontrarse dentro del territorio mexicano y/o zona de cobertura de la póliza.
- 2.- La edad de aceptación para esta cobertura es de 18 a 64 años con vencimiento a los 69 años. Menores podrán ser incluidos con un mayor de edad registrado.
- 3.- Acudir a un laboratorio en convenio con la orden física y virtual otorgada por el médico.
- 4.- Presentar la identificación vigente y la credencial SUMAR SALUD.

(Aplicable solo en el caso de estar contratada y se indique en la carátula de la Póliza)

Los establecimientos en convenio y/o especialistas estarán publicados dentro de la aplicación y se actualizan de forma periódica los beneficios operan a nivel nacional dentro de la república mexicana:

Considere que SUMAR SALUD revisa la vigencia de los convenios con establecimientos y demás profesionales de la salud, sin embargo, si en alguna ocasión experimenta dificultades para hacer válido el beneficio, le solicitamos comunicarse de inmediato al Centro de Atención Telefónica SUMAR SALUD al número 5593380204 donde le indicarán el proceso a seguir.

En esta cobertura será necesario el monto económico después de aplicar el descuento del monto indicado en la póliza por evento, el cual se deberá cubrir directamente con el proveedor, este beneficio funciona con base en el límite único combinado indicado en la póliza más información revisar el apartado de monto económico después de aplicar el descuento y límite único combinado respectivamente dentro de estos términos y condiciones, los servicios son de carácter personal para el titular de la suscripción.

B. Indicador de bienestar (Cuidar)

El indicador de bienestar de SUMAR SALUD es una herramienta innovadora diseñada para promover el cuidado proactivo de la salud en los usuarios. A través de un sistema de detección temprana, esta plataforma identifica de manera oportuna posibles riesgos o condiciones de salud, facilitando el acceso a servicios y herramientas médicas especializadas. Además, incorpora una estrategia de gamificación que motiva a los

usuarios a adoptar hábitos saludables y a participar activamente en el manejo de su bienestar

BIA1. Cuestionario de Salud Inicial IA

Como actividad inicial, el usuario deberá completar un cuestionario personalizado a través de su aplicación móvil (B1A1). Este cuestionario permitirá la creación del expediente clínico del usuario, el cual incluirá antecedentes personales patológicos, no patológicos, hereditarios y hábitos personales. Dicho expediente estará disponible para los proveedores de servicios de salud previa autorización del paciente al momento de solicitar cualquier servicio médico.

Este beneficio se auto-gestiona por parte del usuario por medio de las herramientas tecnológicas proporcionadas. Los usuarios que no tengan la posibilidad de solicitar el beneficio desde la aplicación móvil lo podrán solicitar desde la plataforma de la empresa a través del responsable de la cuenta.

La presente cobertura se encuentra cubierta por los siguientes niveles de servicio (SLA), es importante solicitarla por medio del canal de atención mencionado dentro del horario de servicio, SUMAR SALUD se compromete a atender las solicitudes dentro de los tiempos de respuesta acordados.

Beneficio	% de Disponibilidad y atención	Horario del servicio	Canal de atención	Tiempo promedio de respuesta	Tiempo máximo de resolución
Cuestionario de salud inicial IA	96-100%	24/7	- Aplicación móvil -Plataforma Empresarial	1 min	10 min

BIB2. Indicador de bienestar, Historial de salud y estadísticas

El indicador se calcula ponderando sobre cinco pilares fundamentales para llevar una vida saludable, así como factores individuales que pueden intensificar la necesidad de revisiones periódicas y/o intervenciones médicas, entre más alto resulte el valor dentro de una escala de 1 a 100 la cual es generada como producto de una interpretación general de tus respuestas (B1A1), se presume que el individuo está haciendo lo

indispensable para gozar de buena salud y disminuir el riesgo de alterar negativamente la misma . Los pilares son salud mental, nutrición, ejercicio, hábitos de sueño y consumo de sustancias nocivas. Esta herramienta no pretende ser un diagnóstico definitivo ni sustituye el diagnóstico clínico emitido por un profesional de la salud .

Los datos recabados permiten de manera gráfica saber qué aspectos son los que tiene por mejorar.

Este beneficio se auto-gestiona por parte del usuario al ejercer el beneficio BIA1 por medio de las herramientas tecnológicas proporcionadas.

El presente servicio se encuentra cubierto por los siguientes niveles de servicio(SLA), es importante solicitar el beneficio por medio del canal de atención mencionado dentro del horario de servicio, SUMAR SALUD se compromete a atender las solicitudes dentro de los tiempos de respuesta acordados.

Beneficio	% de disponibilidad y atención	Horario del servicio	Canal de atención	Tiempo promedio de respuesta	Tiempo máximo de resolución
Indicador de Bienestar, Historial de salud y estadísticas	96-100%	24/7	- Aplicación móvil - Plataforma Empresarial	1 min	10 min

B1C3. Plan de salud preventivo personalizado

Con las respuestas obtenidas del cuestionario de salud se evalúa el nivel de bienestar y los riesgos de cada usuario para posteriormente proporcionarle un plan personalizado de prevención y mejora. El plan consiste en una serie de actividades mensuales que pueden incluir consultas físicas/virtuales, realización de estudios y registro / monitoreo de hábitos. La empresa contratante tiene la posibilidad de complementar este plan con retos adicionales vinculados a sus políticas internas, promoviendo así una cultura de bienestar integral.

El beneficio contempla el seguimiento del equipo de atención médica remota de manera proactiva si se identifican riesgos de salud del usuario y la posibilidad de

configurar dichos retos de manera colectiva o individual según el plan de salud del usuario y su institución.

La presente cobertura opera con los siguientes niveles de servicio, es importante solicitar el beneficio por medio del canal de atención mencionado dentro del horario de servicio, SUMAR SALUD se compromete a atender las solicitudes dentro de los tiempos de respuesta acordados (SLA).

Este beneficio se obtiene a través de la aplicación móvil.

Beneficio	% de disponibilidad y atención	Horario del servicio	Canal de atención	Tiempo promedio de respuesta	Tiempo máximo de resolución
Plan de salud preventivo personalizado	96-100%	24/7	- móvil Aplicación	1 min	10 min

BIE5. Estudio de salud preventivo y acompañamiento médico virtual.

Como parte del plan personalizado se contempla la realización de estudios de sangre que pueden ir o no cubiertos con el plan del usuario de acuerdo al plan contratado. SUMAR SALUD fomenta la realización de los estudios pertinentes según los datos recabados en el cuestionario de salud inicial y como parte del cumplimiento del plan personalizado diseñado por nuestros médicos en apoyo con nuestras herramientas de I.A.

Los estudios contemplados en este beneficio son según las siguientes configuraciones :

1. Química Sanguínea de 6 elementos a precio preferencial

El beneficio se podrá detonar de diversas maneras :

- Como seguimiento a una intervención médico-paciente por nuestro equipo de prestadores de servicios de salud (retos del mes / gestión inmediata)
- Como campaña empresarial a seguimiento colectivo

- Las campañas vinculadas a la realización de estudios pre contratados podrán contar con gastos administrativos que deben ser cubiertos por el contratante según la configuración y características del mismo.
- La realización de campañas empresariales está condicionada al esquema de pago del contratante. En caso de pagos parcializados, el número máximo de estudios a realizar por mes se limitará al 8.3% del total de empleados
- Los usuarios que no tengan la capacidad de solicitar el beneficio desde la aplicación móvil podrán realizarlo desde la línea telefónica de atención y serán referidos con el equipo de prestadores de servicios de salud para la autorización del mismo.

Una vez solicitado el beneficio, SUMAR SALUD le hará llegar al interesado una serie de instrucciones que permitirán la realización del mismo en los laboratorios participantes. Una vez realizado el estudio, el historial de salud será complementado con la información recabada en el mismo (dicha acción deberá ser automática, en caso de que no se realice de manera automática el usuario será el responsable de cargar de manera manual sus resultados).

Las instrucciones de gestión se hacen llegar a través de las líneas de comunicación oficiales y se generan según la ubicación del usuario y el tipo de estudio requerido. Siendo la más común un cupón de prepago que permitirá la realización del mismo, sin costo para el usuario.

Una vez cargados los resultados en el historial de salud, dichos resultados permitirán el seguimiento proactivo.

La presente cobertura se encuentra cubierta por los siguientes niveles de servicio, es importante solicitarla por medio del canal de atención mencionado dentro del horario de servicio, SUMAR SALUD se compromete a atender las solicitudes dentro de los tiempos de respuesta acordados (SLA):

Beneficio	% de disponibilidad y atención	Horario del servicio	Canal de atención	Tiempo promedio	Tiempo máximo de resolución
-----------	--------------------------------	----------------------	-------------------	-----------------	-----------------------------

				de respuesta	
Estudio de salud preventivo y acompañamiento o médico virtual	96-100%	24/7	- Aplicación móvil - Línea Telefónica	10 minutos Para entrega de pase con descuento 10 minutos Para acompañamiento virtual	24 horas Para entrega de pase con descuento 15 minutos Para acompañamiento virtual

BIG7 Historia clínica electrónica interoperable HL7 SSA

Al utilizar nuestra plataforma, el Usuario tendrá acceso a una Historia Clínica Electrónica interoperable bajo el estándar HL7 SSA. Esto significa que el Usuario podrá:

- Portar: Transportar su historial médico de manera eficiente entre diferentes prestadores de servicios de salud, siempre y cuando el Usuario lo autorice.
- Acceder: Consultar de forma fácil y segura su historial clínico completo, incluyendo diagnósticos, tratamientos, medicamentos, resultados de laboratorio e histórico de consultas .
- Compartir: Decidir con quién compartir su información médica, otorgando acceso a los profesionales de la salud que considere necesarios.
- Proteger: La Historia Clínica Electrónica del Usuario estará protegida bajo los estándares HIPAA e ISO 27001, garantizando la confidencialidad y seguridad de sus datos.

Al solicitar cualquier servicio dentro de nuestro ecosistema de salud digital, el Usuario autoriza expresamente el acceso y uso de su Historia Clínica Electrónica por parte de los prestadores de servicios de salud involucrados, en la medida necesaria para la prestación de dichos servicios, incluyendo el diagnóstico, tratamiento y seguimiento. El Usuario comprende que la negativa a compartir esta información puede limitar o impedir la prestación de ciertos servicios. El Usuario puede revocar este consentimiento en cualquier momento, sujeto a las limitaciones establecidas en nuestra Política de Privacidad

Beneficio	% de disponibilidad y atención	Horario del servicio	Canal de atención	Tiempo promedio de respuesta	Tiempo máximo de resolución
Historia clínica electrónica interoperable HL7 SSA	96-100%	Horario Laboral de L-D	Aplicación Móvil	1 min	5 min

BII9. Módulo de promociones exclusivas en múltiples categorías

En este beneficio, SUMAR SALUD se alía con una empresa que tiene por objeto diseñar y administrar diversos programas de lealtad, facilitando a sus clientes, el ofrecer a sus respectivos clientes y/o usuarios, ciertos beneficios en agradecimiento a su preferencia.

SUMAR SALUD puede ofrecer una red de aliados y proveedores que le brindaran a los usuarios beneficios para su bienestar, alimentación, entretenimiento, el usuario puede consultar los aliados y solicitar sus beneficios, dentro de la aplicación. Esta sección puede ser configurada para complemento de los incentivos por cumplimiento de retos de salud por usuario siendo así, si el usuario no logra el cumplimiento mensual, no contará con acceso a las secciones configuradas según corresponda a su plan.

- ° Descuento en salud y wellness (A)
- ° Descuento en más de 10,000 beneficios (B)
- ° Plataforma de viajes (C)
- ° Plataforma de cine (D)
- ° Plataforma de educación (E)
- ° Plataforma de ejercicio en casa, meditación y gimnasio (F)

En todos los casos que requieran hacer algún tipo de pago, este será realizado directamente con el proveedor de acuerdo con las formas de pago disponibles.

SUMAR SALUD podrá ofrecer servicios especiales u ocasionales, mismos que les serán notificados a los Usuarios, este servicio está sujeto a disponibilidad, condiciones, y cobertura de los proveedores, no de SUMAR SALUD.

C. Atención médica 360° (Curar)

CAA1 Asesorías remotas (Atención Médica Remota)

Con cada suscripción se tiene derecho a un número ilimitado de asesorías por año.

Las tipos de atención remota que podrá ser solicitadas son :

- Medicina General
- Psicología
- Nutricional
- Pediátrica

Dichas opciones estarán disponibles de acuerdo al plan contratado.

El servicio de Atención Médica Remota, se encuentra disponible 24 horas al día. Este servicio puede ser agendado o el usuario puede acceder a una sala de espera con un tiempo de respuesta no mayor a 5 minutos.

Los motivos por los cuales el usuario puede solicitar el servicio son :

1. Dudas Médicas (Atención Médica)
 - a. El servicio permite orientar al usuario sobre signos y síntomas que está presentado o que pudiera presentar así como acercar opciones e información para el manejo de situaciones vinculadas con la salud del usuario como lo es planificación familiar , adicciones y vacunación por mencionar algunos tópicos.
2. Solicitud/ Generación de pase a médicos de 2do contacto (Atención Médica)
 - a. Como parte del servicio de gestión de citas el usuario puede solicitar la referencia con un médico considerado de segundo nivel, en dicho canal se determinará la necesidad o no de la referencia con el médico según lo más conveniente para el paciente.
3. Apoyo en selección de especialistas (Atención Médica)
 - a. El médico apoyara en la orientación del usuario sobre quién es el profesional de salud adecuado o idóneo para darle seguimiento al caso del paciente
4. Interpretación de estudios (Atención Médica)
 - a. El paciente podrá solicitar interpretación de los estudios que se ha realizado , sin embargo, dependiendo el estudio solicitado y los resultados obtenidos el médico responsable de atender del caso valorará cuál es el mejor paso a seguir sobre los resultados del paciente siendo incluso probable la referencia con un especialista para interpretar los mismos.
5. Orientacion medica

- a. El médico podrá apoyar al usuario sobre el uso de los servicios de salud con los que cuenta y apoyar en la gestión de servicios adicionales a los contratados por el usuario directamente con SUMAR SALUD.
- 6. Plan personalizado (Atención Médica)
 - a. El canal permite dar seguimiento a los planes personalizados de los usuarios adecuando el plan anual y certificando el cumplimiento del mismo
- 7. Nom 035 (Atención Psicológica)
 - a. Como parte del seguimiento a cumplimiento de la Nom 035 , los colaboradores que salgan alterados según los cuestionarios correspondientes reciben seguimiento a la alteración y opciones de atención

Como parte de este servicio, un médico puede otorgar una receta electrónica para la compra de medicamentos, lo que facilita el acceso a medicamentos sin tener que acudir físicamente a una consulta. Puede generar una orden de laboratorio para la realización de estudios y seguimiento de los mismos, proporcionando una mayor comprensión y control sobre la salud. El canal puede detonar la activación de algún otro servicio contratado por el usuario como la agenda con un médico en consulta presencial. Considera que este servicio no se trata de una opción para atender emergencias.

En caso de sufrir problemas de conexión o no contar con la aplicación, el usuario podrá ser contactado por canales alternos

La solicitud del servicio tiene un tiempo de espera máximo de 15 minutos una vez generada la solicitud. Si el médico intenta enlazar con el paciente por 2 vías como mínimo y no obtiene respuesta del mismo, el servicio será considerado como dado.

Consideración especiales por servicio :

Asesoría Nutricional:

El servicio de Asesoría Nutricional , disponible de 8 am a 8 pm, es un recurso valioso para ayudarte a entender y optimizar tu alimentación para un bienestar óptimo. Nuestros nutriólogos profesionales están listos para proporcionarte recomendaciones dietéticas personalizadas basadas en tus necesidades individuales y objetivos de salud, éstos pueden ir desde asesoramiento sobre qué pasos seguir tras el diagnóstico de alguna condición de salud; recomendaciones nutricionales para mejorar tus análisis clínicos; sugerencias en presencia de condiciones de salud crónicas (como diabetes, hipertensión), orientación en presencia de gastritis, colon irritable, estreñimiento,

inflamación. Así como mejoramiento del rendimiento deportivo, hasta consejos generales para comenzar a implementar una alimentación saludable y mejorar tu relación con la comida.

Además, como parte de este servicio, recibirás un plan de acompañamiento detallado y personalizado. Este plan puede incluir una variedad de elementos como menús de muestra, ideas para implementar nuevos hábitos de alimentación, movimiento y pautas de preparación de alimentos. Todos diseñados para facilitar tu camino hacia una alimentación saludable. También podrás tener seguimiento a la evolución de tus hábitos alimenticios y de tus indicadores de salud, y recibir ajustes en tu plan de acuerdo a los objetivos y a tus preferencias.

Asesoría Pediátrica:

El servicio de Asesoría Pediátrica, disponible a través de citas programadas, es una herramienta valiosa para los padres y tutores que buscan orientación y apoyo en el cuidado de la salud de sus niños. Nuestros pediatras pueden ofrecer consejos y recomendaciones sobre una amplia gama de temas de salud infantil, como alimentación, crecimiento y desarrollo, vacunación, problemas de sueño, comportamiento y mucho más.

Además, nuestros pediatras están capacitados para brindar asesoramiento sobre el manejo de enfermedades comunes de la infancia y pueden proporcionar recetas electrónicas para facilitar el acceso a los medicamentos requeridos si se cuenta con la información suficiente.

Es importante resaltar que este servicio no está destinado a reemplazar las visitas regulares al pediatra ni las consultas en persona en caso de emergencias. En caso de síntomas graves o preocupantes, se debe buscar atención médica urgente.

Asesoría Psicológica:

El servicio de Asesoría Psicológica, disponible de 8 am a 8 pm, está diseñado para ayudarte a abordar de manera proactiva tus inquietudes emocionales y mentales. Nuestros profesionales de la psicología están preparados para proporcionar un espacio seguro y confidencial, en el que puedas explorar y discutir diversas dificultades como estrés, ansiedad, tristeza, desafíos interpersonales o laborales.

A lo largo de las sesiones de 20 minutos, nuestro equipo te proporcionará estrategias prácticas de afrontamiento, técnicas de relajación, y herramientas de autoayuda.

Además, te ofrecerán recomendaciones para el cuidado y mejoramiento de tu bienestar mental y emocional.

Pese a su enfoque resolutivo, es importante recordar que nuestro servicio de Asesoría Psicológica no está destinado a reemplazar la terapia psicológica intensiva, a largo plazo o de emergencia. En concreto, este servicio no actúa como una línea de contención de suicidio. Si te encuentras en una crisis mental o emocional grave, te instamos a buscar ayuda inmediata en persona con un profesional de la salud mental o a llamar a una línea de emergencia de salud mental.

Dicho lo anterior, SUMAR SALUD no se hace responsable de cualquier eventualidad que pudiera surgir derivada del uso mal empleado del servicio por parte del usuario.

Intervención en Crisis :

El servicio de intervención en crisis, es un servicio disponible 24 hrs que permite conectar a los usuarios con un grupo de psicólogos para contar con soporte en tiempos de vulnerabilidad.

Exclusiones:

- No se emitirán diagnósticos definitivos sin los exámenes médicos adecuados.
- Las sesiones son de un máximo de 40 minutos.
- Si es necesario un examen o evaluación más detallada, se derivará al cliente a una consulta en persona con un especialista.
- El apego a las recomendación del médico sobre recetas electrónicas, órdenes de laboratorio e interconsultas son responsabilidad del usuario.
- Este servicio no está diseñado para tratar trastornos alimentarios o condiciones médicas graves que requieran una atención médica especializada.
- Si bien se ofrece asesoramiento y apoyo, el cumplimiento y la implementación de las recomendaciones y del plan de acompañamiento son responsabilidad del cliente.
- Este servicio no debe ser utilizado como sustituto de una atención médica profesional en casos de enfermedades graves o condiciones de salud que requieran un tratamiento específico.
- La atención remota no es un sustituto de la consulta presencial
- Esta atención Psicológica no está diseñado para tratar condiciones psicológicas graves, crisis emocionales intensas, ni puede ser utilizado como una línea de contención de suicidio.

- Aunque nuestros psicólogos pueden ofrecer recomendaciones y apoyo, este servicio no debe utilizarse como un sustituto de la atención psicológica profesional en casos de emergencias o condiciones de salud mental graves.
- La generación de órdenes y recetas está vinculada a la información disponible y al criterio clínico del médico, en dado caso que esta sea insuficiente se podrá canalizar con un médico que atienda de manera presencial para la generación de las mismas.

Beneficio	% de disponibilidad y atención	Horario del servicio	Canal de atención	Tiempo promedio de respuesta	Tiempo máximo de resolución
Asesoría por video consulta profesionales	96-100%	24/7	- Aplicación Móvil - Línea Telefónica - Mensajería Instantánea	5 minutos	15 minutos

CAB2 Consultas con médicos especialistas de primer contacto

Como seguimiento a las recomendaciones obtenidas por algún beneficio solicitado dentro del ecosistema de atención SUMAR SALUD o de manera independiente, el usuario podrá solicitar una valoración con un médico especialista de primera línea (Medicina general, familiar, ginecología, internistas y pediatras) y abordar problemáticas en salud.

- Este tipo de médicos están disponibles para el usuario sin necesidad de contar con un pase en el sistema por parte del equipo médico.
- El usuario, al momento de agendar una cita con un médico especialista, acepta que este tenga acceso a su historia clínica.
- El beneficio se considera cubierto si el usuario cuenta con opciones para atenderse con un médico especialista, independientemente si éste acepta el servicio o no.
- El costo a pagar, que se encuentre definido en el plan, deberá ser cubierto antes de la cita para garantizar la tarifa.
- El servicio no es para generar citas por emergencia o urgencia médica, la disponibilidad del médico depende de la demanda.

- Esta cobertura opera con la política de uso justo y el límite único combinado por usuario anual.

Los usuarios que no tengan la capacidad de solicitar el beneficio desde la aplicación móvil podrán realizarlo desde la línea telefónica de atención.

El protocolo de gestión de servicios referente a opciones médicas son dependientes del canal de compra del producto.

La presente cobertura se encuentra cubierta por los siguientes niveles de servicio, es importante solicitarla por medio del canal de atención mencionado dentro del horario de servicio, SUMAR SALUD se compromete a atender las solicitudes dentro de los tiempos de respuesta acordados (SLA)

Beneficio	% de disponibilidad y atención	Horario del servicio	Canal de atención	Tiempo promedio de respuesta	Tiempo máximo de resolución
Consultas con médicos especialistas de primer contacto	96-100%	L-S de 8 a 18 hrs.	- Correo Electrónico -Línea Telefónica -Mensajería Instantánea -Aplicación Móvil	24 horas	72 horas

CAC3. Consultas con médicos de alta especialidad

La solicitud de esta especialidad se encuentra vinculada a un pase de referencia registrado en plataforma, el cual puede ser generado desde el canal de asesorías médicas o producto de otra consulta.

- El usuario, al momento de agendar una cita con un médico especialista, acepta que este tenga acceso a su historia clínica.

- El beneficio se considera cubierto si el usuario cuenta con opciones para atenderse con un médico especialista, independientemente si éste acepta el servicio o no.
- El costo a pagar, que se encuentre definido en el plan, deberá ser cubierto antes de la cita para garantizar la tarifa.
- El servicio no es para generar citas por emergencia o urgencia médica, la disponibilidad del médico depende de la demanda.
- Los usuarios que incluyan esta cobertura en su plan podrán acceder a una consulta a precio preferencial cada mes, si el usuario solicita servicios adicionales, estos serán coordinados a precio regular.

Los usuarios que no tengan la capacidad de solicitar el beneficio desde la aplicación móvil podrán realizarlo desde la línea telefónica de atención.

El protocolo de gestión de servicios referente a opciones médicas son dependientes del canal de compra del producto.

La presente cobertura se encuentra cubierta por los siguientes niveles de servicio, es importante solicitarla por medio del canal de atención mencionado dentro del horario de servicio, SUMAR SALUD se compromete a atender las solicitudes dentro de los tiempos de respuesta acordados (SLA)

Beneficio	% de disponibilidad y atención	Horario del servicio	Canal de atención	Tiempo promedio de respuesta	Tiempo máximo de resolución
Consultas con médicos de alta especialidad	96-100%	L-S de 8 a 18 hrs.	- Correo Electrónico - Línea Telefónica - Mensajería Instantánea - Aplicación Móvil	24 horas	72 horas

Dentro de la aplicación SUMAR SALUD se podrán visualizar los médicos de la red:

- **Red digital:** Se podrá visualizar el perfil profesional, comentarios y servicios del especialista, para agendar cita es posible realizarlo de manera autónoma por medio de la aplicación móvil,, todas las citas deberán ser prepagadas.
De no realizar el prepago de la consulta mediante el método de pago establecido por SUMAR SALUD , el precio preferencial de la consulta no aplicará para la cita y se le podrá negar el servicio o hacer el cargo de tarifa regular en el consultorio.
- En caso de que el usuario no identifique en el listado de médicos publicados en la aplicación móvil un médico que cumpla con su solicitud , podrá desencadenar una solicitud al equipo de atención SUMAR SALUD quien contactará al usuario y le brindara nuevas opciones de atención, los puntos que tendrá que cumplir la gestión de citas son los siguientes:
 - Opción de cita en un lapso no mayor a 72 hrs
 - Traslado del usuario al punto de cita en un tiempo no mayor a 30 minutos en vehículo
- El usuario podrá solicitar sin necesidad de autorización por parte del equipo de SUMAR SALUD una cita con ginecólogo , médico internista, pediatra, médico general , cirujano o traumatólogo ; cualquier otra especialidad solicitada deberá de contar con una referencia en plataforma, la cual podrá ser solicitada por el canal de asesorías médicas o como referencia al término de una consulta.

Los usuarios que no tengan la capacidad de solicitar el beneficio desde la aplicación móvil podrán realizarlo desde la línea telefónica de atención.

Durante el tratamiento y de manera posterior a la consulta se cuenta con acompañamiento referente al mismo por medio del canal de comunicación paciente - SUMAR SALUD - Médico directo dentro de la aplicación, de manera que se podrá resolver dudas o inquietudes posteriores al tratamiento, así mismo, podrás calificar al especialista y los resultados de la consulta.

Para evitar conflictos entre las partes, éstas son las condiciones específicas de uso para los beneficios CAC3 y CAB2. Si estas condiciones no son aceptables, el usuario puede optar por suspender el uso del servicio y dejar de acceder a nuestra plataforma. En caso de no suspender dicho uso, el usuario seguirá estando sujeto a estos Términos y Condiciones.

Confirmación De Citas.

Tras haber reservado una cita con un especialista a través de nuestra plataforma digital, ésta quedará provisionalmente asegurada por un periodo equivalente a un tercio del tiempo restante hasta la consulta, o por un máximo de 48 horas antes de la cita programada. Para confirmar definitivamente su cita y garantizar la atención del especialista, es necesario efectuar el pago dentro de este plazo. Agradecemos su pronta respuesta para asegurar su espacio

En caso de que no puedas realizar el pago, la cita dejará de estar reservada y se pondrá a disposición de otros usuarios. Se podrá volver a solicitar una cita.

Las solicitudes de cita desencadenadas desde la aplicación móvil deberán ser confirmadas por el médico especialista antes de poder proceder con el prepago, por lo que el consultorio médico cuenta con un lapso de 30 minutos para confirmar la disponibilidad y aceptar la consulta.

En caso de que el especialista no pueda confirmar la cita, el equipo SUMAR SALUD se pondrá en contacto para dar nuevas alternativas de cita al usuario.

Una vez confirmado el pago y la asistencia a la cita, es importante llegar con anticipación, ya que a partir del minuto 1 de retraso y aun contando con los 10 minutos de tolerancia, estará en la posibilidad de que el especialista ya no pueda atenderle, le haga esperar o se recorte el tiempo que se tiene programado para la cita.

Independientemente de lo señalado en el párrafo anterior, el cliente entiende que por causas ajenas a SUMAR SALUD, las consultas con los médicos pueden retrasarse. Es de vital importancia que nos reporte esta situación poniéndose en contacto al Centro de Atención Telefónica, en este caso SUMAR SALUD tomará las medidas necesarias para evitar en un futuro este tipo de situaciones.

El especialista deberá respetar de la misma manera el tiempo de atención.

Cancelación de citas.

Para cancelar una cita coordinada por SUMAR SALUD , esta se tendrá que realizar por alguno de los canales establecidos al menos 24 hrs antes de la consulta y no se podrá gestionar una devolución del pago. Se iniciará un proceso de reagenda en unas condiciones más favorables para el usuario.

En caso de que la cancelación de la cita se realice en un periodo menor a 24 hrs las opciones de reagenda quedarán sujetas al dictamen de SUMAR SALUD.

Reagenda De Citas.

La reagenda no se puede realizar entre especialistas o especialidades distintas a las que se solicitó originalmente a menos que el motivo de reagenda sea asociado al especialista. Si deseas más información o tienes algún caso especial puedes comunicarte al centro de atención SUMAR SALUD al número 5593380204 donde indicarán el proceso a seguir.

Considere que, una vez agendada la cita, solamente es posible reagendar en una ocasión, en caso de llegar tarde a consulta y no dar aviso quedará a disposición del tiempo disponible y situación particular del especialista, este no se encuentra en obligación de brindar la consulta, sin embargo, se buscará atender en un horario disponible o entre consulta de otro paciente. En caso de que no proceda de esa manera, no se podrá efectuar ningún tipo de devolución o cambio.

Al momento de solicitar una cita, el especialista podrá solicitar una reagenda debido a algún tipo de imprevisto, siempre con más de 60 minutos de antelación al horario de consulta solicitado. En caso de que así sea, el equipo de SUMAR SALUD se comunicará directamente con el usuario para acomodar la cita en el horario más adecuado para las partes.

Reembolso

Una vez autorizado un reembolso, se procederá a hacer la devolución total del dinero de acuerdo a las presentes políticas, teniendo en cuenta que SUMAR SALUD se ajusta a políticas de terceros, las cuales podrá consultar aquí: <https://sumar-salud.mx/>.

Nuestros plazos de devolución se aplicarían de la siguiente manera:

- **Efectivo o transferencia bancaria:** Cuando el pago se realizó a través de efectivo o transferencia de fondos en cualquier canal, la devolución del importe se hará a través de un cupón válido para la compra de otro servicio igual al monto adquirido originalmente, dicho cupón tiene una vigencia igual al vencimiento de tu suscripción a SUMAR SALUD sin exceder los 365 días naturales.
- **Tarjeta de débito, crédito, prepago o saldo en mercado pago:** Cuando el pago se realizó a través de una tarjeta o saldo digital, el dinero será reembolsado bajo la misma forma de pago dentro de un plazo no mayor a 5 días hábiles.

Penalizaciones en consultas prepagadas.

En caso de que el paciente miembro no se presente a su consulta prepagada o tenga un retardo prolongado mayor a 10 minutos, se perderá la cita y no se podrá hacer reembolso de su dinero, ya que pasará directo a cubrir los honorarios del médico especialista. Si el retraso va del minuto 1 a los 10 minutos, quedará a consideración del médico llevar la consulta a cabo, puesto que se comprende que el médico tiene programadas otras consultas o actividades.

Cuando el médico no se haya presentado a atender su cita el día y horario pactado sin notificación al usuario, el paciente podrá solicitar la devolución total de su dinero o reagendar la cita con el médico en cuestión u otro dentro del directorio de especialistas de la red digital de SUMAR SALUD. Es de vital importancia que nos reporte esta situación poniéndose en contacto con el Centro de Atención Telefónica, en este caso SUMAR SALUD tomará las medidas necesarias para evitar en un futuro este tipo de situaciones.

Si un paciente agenda una cita y realiza el prepago con un médico o un consultorio equivocado, no se podrá hacer reembolso del dinero, sin embargo, tendrá la opción de hacer la corrección pertinente y reagendar la cita en un consultorio distinto o con otro médico de la red SUMAR SALUD, esto se aplicará siempre y cuando la corrección se realice con mínimo 24 horas de anticipación antes de llevarse a cabo la consulta, de lo contrario no se podrá hacer ningún ajuste. Es de vital importancia que nos reporte esta situación poniéndose en contacto con el Centro de Atención Telefónica.

Consideraciones posteriores a la consulta.

- A. Para nosotros es muy importante su satisfacción, ayúdanos a calificar al especialista, una vez terminada tu consulta recibirás una notificación o llamada para calificar la atención con el especialista SUMAR SALUD , si no puedes hacerlo en ese momento, posteriormente podrás ingresar al apartado de historial de salud y calificar ahí mismo.
- B. El especialista seguirá en comunicación por el periodo activo dentro de la receta o tratamiento, en caso de que no se establezca un tiempo específico, este será de 5 días a partir de la cita. Una vez terminado el periodo de seguimiento será necesario agendar una nueva cita con el especialista a través de SUMAR SALUD para continuar con el tratamiento o resolver dudas.

El canal de comunicación se habilita principalmente para lo siguiente:

- Resolver dudas posteriores al tratamiento, acerca del mismo motivo de consulta.
 - Informar de interacciones o efectos secundarios de la medicación.
 - Dar respuesta acerca de la aceptación o rechazo de órdenes de hospitalización.
 - Aclarar cuestiones no resueltas de las consideraciones posteriores o recomendaciones.
- C. Durante el tratamiento, continuamente obtendrás recordatorios para que estés consumiendo tu tratamiento de manera adecuada, así mismo, podrás irnos informando sobre la mejora y cambio en los síntomas, al finalizar el periodo establecido en consulta te solicitaremos calificar el tratamiento. En caso de que no hayan desaparecido completamente las molestias, lo informaremos al médico para que puedan establecer una solución en conjunto.
- D. Te recordamos que todo el seguimiento a tu consulta podrá ser revisado dentro del apartado historial de salud en la aplicación, ahí podrás guardar registro de consultas físicas, diagnósticos, historial de medicamentos, historial de estudios clínicos, hospitalizaciones, vacunación y más. No olvides mantenerlo actualizado.

La consulta incluye de manera preestablecida 30 minutos de atención con el especialista, algunos de ellos podrán prolongar su tiempo de consulta sin que esto signifique un aumento en la tarifa, así mismo algunos podrán otorgar servicios adicionales de cortesía los detalles de lo que incluye la consulta con cada especialista, estarán dentro de sus páginas o en la aplicación.

- A. Si durante la consulta el especialista requiere realizar algún procedimiento o servicio que genere una tarifa adicional, como el caso de medicamentos, tratamientos quirúrgicos, estudios en consultorio o realizar cualquier otro servicio que implique un cargo, este se deberá realizar bajo previa autorización del paciente, ya que no se incluye en el precio de la consulta SUMAR SALUD.
- B. En caso de que no se encuentre al especialista indicado, podrá comunicarse al Centro de Atención Telefónica SUMAR SALUD, los agentes buscarán a la brevedad la especialidad que requiera.
- C. Si decide tener consulta con un médico o especialista fuera de la red de SUMAR SALUD, tiene el derecho de portar tu información médica y solicitar sea actualizada dentro de tu historial.

Para poder dar seguimiento de los beneficios otorgados por SUMAR SALUD y actualizar la historia de los usuarios, se deberá agendar toda consulta de seguimiento o aquellas posteriores a la primera cita directamente en la aplicación o llamando al centro de atención de usuarios SUMAR SALUD.

Los médicos de la red digital podrán realizar el agendamiento de consultas posteriores y siempre el usuario recibirá las indicaciones de pago y demás directamente en su aplicación y por vía celular.

Garantía de cobertura.

Cuando se solicite a SUMAR SALUD una especialidad médica mediante el formulario debido a que no se encuentre disponible un médico de la red digital, el equipo de alianzas se encargará de convenir una opción de cita en menos de 72 horas hábiles para atención a un precio preferencial entre los rangos de la tarifa de la red referenciada, SUMAR SALUD pagará al usuario la consulta con el especialista hasta \$600.00 (Seiscientos pesos 00/100 MN) limitado a un solo evento y por reembolso siempre que:

El profesional médico será autorizado para realizar consulta en la especialidad solicitada y se acredite con su cédula.

El profesional médico se encuentra dentro de la zona de 50 Kms de la ubicación del usuario.

Se comprueba mediante una factura el pago de la consulta a nombre del usuario registrado en SUMAR SALUD.

El pago se realiza directamente a la cuenta bancaria del usuario.

SUMAR SALUD no haya brindado opciones que cumplan permitan la atención del usuario.

Política de uso justo

- Los usuarios que incluyan esta cobertura en su plan podrán acceder a una consulta a precio preferencial cada mes, si el usuario solicita servicios adicionales, estos serán coordinados a precio regular.
- Los usuarios que no tengan la capacidad de solicitar el beneficio desde la aplicación móvil podrán realizarlo desde la línea telefónica de atención.

CAD4. Estudios de laboratorio o imagen auxiliares de diagnóstico solicitados en consulta

Esté beneficio permite a los usuarios disminuir su gasto del bolsillo, tener un diagnóstico más eficiente y oportuno, para lo anterior se marcan los siguientes requisitos:

- El usuario podrá solicitar su beneficio siempre y cuando la orden de estudio se encuentre cargada en las plataformas de SUMAR SALUD, para garantizar el punto anterior es necesario que la orden venga emitida con un médico de la red de SUMAR SALUD o en su defecto el usuario solicite la digitalización de la misma
- El beneficio podrá contemplar el acceso a promociones o descuentos sobre los estudios solicitados, estos son variables dependientes a los establecimientos participantes partiendo desde un 5%.
- Si el usuario no cumple a cabalidad las instrucciones brindadas por SUMAR SALUD el servicio podrá quedar suspendido parcial o totalmente a discreción de SUMAR SALUD.

La presente cobertura se encuentra cubierta por los siguientes niveles de servicio, es importante solicitarla por medio del canal de atención mencionado dentro del horario

de servicio, SUMAR SALUD se compromete a atender las solicitudes dentro de los tiempos de respuesta acordados (SLA)

Beneficio	% de disponibilidad y atención	Horario del servicio	Canal de atención	Tiempo promedio de respuesta	Tiempo máximo de resolución
Estudio de laboratorio o imagen auxiliares de diagnóstico solicitado en consulta	96-100%	24/7	-Línea Telefónica -Aplicación Móvil	24 horas	48 horas

CAE5. Medicamentos Solicitados en consulta

Esté beneficio permite a los usuarios disminuir su gasto del bolsillo, tener un tratamiento más eficiente y oportuno, para lo anterior se marcan los siguientes requisitos:

- El usuario podrá solicitar su beneficio siempre y cuando la receta se encuentre cargada en las plataformas de SUMAR SALUD , para garantizar el punto anterior es necesario que la receta venga emitida con un médico de la red de SUMAR SALUD o en su defecto el usuario solicite la digitalización de la misma .
- El beneficio podrá contemplar el acceso a promociones o descuentos sobre los medicamentos solicitados, estos son variables dependientes a los establecimientos participantes partiendo desde un 5%.
- Si el usuario no cumple a cabalidad las instrucciones brindadas por SUMAR SALUD el servicio podrá quedar suspendido parcial o totalmente a discreción de SUMAR SALUD
- Una vez solicitada la receta, esta podría demorar hasta 3 hrs en encontrarse cargada en plataforma con el beneficio activo.

Considere que SUMAR SALUD revisa la vigencia de los convenios con las farmacias, sin embargo, si en alguna ocasión experimenta dificultades para hacer válido el beneficio, le solicitamos comunicarse de inmediato al Centro de Atención Telefónica donde le indicarán el proceso a seguir.

Los usuarios que no tengan la capacidad de solicitar el beneficio desde la aplicación móvil podrán realizarlo desde la línea telefónica de atención.

La presente cobertura se encuentra cubierta por los siguientes niveles de servicio, es importante solicitarla por medio del canal de atención mencionado dentro del horario de servicio, SUMAR SALUD se compromete a atender las solicitudes dentro de los tiempos de respuesta acordados (SLA)

Beneficio	% de disponibilidad y atención	Horario del servicio	Canal de atención	Tiempo promedio de respuesta	Tiempo máximo de resolución
Medicamentos Solicitados en Consulta	96-100%	24/7	- Línea Telefónica - Aplicación Móvil	2 horas	24 horas

D. Seguridad y tranquilidad en imprevistos (Asegurar)

DSD7. Seguro de gastos médicos indemnizatorio

Condiciones Generales De Las Coberturas


El beneficio de indemnización por enfermedad o cirugía tiene distintas coberturas que tienen el objetivo de hacer frente a los imprevistos de salud más costosos y frecuentes para los mexicanos.

Por lo anterior el beneficio cuenta con Sumas aseguradas fijas para cada padecimiento que en conjunto representan un monto cubierto de hasta 4 MDP, las características del beneficio se encuentran respaldadas por las Condiciones Generales de la Póliza RESP-H0707-0012-2016 que a su vez se encuentra respaldado por las Aseguradora General de Salud

Según el plan contratado los días de espera y los montos asegurados son los siguientes:

 [Sumar Salud 50 - Tabulador.pdf](#)

 [Sumar Salud 100 - Tabulador.pdf](#)

 [Sumar Salud 200 - Tabulador.pdf](#)

Requisitos de aceptación :

- 1.- Encontrarse dentro del territorio mexicano y/o zona de cobertura de la póliza.
- 2.- No estar dentro de las exclusiones generales y particulares.
- 3.- Seguir los procedimientos para el canje de indemnización.
- 4.- La edad de aceptación para esta cobertura es de 18 a 64 años con vencimiento a los 69 años.
Menores podrán ser incluidos con un mayor de edad registrado.
- 5.- Cuenta vigente
- 6.- Presentar la identificación virtual de SUMAR SALUD

Esta póliza y los respectivos Certificados Individuales, en caso de corresponder, han sido extendidos por la aseguradora en convenio aliada a SUMAR SALUD sobre la base de las declaraciones suscritas por el usuario y sus beneficiarios en sus respectivas solicitudes.

Toda omisión o falsa declaración conocida por el usuario y sus beneficiarios, que hubiere impedido la celebración del contrato, la correcta apreciación del riesgo o la aceptación de las coberturas individuales, o hubiese modificado las condiciones de los mismos, si la aseguradora en convenio hubiese conocido el verdadero estado del riesgo, facultará a la compañía para rescindir de pleno derecho el contrato de seguro y/o los certificados de los Asegurados, según el caso. (Art. 47 de la Ley Sobre el Contrato del Seguro).

A la fecha de emisión de esta póliza, se consideran personas asegurables a todas aquellas personas integrantes de la colectividad regida por el Contratante y su respectivo grupo familiar siempre y cuando cumplan con los requisitos de asegurabilidad establecidos en la presente póliza y posean una edad igual o menor a los 64 años.

Pre Autorización De Indemnización

El pago de la indemnización objeto de este contrato, podrá ser cubierto a favor de Hospitales y Establecimientos de Atención Médica y/o Profesionales Médicos, por medio de pago directo en los casos en que, por sus características, el evento objeto de este contrato pueda ser programado con antelación, previa solicitud del usuario siempre que se cumpla con los requisitos de "PAGO DE INDEMNIZACIONES" de las presentes Condiciones. General de Salud, Compañía de Seguros, S.A. emitirá una carta al Establecimiento de Atención Médica que avalará el pago hasta por el monto establecido de acuerdo a los beneficios cubiertos por la póliza.

En todos los casos, el pago se efectuará después de afectarse la cobertura objeto de este seguro.

Solicitud De Beneficios

El usuario o sus representantes deben comunicar a SUMAR SALUD el tipo de operación u operaciones que se le ha efectuado, dentro de los 15 días contados a partir de la realización de la intervención quirúrgica.

Es indispensable que las cirugías sean realizadas en el hospital que ha sido el canal de comercialización del producto ; en caso que por cuestiones del hospital el procedimiento no haya sido cubierto en el mismo el trámite será procedente si cumple con los requisitos de aceptación

Red De Proveedores

Los usuarios tendrán la posibilidad de atenderse en la red de Hospitales que tengan convenio con SUMAR SALUD siendo el principal proveedor de atención el prestador de salud que ha colocado el producto con el usuario "Hospital Sede". Dicho beneficio es operado sobre una red cerrada y administrada la cual debe de estar enterada de la solicitud del beneficio para que dicho sea aprobado .

Pago De Indemnizaciones

El Asegurado deberá llenar y firmar el Aviso de Accidente o Enfermedad, este será entregado a la aseguradora en convenio junto con los documentos necesarios para comprobar fehacientemente la realización del procedimiento de que se trate, dentro de las primeras cuarenta y ocho horas después de haberse realizado la afectación de cualquiera de las coberturas amparadas, salvo caso fortuito o fuerza mayor

Para que pueda recibir el pago de la suma asegurada prevista en la póliza, será necesario que el Asegurado Titular presente la siguiente documentación:

- A. Aviso de Accidente o Enfermedad, requisitado en forma completa y legible por el Asegurado que recibió la atención médica o por el Asegurado Titular cuando se trate de menores de edad.
- B. Informe Médico de General de Salud, éste debe ser requisitado por cada uno de los médicos que atendieron al Asegurado que recibió la atención, poniendo especial atención en el diagnóstico que emite y en las fechas que se solicitan, por lo tanto se deben anexar tantos informes como médicos hayan participado. Dentro del armado de su póliza encontrará dicho formato, el cual puede fotocopiar tantas veces como sea necesario.
- C. Historia Clínica elaborada por el médico que atendió al Asegurado en la cual se estipule claramente la antigüedad del padecimiento o enfermedad, así como el diagnóstico que dio origen a la intervención quirúrgica, trasplante o colocación de prótesis.
- D. La aseguradora en convenio podrá efectuar las comprobaciones necesarias para verificar la procedencia del siniestro, por lo que corresponde al Asegurado facilitar la información que para tal efecto requiera la aseguradora en convenio, así como autorizar a su Médico Tratante y lugares de atención médica en que fue atendido, para que los mismos proporcionen a los Médicos de la aseguradora en convenio toda la información requerida para efectos de dicha cobertura, misma que será manejada confidencialmente.
- E. Acta del Ministerio Público, en caso de accidente con afectación a terceros o en caso de ser en la vía pública en aquellos casos en los que intervenga la autoridad correspondiente.

En caso de fallecimiento del Asegurado los beneficios pendientes de pago serán liquidados por la aseguradora en convenio a los beneficiarios designados y a falta de designación de beneficiarios, a la sucesión del Asegurado.

Preexistencias

Por medio del presente endoso se hace constar que se ampara el pago de intervenciones quirúrgicas y prótesis, para los cuales el padecimiento que les da origen se presentó previo a la contratación de la póliza toda vez que el asegurado cuente con vigencia continua e ininterrumpida con general de salud, compañía de seguros, s. A., la suma asegurada a pagar será ponderada de acuerdo con lo siguiente:

- 0 años de vigencia - excluidas
- 1 año de vigencia - 20% de la suma asegurada correspondiente
- 2 años de vigencia - 40% de la suma asegurada correspondiente
- 3 años de vigencia - 70% de la suma asegurada correspondiente
- 4 años de vigencia - 100% de la suma asegurada correspondiente

El presente endoso no es aplicable a la cobertura de trasplantes, en cuyo caso aplican las condiciones generales de la póliza.

En caso de accidente no aplica la ponderación, el procedimiento quirúrgico se pagará al 100%.

Para efectos de preexistencias General de Salud, Compañía de Seguros, S. A. podrá rechazar una reclamación por un padecimiento o enfermedad preexistente en los siguientes casos:

- Cuando previo a la fecha de inicio de la vigencia de la póliza, se haya declarado la existencia del padecimiento o enfermedad en cuestión, que mediante el diagnóstico de un médico legalmente autorizado se haya comprobado su existencia, o mediante la realización de pruebas de laboratorio o gabinete y que esta no sea declarada a la contratación.
- Cuando General de Salud, Compañía de Seguros, S. A., cuente con pruebas documentales de que el asegurado haya realizado un gasto para recibir un diagnóstico de la enfermedad o padecimiento en cuestión, en dichos casos podrá solicitar al asegurado el resultado del diagnóstico o el resumen clínico con el fin de determinar la procedencia de la reclamación.

En los casos que haya controversia el reclamante podrá hacer valer sus derechos con base en lo descrito en la cláusula de COMPETENCIA.

General de Salud, Compañía de Seguros, S. A. podrá requerir al solicitante durante el proceso de suscripción, que se someta a un examen médico, a fin de determinar de una manera objetiva la existencia de preexistencia en enfermedades o padecimientos.

Competencia

En las consultas y reclamaciones derivadas de un contrato de seguro médico, las aseguradoras deberán sujetarse a lo dispuesto en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y, en lo conducente, al Decreto por el que se crea la Comisión Nacional de Arbitraje Médico, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de junio de 1996.

En caso de controversia, el reclamante podrá hacer valer sus derechos ante la Unidad Especializada de atención de consultas y reclamaciones de la propia Institución de Seguros o en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), pudiendo a su elección, determinar la competencia por territorio, en razón del domicilio de cualquiera de sus delegaciones, en términos de los artículos 50 Bis y 68 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios

Financieros, y 277 de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas. Lo anterior dentro del término de dos años contados a partir de que se suscite el hecho que le dio origen o en su caso, a partir de la negativa de la Institución Financiera a satisfacer las pretensiones del Usuario.

De no someterse las partes al arbitraje de la CONDUSEF, o de quien ésta o La Compañía proponga, se dejarán a salvo los derechos del reclamante para que los haga valer ante los tribunales competentes del domicilio de dichas delegaciones. En todo caso, queda a elección del reclamante acudir ante las referidas instancias administrativas o directamente ante los citados tribunales.

Arbitraje

En caso de que la aseguradora en convenio rechace un siniestro como consecuencia de una enfermedad preexistente y se presente controversia, las partes acuerdan en designar un árbitro independiente, a efecto de que con las constancias que le aporten tanto la Asegurada como el Asegurado, determine si el padecimiento era preexistente a la fecha de celebración del contrato.

En ese caso, la aseguradora en convenio y el Asegurado aceptan someterse a comparecer ante este árbitro y a sujetarse al procedimiento que en su caso se fije, renunciando ambas partes a cualquier otro derecho para dirimir su controversia, toda vez que el dictamen que emita vinculó a las partes y tendrá carácter de cosa juzgada entre ellas. Este procedimiento no tendrá costo alguno para el Asegurado y en caso de existir, será liquidado por la aseguradora en convenio.

En caso de que se requiera hacer válido la Cobertura básica de trasplantes de órganos: en conjunto con General de Salud, ofrecen esté beneficio y buscarán trabajar para mejorar la eficiencia en el proceso de canje de la indemnización, dicha cobertura opera a nivel nacional.

Para solicitar los beneficios de consulta de la cobertura básica de trasplantes de órganos es necesario:

Opción dentro de la aplicación:

- Detonar el beneficio desde la aplicación móvil
- Identificar la información adecuada para el tipo de necesidad y solicitar la documentación para el evento.
- La aplicación enlazará de manera automática con un agente encargado de brindar asesoría personalizada para la gestión del beneficio.
- En la aplicación vendrán las instrucciones para cargar la documentación comprobatoria.
- Una vez validada la información se procederá a realizar el pago directamente en la cuenta bancaria del beneficiario.

Opción telefónica:

- Cuando requiera información para gestionar un evento de cobertura, comunicarse al teléfono estipulado en el producto
- Un ejecutivo le solicitará vía telefónica la información, además de recibir las instrucciones para realizar el beneficio, es importante presentar en todo momento sus identificaciones como suscriptor del servicio y cumplir con los requerimientos documentales en tiempo y forma.
- Una vez validados los documentos, el usuario podrá recibir el pago directamente en la cuenta bancaria proporcionada.

Para facilitar los trámites, toda la documentación a llenar se encuentra en un solo formato, descargable.

La información enviada no es limitativa, siendo que del departamento de análisis de esta se solicite documentación adicional

La respuesta para los pagos se otorgará entre 15 a 30 días hábiles de ingresada la documentación de manera adecuada en el Centro de Atención Telefónica exclusivo para coberturas de seguro.

Condiciones Específicas De La Cobertura(Intervenciones indemnizatorias- Trasplantes)

La presente cobertura presenta condiciones específicas que se presentan a continuación, es importante su comprensión y cumplimiento para el correcto funcionamiento del beneficio.

Riesgo Cubierto

La aseguradora en convenio concederá el beneficio que acuerda en esta cobertura básica cuando el Asegurado acredite haber sido trasplantado de alguno de los siguientes órganos:

- Médula Ósea (como consecuencia de patologías primarias de la misma)
- Corazón
- Hígado
- Riñón
- Córnea

Y siempre que el origen de la enfermedad o accidente que generó la necesidad de efectuar el Trasplante de órganos humanos se hubiere producido de acuerdo a la forma establecida en la presente cobertura y durante su vigencia. No se cubrirán enfermedades, padecimientos, lesiones o consecuencias de accidentes preexistentes declarados o no a la fecha de inicio de vigencia de la presente cobertura para cada Asegurado, que sean causa de un Trasplante futuro.

Se establece para esta cobertura básica, un período de espera de ciento ochenta (180) días contados a partir del inicio de vigencia de la presente Cobertura para cada Asegurado para el caso de Trasplantes por enfermedad, durante el cual la cobertura de cada Asegurado debe estar en vigencia ininterrumpidamente. El referido período de espera no será aplicable en los casos en que la necesidad de efectuar el Trasplante se origine como consecuencia de un accidente.

La aseguradora en convenio concederá el beneficio que acuerda esta cobertura cuando el Asegurado acredite haber sido sometido a alguna de las intervenciones quirúrgicas contempladas en el Listado de Beneficios que se detallan en los siguientes listados en la guía anexa que forman parte integrante de la presente, y siempre que el origen de la enfermedad o accidente que generó la necesidad de efectuar la intervención quirúrgica se hubiere producido de acuerdo a la forma establecida en las Condiciones de esta cobertura y durante su vigencia del Contrato. No se cubrirán, enfermedades, accidentes o padecimientos preexistentes declarados o no a la fecha de inicio de vigencia de esta cobertura para cada Asegurado, que sean causa de una intervención quirúrgica futura. Se establece para esta cobertura básica, un período de espera de 30, 60 y 300 días para las intervenciones detalladas en el Anexo.

Beneficio

La aseguradora en convenio, comprobado el Trasplante de órganos humanos descrito en el Riesgo Cubierto, pagará exclusivamente el porcentaje establecido en la carátula de la póliza, las sumas indemnizatorias que se estipulan a continuación, con posterioridad al acto quirúrgico mismo. El importe será pagado de acuerdo con el Trasplante que se haya efectuado.

Queda entendido y convenido que ningún pago se hará efectivo bajo esta cobertura luego de finalizada la vigencia del certificado individual o de la póliza, según el caso, salvo que existan beneficios pendientes de pago cubiertos por la presente cobertura a la fecha de rescisión, de la terminación anticipada del contrato o de la terminación de la vigencia del contrato.

Para cualquier solicitud de indemnización por Trasplante indicado en el presente contrato es condición ineludible e indispensable haber comunicado la necesidad de trasplante por escrito previamente al CENATRA (Centro Nacional de Trasplantes) o cualquier otro organismo que en el futuro lo reemplace. Es indispensable, asimismo, que se cumplan en todas sus partes, las disposiciones de la Ley de Trasplantes de Órganos, salvo para los Trasplantes de médula ósea.

Investigaciones Y Revisión De Los Usuarios

- A. A fin de determinar la procedencia y extensión de las prestaciones a su cargo, la aseguradora en convenio podrá realizar la revisión del Asegurado por facultativos designados por ella durante su hospitalización o en su domicilio particular, o citar al consultorio de ésta. Asimismo, podrá investigar en los Institutos Atención Médica y solicitar información a los médicos que hayan asistido al Asegurado. En general, podrá adoptar todas las medidas destinadas a comprobar y controlar la exactitud de la información recibida.
- B. Si cualquier información referente a un Asegurado o relacionada con su Trasplante fuera errónea, simulada o fraudulenta, liberará a la aseguradora en convenio de las obligaciones asumidas en el presente.

Denuncias Y Declaraciones

- A. El Asegurado o el Contratante deberá informar directamente a la aseguradora en convenio cualquier diagnóstico acerca de la necesidad de un Trasplante de órganos. Dicho diagnóstico deberá ser confirmado mediante evidencias clínicas, radiológicas, histológicas y de laboratorios y cualquier otro efectuado y certificado por un profesional médico autorizado legalmente para el ejercicio de la profesión.
- B. El Contratante y/o el Asegurado se compromete a suministrar a la aseguradora en convenio toda la información necesaria para el fiel cumplimiento de esta cobertura, siendo el único responsable por autenticidad de la misma o por la omisión de su entrega.
- C. El Asegurado pierde el derecho a ser indemnizado si él o el Contratante omiten información necesaria o emplean comprobantes falsos.

Condiciones Específicas (Intervenciones indemnizatorias- Prótesis)

La presente cobertura presenta condiciones específicas que se presentan a continuación, es importante su comprensión y cumplimiento para el correcto funcionamiento del beneficio.

Beneficio

Si en el curso de una intervención quirúrgica se efectuarán dos o más operaciones amparadas por una o varias vías, se indemnizará como máximo, hasta el cien por ciento (100%) del beneficio de mayor valor y el cincuenta por ciento (50%) de la segunda de siguiente valor. Si una operación se hubiese podido efectuar durante el curso de una intervención quirúrgica inicial, y no se efectuase antes de transcurridos treinta (30) días desde la fecha de dicha intervención, no estará cubierta por esta cláusula, salvo en casos de urgencia que pongan en riesgo la vida y/o salud del asegurado.

Las reintervenciones generadas por complicaciones súbitas o imprevistas serán indemnizadas al cien por ciento (100%) del valor del beneficio.

Queda entendido que ningún pago se hará efectivo finalizado la vigencia.

Exclusiones Específicas

Sin perjuicio de las exclusiones contempladas, la aseguradora en convenio no indemnizará las intervenciones quirúrgicas provenientes de hechos producidos a consecuencia de:

- A. Enfermedades, padecimientos, secuelas o complicaciones de lesiones preexistentes declaradas o no a la fecha de inicio de vigencia de la presente cobertura para cada Asegurado, que sean causa de una intervención quirúrgica futura.
- A. Enfermedades o padecimientos congénitos.
- B. Ningún pago se hará efectivo bajo este seguro si el origen de la enfermedad que genere la necesidad de una intervención quirúrgica se produce durante el período de espera de 30, 60 o 300 días contados a partir del inicio de vigencia de la presente cobertura para cada Asegurado.
El período de espera no será aplicable en los casos en que la necesidad de efectuar la intervención quirúrgica se origine como consecuencia de un accidente.
- D. Operaciones de Miopía, Astigmatismo y similares.
- A. En los demás casos contemplados en las Exclusiones Generales.

En Caso De Que Se Requiera Hacer Válido La Cobertura Básica De Prótesis

Riesgo Cubierto

La aseguradora en convenio concederá el beneficio que establece esta cobertura básica cuando el Asegurado acredite haber sido sometido a un implante de prótesis dentro de las siguientes especialidades:

- *Traumatología y Ortopedia*
- *Cardiovasculares*
- *Neurológicas*
- *Oculares*

Se establece para esta cobertura básica, un período de espera de sesenta (60) días contados a partir del inicio de vigencia de la presente cobertura para cada Asegurado para el caso de implante de prótesis por enfermedad, durante el cual la cobertura de cada Asegurado debe estar en vigencia ininterrumpidamente. El referido período de espera no será aplicable en los casos en que la necesidad de efectuar el implante de prótesis se origine como consecuencia de un accidente.

La aseguradora en convenio, comprobada la realización del implante descrito como Riesgo Cubierto, indemnizará el beneficio contemplado de esta cobertura, con posterioridad a la realización del implante. El importe será pagado bajo las condiciones de esta cobertura.

Queda entendido y convenido que ningún pago se hará efectivo bajo esta cobertura luego de finalizada la vigencia del certificado individual o de la póliza, según el caso, salvo que existan beneficios pendientes de pago amparados por la presente cobertura a la fecha de la rescisión del contrato, de la terminación anticipada del contrato o de la terminación de la vigencia del contrato.

Exclusiones Específicas

Sin perjuicio de las exclusiones contempladas en las Condiciones Generales del Contrato, quedan excluidas de esta cobertura básica:

- A. Toda ortesis y prótesis cuya finalidad no sea funcional.
- A. Todos aquellos elementos protésicos no incluidos específicamente en el listado adjunto por especialidad. Quedan también excluidas Prótesis para:
 - o Hemodiálisis.
 - o Cirugía estética o plástica reparadora.
 - o Implantes electrónicos.
 - o Tratamientos con elementos radioactivos.
 - o Renovaciones de prótesis.- Solamente con los límites establecidos en las presentes Condiciones Particulares.
 - o Gastos de servicio o reparación de prótesis.
 - o Gastos originados por pérdidas o destrucción de elementos por parte del Asegurado.
 - o Reemplazo de prótesis preexistentes declaradas o no al momento del ingreso del Asegurado al seguro.
 - o
- B. Asimismo, la aseguradora en convenio no hará efectivo el reembolso cuando el implante de prótesis sea consecuencia de alguna de las siguientes causas:
 - o Enfermedades, padecimientos, accidentes o consecuencias de lesiones preexistentes declaradas o no a la fecha de inicio de vigencia de la presente cobertura para cada Asegurado, que sean causa de un implante de prótesis futuro;
 - o Enfermedades o padecimientos congénitos.
- D. Ningún pago se hará efectivo bajo este seguro si el origen de la enfermedad que genere la necesidad de una prótesis se produce durante el período de espera de días contados a partir del inicio de vigencia de la presente Cobertura para cada Asegurado.

- E. El referido período de espera no será aplicable en los casos en que la necesidad de efectuar el implante de prótesis se origine como consecuencia de un accidente;
- o Lentes y anteojos de cualquier tipo.
 - o Corsé (Tipo Taylor / Milwoker o similar).
 - o Arnés de Paulik.
 - o Bastones, muletas, sillas de ruedas, camas ortopédicas, trípodes.
 - o Tutoros externos.
 - o Elementos de tracción y reducción, taloneras, estribos, lechos.
 - o Prótesis odontológicas.
 - o Prótesis electrónicas o computarizadas.
 - o Corsé tipo KNIT o similares.
 - o Andadores y Sillas para patologías infantiles.
 - o Estimuladores Epidurales.

3.8 Exclusiones Generales De Las Coberturas Que Incluyen Un Seguro

Sin perjuicio de los riesgos que se excluyen en cada una de las coberturas contratadas, la aseguradora y demás proveedores en convenio expresamente manifiestan que no asumirá responsabilidad por siniestros derivados de:

- Situaciones ocurrentes antes de las 78 horas después de la contratación y recepción de la confirmación de cobertura por cualquier canal puesto a disposición por el usuario.
- Intento de suicidio del Asegurado;
- Si el padecimiento, lesión o accidente es provocado deliberadamente por acto ilícito del Contratante del presente seguro, excepto que el pago de la prima esté a cargo del Asegurado; o en caso de accidente, si es provocado por dolo o culpa grave del Asegurado;
- Por duelo o riña, salvo que se tratase de legítima defensa; debidamente determinada por Autoridad competente, como conducta excluyente de responsabilidad.
- Acto de guerra civil o internacional, guerrilla, rebelión, sedición, motín, terrorismo, huelga o tumulto popular, cuando el Asegurado hubiera participado como elemento activo;
- No se cubren enfermedades o accidentes por Culpa Grave del Asegurado en el consumo de alcohol. Consumo de drogas, estupefacientes, narcóticos,

estimulantes, psicotrópicos, o cuál cualquier otra sustancia prohibida, salvo prescripción médica;

- Someterse a intervenciones médicas o quirúrgicas ilícitas; tratamientos no autorizados legalmente o de carácter experimental o realizados en instituciones o por personal legalmente no habilitado, teniendo conocimiento de tal circunstancia;
- Por la práctica o el uso de la navegación aérea, salvo como pasajero en líneas regulares;
- Por la participación en viajes o excursiones a zonas o regiones inexploradas o prácticas deportivas submarinas o subacuáticas o escalamiento de montaña.
- Competir en pruebas de pericia y/o velocidad o en justas hípicas, charrería.
- Intervenir en pruebas de prototipos de aviones, automóviles y cualquier tipo de vehículo de propulsión.
- Manejo de explosivos y/o armas o con exposición a radiaciones atómicas;
- De una infección que sea consecuencia directa o indirecta del Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) o de una infección oportunista y/o neoplasma maligno (tumor) y/o cualquier condición de enfermedad, si al momento de producirse el Asegurado tiene el Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA) o es seropositivo al VIH. A los fines de esta exclusión, el término "Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida" tendrá el significado asignado al mismo por la Organización Mundial de la Salud. El Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida incluirá VIH, encefalopatía (demencia), VIH Síndrome de Desgaste y Condición Relacionada con el SIDA.
- Acontecimientos catastróficos originados por reacciones o accidentes nucleares; químicos, biológicos o bacteriológicos y/o fenómenos naturales.
- Acontecimientos catastróficos tales como terremotos, inundaciones, aluviones, maremotos, erupciones volcánicas y huracanes;
- No se cubrirán padecimientos o enfermedades preexistentes declaradas o no cuyos síntomas se hayan presentado antes del inicio de vigencia de la póliza.
- Ningún pago se hará efectivo bajo este seguro si el origen de la enfermedad se produjo antes de la entrada en vigor de la póliza;
- Cirugía estética o plástica no reconstructiva;
- Métodos quirúrgicos para adelgazar;
- Intervenciones quirúrgicas de cambio de sexo;
- Cualquier enfermedad infecto contagiosa de denuncia internacional, pandemia o epidemia.

- Aborto, en cualquiera de sus formas, con la única excepción del terapéutico;
- Curas de reposo, adelgazamiento, rejuvenecimiento o ayuno prolongado, tratamiento de enfermedades de cualquier tipo relacionado;
- Esterilización y procedimientos anticonceptivos, así como las consecuencias que se deriven de ellos. Tratamientos de la infertilidad, impotencia y frigidez; tratamientos de fertilización asistida;
- Consecuencias de heridas auto infringidas por el Asegurado, aun las cometidas en estado de enajenación mental;
- Problemas relacionados con la esterilización masculina o femenina o mal funcionamiento sexual.
- Quedan excluidos los padecimientos congénitos.

Excluyente de responsabilidad en materia de seguros y fianzas

SUMAR SALUD no es una empresa de seguros ni fianzas, ni tiene como objeto la prestación de servicios en materia de seguros y fianzas, por lo que el Usuario reconoce que SUMAR SALUD actúa como un intermediario, conectando por medio de su plataforma a empresas de seguros y fianzas con el Usuario.

Así mismo, el Usuario comprende y está de acuerdo en que las pólizas de seguro para cubrir cualquier siniestro, servicio o condición son expedidas por sociedades de seguros y fianzas legalmente constituidas y que operan bajo el marco legal aplicable, por lo que el otorgamiento de dichas pólizas así como su cumplimiento dependen exclusivamente de la empresa que la emitió, sin que SUMAR SALUD se considere como responsable en el cumplimiento de la póliza.

SUMAR SALUD tiene celebrados acuerdos con diversas empresas aseguradoras para otorgar a los Usuarios precios preferenciales y servicios de la más alta calidad; sin embargo, esto no constituye una obligación para SUMAR SALUD en materia de seguros y fianzas, por lo que el Usuario reconoce que no tiene ningún derecho relacionado con SUMAR SALUD en materia de seguros salvo por aquella en que interviene como facilitador, y que por ello no podrá demandar, ni iniciar procedimiento legal alguno en contra de SUMAR SALUD en razón de dichos servicios de seguros o relacionados, ni podrá demandar el cumplimiento de la póliza a SUMAR SALUD ni a través de este. La relación que exista entre los Usuarios y las empresas aseguradoras será independiente a SUMAR SALUD y SUMAR SALUD nunca proveerá este tipo de servicios, ni tiene facultades para emitir pólizas de seguros o fianzas.

3.9 Credencialización, Registro Usuarios Y/O Beneficiarios.

Cada uno de los usuarios inscritos podrá solicitar una tarjeta impresa que contendrá los detalles de su cobertura y servirá de identificación con los distintos proveedores autorizados, esta tarjeta puede ser sustituida con la digital incluida en la aplicación, sin embargo algunos proveedores podrán solicitar que presente ambas acompañadas de una identificación oficial.

Con base en los datos proporcionados por el usuario es importante considerar que independientemente de la forma de registro el usuario contratante, autoriza a SUMAR SALUD compartir la información con las distintas compañías de seguros para realizar el registro necesario.

Las aseguradoras expedirán un Certificado y una póliza individual, SUMAR SALUD generará una póliza en donde se concentran los detalles de las coberturas y se enviará al correo electrónico acompañado de una guía de uso, dichos documentos también pueden ser descargados directamente de la aplicación.

Para efectos de las coberturas:

Muerte accidental, cobertura funeraria, indemnización por hospitalización y/o fallecimiento, el usuario en este acto designa como Beneficiarios a las personas que se nombran a continuación, en el siguiente orden:

- 1) En primer lugar al Cónyuge, concubina (o) o conviviente del usuario;
- 2) En caso de ausencia del anterior, corresponderá a los hijos del usuario en partes iguales;
- 3) En caso de ausencia de los anteriores, corresponderá a los Padres del usuario por partes iguales;
- 4) En caso de no existir ninguno de los anteriores, se pagará a la sucesión del usuario.

Esto lo podrá solicitar por medio de su aplicación móvil.

El usuario podrá aceptar la pre-designación arriba descrita o hacer una designación diferente llamando al teléfono de atención a clientes de SUMAR SALUD.

Si por falta de aviso oportuno del cambio de beneficiario, la Compañía hubiera pagado el seguro al último beneficiario designado de quien tuviera conocimiento, queda liberada de toda responsabilidad. Cuando no haya beneficiario designado, el importe del seguro se paga a su sucesión. La misma regla se observa cuando el beneficiario muera antes que el usuario y este no hubiera hecho nueva designación. Al desaparecer alguno de los beneficiarios, su porción acrecienta por partes iguales a las de los demás, salvo estipulación en contrario.

Los beneficiarios designados tendrán acción directa para cobrar de la Compañía la suma Asegurada que corresponda, conforme a las reglas establecidas en el Contrato. Cuando no haya beneficiario designado o este no sobreviva al usuario, y no se hubiere hecho una nueva designación, el importe del Seguro se pagará a la sucesión del usuario.

En el caso de que se desee nombrar beneficiarios a menores de edad, no se debe de señalar a un mayor de edad como representante de los menores para efectos de que, en su representación, cobre la indemnización. Lo anterior porque las legislaciones civiles previenen la forma en que deben designarse tutores, albaceas, representantes herederos u otros cargos similares y no consideran al contrato de seguro como instrumento adecuado para tales designaciones.

La designación que se hiciera de un mayor de edad como representante de menores beneficiarios, durante la minoría de edad de ellos, legalmente puede implicar que: se nombra beneficiario al mayor de edad, quien en todo caso sólo tendría una obligación moral, pues la designación que se hace de beneficiarios en un contrato de seguro le concede el derecho incondicionado de disponer de la suma asegurada.

Auto-administración de usuarios

Las personas que se separen definitivamente de la colectividad asegurada, dejarán de estar aseguradas desde el momento de su separación, quedando sin validez alguna el certificado individual expedido. En este caso, la aseguradora en convenio restituirá la parte de la prima neta no devengada de dichos integrantes calculados en días exactos, a quienes la hayan aportado, en la proporción correspondiente.

En los Seguros Colectivos cuyo objeto sea otorgar una prestación laboral, se deberá cumplir con lo siguiente: la aseguradora en convenio podrá pactar el derecho de conversión a una póliza individual para los Integrantes del Grupo o Colectivo que se separen de manera definitiva del mismo, señalando sus características.

Altas de usuarios

El Contratante se obliga a reportar a General de Salud, Compañía de Seguros, S. A. los movimientos de altas de usuarios dentro de los treinta días siguientes en que se hayan realizado. El incumplimiento de esta obligación por parte del Contratante, traerá como consecuencia que General de Salud, Compañía de Seguros, S. A., solo cubra a los usuarios de los que tenga conocimiento.

En caso de que la persona que cause alta y que no otorgue su Consentimiento individual debidamente requisitado dentro de los treinta días siguientes a que adquirió el derecho a la protección, su aceptación quedará sujeta a la aprobación de general de salud, compañía de Seguros, S. A., debiendo presentar los requisitos de selección correspondientes.

Si el usuario Titular contrae matrimonio, el cónyuge podrá quedar cubierto por el Programa, siempre que se dé aviso por escrito de este hecho dentro de los treinta días siguientes del acontecimiento y sea entregado su consentimiento individual debidamente requisitado quedarán aseguradas con las mismas condiciones en que fue contratada la Póliza, en caso de dar su consentimiento después de los treinta días siguientes a la fecha en que hubieran adquirido el derecho de formar parte del mismo la aseguradora en convenio podrá exigir requisitos médicos si no lo hace quedarán aseguradas con las mismas condiciones en que fue contratada la Póliza.

En caso de niños nacidos durante la vigencia de la Póliza, estarán cubiertos por el Programa si la madre lo está y el usuario Titular entrega la solicitud de alta de su hijo dentro de los treinta días siguientes al nacimiento quedará asegurado con las mismas condiciones en que fue contratada la póliza en caso de dar su consentimiento después de los treinta días siguientes a la fecha en que hubieran adquirido el derecho de formar parte del mismo la aseguradora en convenio podrá exigir requisitos médicos, si no lo hace quedarán aseguradas con las mismas condiciones en que fue contratada la Póliza.

La fecha efectiva de cobertura para un recién nacido será el día del nacimiento, siempre y cuando se cumpla con el requisito de alta mencionado

General de Salud, Compañía de Seguros, S. A. cobrará la prima correspondiente calculada en proporción, desde la fecha de ingreso de vigencia hasta el término de la misma, según forma de pago estipulado, considerando la edad real del usuario, sexo y

riesgo ocupacional, de acuerdo con las tarifas vigentes debidamente registradas ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.

Baja de usuarios

Las personas que se separen definitivamente de la colectividad asegurada dejarán de estar aseguradas desde el momento de su separación, quedando sin validez alguna el certificado individual expedido. En este caso, la aseguradora en convenio restituirá la parte de la prima neta no devengada de dichos integrantes calculados en días exactos, a quienes la hayan aportado, en la proporción correspondiente.

Para que un usuario sea dado de baja, el Contratante deberá dar aviso por escrito de este hecho. La responsabilidad de General de Salud, Compañía de Seguros, S. A. cesará desde el momento en que haya sido notificada de dicho movimiento. En caso de que el Contratante no de aviso de inmediato, la Cobertura del Programa continuará en vigor para ese usuario y el Contratante se obliga a cubrir la prima correspondiente, hasta en tanto la compañía no emita el endoso correspondiente.

General de Salud, Compañía de Seguros, S. A. devolverá al Contratante la prima correspondiente a dicho usuario en forma proporcional por el tiempo que falte por transcurrir desde la baja hasta el término de contrato.

Determinación de los costos originados por las modificaciones.

Por medio del presente endoso se establece que para la presente Póliza el sistema de Administración será de manera Autoadministrada, es decir, que los movimientos de altas y bajas de los usuarios que el Contratante reporte a la Compañía, realizados durante la vigencia de la Póliza, no generarán cobro o devolución de primas inter vigencia, ya que estos serán aplicados y conciliados al final de la vigencia de la misma.

El reporte de altas y bajas de Asegurados lo realizará el Contratante en un plazo no mayor a 30 días naturales posteriores a dicho movimiento, con la finalidad de que la Compañía esté en posibilidad de cubrir los gastos que resultaren procedentes de acuerdo a lo establecido en las Condiciones Generales de la Póliza y Endosos aplicables. El ajuste de prima total al final de la vigencia se calculará de la siguiente forma:

Resultará de dividir la prima neta entre 360 días y multiplicarlo por los días resultantes, entre la fecha de fin de vigencia y la fecha de la alta/baja de asegurado.

Se obtiene la prima neta del ajuste anual, el cual se multiplica por el IVA, se suma el Recargo de Pago Fraccionado (en los casos que así proceda) y el Derecho de Póliza.

Mediante el presente endoso, el Contratante reconoce el adeudo que llegue a generarse de la aplicación y conciliación referida en el párrafo anterior, mismo que se verá reflejado en un recibo de ajuste que le será entregado al final de la vigencia.

El Contratante tendrá un plazo máximo de 5 días naturales posteriores a la fecha de emisión del recibo de ajuste, para realizar el pago correspondiente, en el supuesto de que el Contratante no realice el pago en dicho plazo, a través del presente endoso reconoce dicho adeudo y se hace sabedor de que SUMAR SALUD procederá legalmente con la gestión de recuperación correspondiente.

Para los demás términos y condiciones, aplicarán las Condiciones Generales vigentes del producto contratado. Este Endoso forma parte del Contrato de Seguro.

Sujetos a los requerimientos confidenciales aplicables, los usuarios por medio de la adquisición de cualquiera de las coberturas autorizan a cualquier proveedor convenido a revelar todos los hechos pertenecientes al cuidado y tratamiento; para rendir informes referentes al cuidado de la condición física y médica del usuario, tal como lo disponen los artículos 69 y 70 de la Ley Sobre el Contrato de Seguro:

ARTÍCULO 69.- La empresa aseguradora tendrá el derecho de exigir del asegurado o beneficiario toda clase de informaciones sobre los hechos relacionados con el siniestro y por los cuales puedan determinarse las circunstancias de su realización y las consecuencias del mismo.

ARTÍCULO 70.- Las obligaciones de la empresa quedarán extinguidas si demuestra que el asegurado, el beneficiario o los representantes de ambos, con el fin de hacerla incurrir en error, disimulan o declaran inexactamente hechos que excluyen o podrían restringir dichas obligaciones. Lo mismo se observará en caso de que, con igual propósito, no le remitan en tiempo la documentación de que trata el artículo anterior

Asimismo, la aseguradora en convenio se reserva el derecho de requerir una segunda opinión médica para el usuario, en caso de que este se negara a la revisión médica, SUMAR SALUD y la aseguradora en convenio quedará liberada de cualquier obligación o gasto derivado del padecimiento y sus complicaciones.

SUMAR SALUD podrá solicitar y recibir de cualquier proveedor que brinde o haya brindado sus servicios a un usuario, toda la información necesaria para integrar sus expedientes.

Si se trata de una suscripción a través del "Plan de salud empresarial", el usuario final al recibir y usar SUMAR SALUD acepta que su información será manejada por la empresa contratante sujeta a los requerimientos confidenciales aplicables, los datos que serán obtenidos a través de la suscripción serán utilizados para crear un plan de bienestar con fines de mejorar el sistema y control de salud de los empleados y el cual a su vez permita brindarles mejores oportunidades de atención preventiva o cumplimiento de normas oficiales mexicanas.

Cuando exista una rescisión o terminación del contrato laboral, el patrón podrá dar de baja al usuario dentro de la plataforma sin embargo, el empleado deberá solicitar a la empresa desvincular el expediente de la cuenta laboral para que el usuario pueda seguir obteniendo todos los beneficios mediante una nueva contratación y obtenga su información de manera independiente.

En caso de que el usuario de una suscripción adquirida a través de un "plan de salud empresarial" desee desvincular en cualquier momento su información podrá solicitarlo vía telefónica, con la excepción de aquella información que sea indispensable para el cumplimiento de normas.

3.10 Facturación

En caso de requerir comprobante fiscal de los servicios de terceros que se incluyen en las solicitudes de medicamentos, órdenes de estudios de laboratorio y hospitalización, deberá solicitarlo directamente a la empresa que otorgó el servicio y en el caso de la consulta de especialidad recibirás dos facturas, una de SUMAR SALUD por el uso de la plataforma y otra del especialista por concepto de honorarios de consulta, si requieres apoyo comunícate al Centro de Atención Telefónica

Una vez pagado tu servicio, recibirás una liga en tu correo electrónico y vía whatsapp para solicitar tu factura de los servicios, también podrás acceder a la liga desde tu aplicación, esta llegará en un lapso no mayor a 48 horas a partir de su solicitud, la emisión de la factura es responsabilidad de dos partes, SUMAR SALUD otorgará una factura por el costo del uso de la plataforma y el especialista expedirá una por el costo de sus honorarios.

Recuerda que la factura será emitida a los datos que nos proporciones en el formulario, es responsabilidad del usuario asegurarse que todos sean correctos, ya que una vez emitida no se podrá hacer ningún tipo de modificación.

Considera que tienes 48 horas máximo para solicitar la emisión de tu factura desde que pagas el servicio, si deseas más información puedes comunicarte al Centro de Atención Telefónica.

3.11 Límite Único Combinado

El Beneficio Máximo de las coberturas que operen con este Límite Único Combinado (LUC) estarán topadas a cubrir beneficios económicos hasta por el monto total en Moneda Nacional estipulado en la carátula de la póliza emitida por SUMAR SALUD y la aseguradora en convenio, cada que se redima uno de los beneficios listados con este límite se descontará una cantidad del total de la cobertura hasta su terminación, la forma de calcular el descuento al LUC es el siguiente:

Del costo total del servicio o producto solicitado se descontará el monto del monto económico después de aplicar el descuento, para establecer el monto de pago cubierto por la aseguradora (MPCA).

(Ejemplo: Costo Servicio o Producto \$1,000 - monto económico después de aplicar el descuento \$100 = \$900 MPCA)

El MPCA es la cantidad a pagar restante del valor del servicio o producto que la aseguradora en convenio cubrirá directamente con el proveedor y este mismo monto se descontará del Límite Único Combinado.

(Ejemplo: LUC \$10,000 - \$900 MPCA = \$9,100 Monto restante del LUC)

El monto restante del LUC podrá ser utilizado para cubrir más beneficios que operen con esa característica hasta la finalización del monto disponible.

El monto se restaura en automático con la renovación anual de la cobertura.

El usuario podrá solicitar en cualquier momento la cantidad restante de su LUC comunicándose al teléfono: 800 461 04 61

El Beneficio Máximo que corresponde a esta cobertura es independiente del contratado en cualquier otra, como el caso de medicamentos, para el cual existe un límite específico que opera de manera independiente, pero con el mismo funcionamiento lógico y será

indicado de esa manera dentro de la carátula y póliza de las suscripciones para ser utilizado durante la vigencia correspondiente.

3.12 Monto económico después de aplicar el descuentos

Los usuarios que tengan una cobertura con esta característica, pagarán los monto económico después de aplicar el descuento al momento de recibir los servicios y beneficios contratados en la Póliza, en caso de reembolso el monto económico después de aplicar el descuento será deducido de la indemnización.

En caso de no cumplir con este requisito de pago, será motivo para no recibir la cobertura.

En caso de que el usuario sufra un accidente, éste quedará excepto del monto económico después de aplicar el descuento correspondiente.

La aseguradora en convenio pagará directamente a los Proveedores, los gastos que procedan por motivo de la atención o servicios proporcionados, cubiertos por las suscripciones a SUMAR SALUD.

El monto económico después de aplicar el descuento será el equivalente al porcentaje o la cantidad marcada en la carátula para cada usuario, deberá ser pagado directamente en el establecimiento en relación con el precio vigente del servicio o producto.

Proveedores Médicos.- La aseguradora en convenio cubrirá al profesional los honorarios establecidos previamente, el usuario, será responsable de cubrir al proveedor el monto económico después de aplicar el descuento correspondiente de acuerdo al tipo de red que pertenezca el profesional.

Servicios Auxiliares de Diagnóstico.- la aseguradora en convenio pagará directamente los servicios utilizados por el usuario en laboratorios y otros centros de diagnóstico a los que haya sido referido por médicos de la Red de SUMAR SALUD, debiendo presentar la orden de servicio y credencial; el usuario, por su parte solo cubrirá al proveedor el monto económico después de aplicar el descuento que corresponda de acuerdo al tipo de cobertura.

Farmacias: la aseguradora en convenio liquidará al proveedor el monto exclusivamente por medicamentos prescritos por médicos de la Red de SUMAR SALUD, y que consten en el formulario respectivo, quedando a cargo del usuario el importe del monto económico después de aplicar el descuento correspondiente de acuerdo al tipo de cobertura.

Los medicamentos prescritos por médicos especialistas podrán ser tramitados vía pago por reembolso.

3.13 Sistema De Pago Por Reembolso

Este sistema de pagos es aplicable cuando los gastos de los servicios cubiertos por el usuario, se han efectuado con un proveedor no participante y por lo tanto liquidado por el usuario directamente a dicho proveedor de servicios.

Es obligación del usuario, salvo caso fortuito o fuerza mayor, dar aviso por escrito a la aseguradora en convenio en el curso de los primeros tres días hábiles siguientes a la fecha en que se haya presentado cualquier accidente o enfermedad que pueda ser motivo de indemnización.

El Pago por Reembolso se hará, solo en los casos donde se justifique que los servicios prestados por proveedores fuera de convenio, fueron utilizados debido a causas de urgencia, donde el estado de salud del usuario no le permitió llegar a un Proveedor Participante o el proveedor no le haya brindado la atención necesaria prevista en este contrato, por saturación, falta de disponibilidad del servicio o error de diagnóstico.

Una vez analizada y autorizada la Reclamación, previa deducción de los monto económico después de aplicar el descuentos correspondientes y de acuerdo a los montos establecidos en la póliza, en el curso de los treinta días naturales siguientes a la fecha en que la aseguradora en convenio reciba los documentos e información completa que le permita conocer los fundamentos de dicha Reclamación.

Los gastos erogados por reclamaciones procedentes ocurridas durante la vigencia de la Póliza o Certificado, se reembolsará hasta el agotamiento del Beneficio Máximo contratado.

4. Contenidos de los Usuarios

4.1 Propiedad Intelectual

Para los efectos de los presentes Términos y Condiciones se entenderá por "Contenidos de los Usuarios" toda la información que éstos introduzcan en la plataforma, incluidos también el material de fotografías y documentos.

Al enviar o subir una fotografía para asignarla a tu perfil a través de las Plataformas de SUMAR SALUD, el Usuario garantiza que mantiene todos los derechos de propiedad intelectual con respecto a cada fotografía remitida, o que ha obtenido del titular del derecho intelectual, todos los derechos necesarios para que las fotografías sean utilizadas por él en el "Contenido" de su publicación, y que este indemnizará y evitará iniciar o realizar respecto de SUMAR SALUD, cualquier causa de acción derivada de falta de representación o derechos con respecto a cualquiera y todas las fotografía.

4.2 Uso de Contenido

Se entenderá por "contenido delicado" las fotografías de los pacientes para comparaciones de antes y después, imágenes del paciente, tomas hechas por los médicos, videos y demás archivos de estas o similares características que se almacenen en la Plataforma.

El contenido delicado será utilizado únicamente para expediente de los Usuarios y será tratado con el carácter de confidencial protegido de conformidad con lo establecido en el Aviso de Privacidad de SUMAR SALUD. El uso del contenido delicado será despersonalizado, es decir, que cada Médico podrá usarlo para fines académicos y de investigación protegiendo en todo momento la identidad del paciente.

SUMAR SALUD no dará un uso distinto al establecido en los presentes Términos y Condiciones y en el Aviso de Privacidad respectivo.

5. Uso de los Servicios y Normas de Conducta

5.1 Uso De Los Servicios

Los Servicios están destinados únicamente a su uso personal y usted no deberá en ningún caso utilizarlos en modo alguno diverso a los fines comerciales para los cuales son proporcionados en perjuicio de SUMAR SALUD.

Usted se compromete a no vender, arrendar ni comercializar los Contenidos. Usted se compromete igualmente a no adaptar, modificar, descompilar, desmontar, someter a ingeniería inversa, traducir, adaptar, reproducir, distribuir, difundir o transferir ninguna información, ningún programa informático y, en general, ninguno de los elementos de los Contenidos o de los Servicios.

Usted se compromete a observar en todo momento durante la utilización de los Servicios (i) la legislación y la reglamentación, tanto nacional como internacional, vigentes, así como (ii) los presentes Términos y los contratos respecto a la prestación de servicios que se realice. Usted garantiza que no utilizará los Servicios (inclusive mediante la creación y la utilización de Contenidos generados por usted mismo) con fines ilícitos o inmorales o en contra de la utilización prevista para los Servicios.

En función de los Servicios, SUMAR SALUD le podría autorizar a descargar una copia del correspondiente Contenido en uno o más ordenadores o dispositivos móviles, así como a imprimir las páginas, cuando proceda, siempre a condición de que:

Mantenga intactas todas las leyendas de derechos de autor y de marcas comerciales y la demás información relativa a la propiedad intelectual que corresponda;

En general respete y se atenga al cumplimiento de las normas en materia de derechos de autor y de propiedad industrial;

No copie (salvo para la creación de una única copia para sus necesidades de archivos de seguridad) ni elabore documentos derivados total o parcialmente basados en los Contenidos;

No utilice los Contenidos de ningún modo que pudiera sugerir algún tipo de asociación con los productos o servicios de SUMAR SALUD, ni con los nombres de las marcas; y

No dañe en ningún momento la imagen, marca, reputación de SUMAR SALUD o de los Servicios ofrecidos.

El Uso de los Servicios no incluye el suministro por parte de SUMAR SALUD de un ordenador ni de ningún otro hardware, equipo o servicio necesario para la utilización de estos. Para usar los Servicios deberán disponer de sus propios medios de telecomunicación y de su propio acceso a internet.

En el supuesto de un incumplimiento por parte del Usuario de sus obligaciones legales o contractuales conforme a los presentes Términos, SUMAR SALUD se reserva el derecho de:

Suprimir o suspender su Cuenta y poner fin a su Licencia, a los Servicios y a estos Términos;

Adoptar acciones legales, sobre la base de una responsabilidad civil o penal, al objeto de detener el citado incumplimiento y de obtener una compensación por sus pérdidas;

Más concretamente, y sin carácter exhaustivo, SUMAR SALUD se reserva el derecho de actuar judicialmente contra cualquier Usuario que, deliberadamente, hubiera causado daños, o hubiera intentado causar daños, en los Servicios o que hubiera interrumpido el legítimo funcionamiento de los Servicios, o hubiera prestado su colaboración a los fines indicados.

SUMAR SALUD se reserva el derecho de poner fin, en cualquier momento y sin necesidad de preaviso, a la totalidad o la parte de los Servicios disponibles.

5.2 Normas De Conducta

Concretamente, Usted se compromete a no realizar, directa ni indirectamente, ninguna de las siguientes conductas:

Utilizar, en el ámbito de los Servicios, cualquier elemento o contenido que pudiera constituir una violación de los derechos de propiedad intelectual u otros derechos, como lo puede ser el secreto industrial, el derecho a la intimidad y/o a la propia imagen, y/o de cualquier otro derecho, de los que SUMAR SALUD o terceras personas sean titulares;

Crear, utilizar, compartir y/o editar, por cualquier medio (en foros, correos electrónicos, mensajes, perfiles públicos o por cualquier otro medio), dentro del ámbito de los Servicios, cualquier material (texto, palabras, imágenes, sonidos, vídeos, etcétera) o contenido que, a criterio de SUMAR SALUD y de acuerdo con los presentes Términos, la ley, las costumbres generalmente aceptadas y el orden público, resulte agresivo, amenazante, malicioso, difamatorio, incierto, pornográfico, pedófilo, obsceno, vulgar, racista, xenófobo, susceptible de incitar al odio, o sexualmente explícito, violento, contrario a la moral o que, de cualquier otro modo, resulte inaceptable;

Crear, utilizar, compartir y/o editar, por cualquier medio (en foros, correos electrónicos, mensajes, perfiles públicos o por cualquier otro medio), dentro del ámbito de los Servicios, cualquier material (texto, palabras, imágenes, sonidos, vídeos, etcétera) que resultara constitutivo de una violación de una obligación de confidencialidad, o que incitara a la comisión de hechos ilícitos (en particular, a la piratería, el rompimiento de claves (cracking) o la difusión de programas informáticos falsificados);

Llevar a cabo actividades dirigidas a acceder a elementos o funciones de los Servicios cuyo uso no hubiera sido autorizado por SUMAR SALUD;

Arreglar, modificar, traducir, adaptar, reproducir, indiciar, copiar y/o extraer, por cualquier procedimiento, cualquier información, programa informático, base de datos, producto o cualquier otro elemento, incluidos los Contenidos, sin la previa autorización expresa de SUMAR SALUD;

Modificar, distorsionar, bloquear, cargar anormalmente, interrumpir, ralentizar y/o dificultar el normal funcionamiento de la totalidad o de parte de los Servicios, o la accesibilidad de otros Usuarios a los mismos, o el funcionamiento de las redes asociadas de los Servicios, o la tentativa de llevar a cabo cualquiera de las anteriores acciones;

Transmitir o propagar cualquier virus, troyano, gusano, bomba, fichero corrompido y/o cualquier dispositivo destructivo semejante o cualquier tipo de dato corrompido dentro del ámbito de los Servicios, y/u organizar, participar en, o estar involucrado de cualquier modo en cualquier tipo de ataque a los servidores y/o Servicios de SUMAR SALUD o de sus empresas colaboradoras o asociadas, y/o a los de sus socios comerciales y proveedores de servicios;

Crear, utilizar y/o difundir programas informáticos automáticos o "macros", incluidos, sin carácter exhaustivo, programas o aplicaciones "cheats", "hacks", "mods", "bots" y "trainers", y/o utilizar los Servicios a través de un sitio espejo (mirror site);

Crear o facilitar cualquier otro mecanismo que permita la utilización de los Servicios por parte de otras personas, como por ejemplo emuladores de servidores;

Acosar a otros Usuarios, enviarles mensajes no solicitados con finalidades de investigación comercial, utilizar los Servicios con fines de operaciones de investigación, competencia, ventas piramidales u otros semejantes, o para el envío masivo de correos electrónicos, de correo basura (spam) o de elementos promocionales o publicitarios no solicitados, ya fuera con fines comerciales o de cualquier otro tipo;

Utilizar información incorrecta, utilizar la Cuenta de otro Usuario, asumir la identidad de otra persona o presentar credenciales falsas en sus relaciones con cualquier persona física o jurídica dentro del ámbito de los Servicios o durante la utilización de estos;

Utilizar cualquier mecanismo no expresamente autorizado por SUMAR SALUD para la captación o interceptación de datos intercambiados por otros Usuarios dentro del ámbito de los Servicios, o los nombres/nombres de pantalla y/o contraseñas de cualquier otro Usuario;

Intentar obtener una contraseña o información relativa a una Cuenta, o cualquier otra información de naturaleza privada, de cualquier otro Usuario de los Servicios y/o vender, alquilar, compartir, prestar y/o de cualquier otro modo transferir a cualquier tercero ajeno su Cuenta y/o los mecanismos de acceso a la misma y/o, de cualquier otro modo, permitir que cualquier tercero ajeno se beneficie de su Cuenta;

Realizar un uso inapropiado del sistema de ayuda o de los botones de reclamaciones, o remitir informes falsos a los miembros del personal de SUMAR SALUD; y/o proveedores, otros Usuarios o empresas colaboradoras o asociadas.

Acceder, utilizar, descargar los Servicios o, de cualquier otro modo, reproducir o facilitar a cualquier tercero (sin cargo alguno o mediante pago) cualquier directorio de Usuarios de los Servicios o cualquier otra información relativa a los Usuarios o al uso de los Servicios;

Negarse a seguir las instrucciones de cualquier representante de SUMAR SALUD y/o presentarse falsamente como empleado o como representante de SUMAR SALUD, o de las filiales, o proveedores, o empresas colaboradoras o asociadas y/o agentes de ésta.

Subir información falsa y/o engañosa con cualquier fin incluyendo: inducir al Usuario Interesado al error respecto del servicio que éste pretende prestar.

Actuar con mala fe respecto de la prestación de servicios de salud con determinado Usuario.

Pretender engañar como Usuario Interesado a un Usuario Proveedor respecto del interés genuino y legítimo por proveer su servicio y/o actuar de mala fe para que éste no contrate con otro Usuario Interesado que genuinamente pretenda contratar con él.

No cumplir con las obligaciones adquiridas respecto de las operaciones comerciales y/o relaciones jurídicas que el Usuario llegase a celebrar con otros Usuarios, con independencia de que dichas obligaciones sean autónomas de los Servicios prestados por SUMAR SALUD.

Participar en negociaciones fraudulentas, o haber sido sentenciado por algún delito, y/o se encuentra sujeto a algún proceso legal.

Incumplir con algún acuerdo, compromiso u obligación de este o cualquier otro documento legal aceptado o pactado en la plataforma digital de SUMAR SALUD.

5.3 Supervisión De Los Servicios Por Parte De SUMAR SALUD

SUMAR SALUD ni respalda, ni aprueba, ni comparte, necesariamente, las opiniones, consejos y/o recomendaciones de los Usuarios Proveedores, en especial en los medios oficiales de comunicación, rechazando cualquier tipo de responsabilidad a este respecto. Asimismo, SUMAR SALUD en este acto se constituye como un intermediario respecto de las obligaciones entre sus Usuarios y de su necesidad y voluntad para realizar y recibir la prestación de servicios de salud en cuestión. Bajo ninguna circunstancia, SUMAR SALUD obliga o coacciona a ninguno de sus Usuarios a contratar bajo los términos previstos en el presente documento; por lo tanto, el uso de los Servicios de SUMAR SALUD y la contratación con otros Usuarios es producto de la plena, total y libre voluntad de cada uno de los Usuarios que aceptan los presentes Términos, continúan hasta su finalización el proceso de registro, cargan todos los documentos solicitados y otorgan o reciben el servicio específico de acuerdo a la consulta pactada.

SUMAR SALUD, con sujeción a las disposiciones legales imperativas que resulten de aplicación, no se compromete a supervisar el contenido, los mensajes o cualquier otra información que los Usuarios emitieran. No obstante lo anterior, SUMAR SALUD se reserva el derecho, sin que ello constituya una obligación, de revisar determinados elementos colocados en línea, en especial en las páginas de inicio o en los medios oficiales de comunicación, así como el de eliminar cualquier elemento que se hubiera puesto a disposición del público o de los demás usuarios a través de los Servicios y que pudiera incurrir en alguna violación de lo dispuesto en las cláusulas de los presentes Términos o a los derechos de privacidad y confidencialidad de terceros.

SUMAR SALUD se reserva además el derecho de establecer normas de conducta adicionales, así como de establecer límites a la utilización de los Servicios.

SUMAR SALUD se reserva además el derecho de cancelar o terminar su Cuenta en caso de incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones, así como proceder legalmente en los casos que se amerite.

5.4 Renuncia De Responsabilidad Por Servicios De Proveedores Y Aliados

SUMAR SALUD está comprometido en una relación contractual con sus proveedores y de empresas aliadas, a trabajar con ellos en la construcción y conjunción de capacidades, fortalezas y conocimientos para lograr desarrollo e intercambio de valor para cada una de las partes y la sociedad en general, aplicando criterios legales, principios éticos y de equilibrio económico y social. SUMAR SALUD se compromete a cumplir los términos pactados en el convenio de colaboración entre las partes y se deslinda de responsabilidades ante cualquier acto de incumplimiento por parte de las empresas afiliadas y proveedores, así como de cualquier actividad que pudieran vulnerar la relación con los clientes y pacientes miembros de SUMAR SALUD.

En caso de incumplimiento, el proveedor o la empresa aliada quedará sujeto a repercusiones legales pactadas en el convenio de colaboración y/o externas, asimismo, se valorará una posible rescisión del mismo.

SUMAR SALUD sabe lo importante que es mantener a un cliente satisfecho, por lo que, en caso de suscitarse situaciones de las antes mencionadas, se hará todo lo posible por conservar la fidelidad del paciente, otorgándole a valoración algún beneficio extraordinario.

5.5 Sanciones Y Penalizaciones Generales

Si el usuario incumple en cualquiera de las presentes políticas se podrá considerar la terminación anticipada de su suscripción dando aviso de la determinación tomada.

Cualquier persona que haga mal uso de la membresía, o infrinja las políticas de uso podría estar incurriendo en una falta grave, que inclusive puede llegar a tener repercusiones legales, por lo que se recomienda un uso responsable. En este caso SUMAR SALUD procederá a hacer la cancelación inmediata de la membresía e inactivación de la cuenta y se podría perder el derecho a renovación, se consideran criterios agravantes para la cancelación de la suscripción a SUMAR SALUD por incumplimiento de políticas las siguientes acciones:

Un tercero utiliza los beneficios personales con dolo o mala fe aun sabiendo que es personal. (No aplica para aquellos beneficios que esta puede ser utilizada a solicitud del usuario SUMAR SALUD, para familiares en línea directa)

Reincidencia de cancelaciones de citas.

Problemas o riñas personales con proveedores, si un especialista o aliado reporta una mala conducta o cualquier situación de irresponsabilidad por parte del usuario, dentro o fuera de su consultorio y antes o durante la consulta que pueda atentar con la integridad del médico o de terceras personas, SUMAR SALUD podrá intervenir y realizar la cancelación automática de la suscripción y si es necesario reportará la situación con la institución correspondiente para su proceso legal acusatorio.

El usuario o paciente deberá realizar su pago única y exclusivamente mediante los métodos de pago establecidos, los cuales se incluyen en las descripciones de cada beneficio, de lo contrario SUMAR SALUD podría proceder a inactivar temporalmente la cuenta del usuario hasta dar solución del caso o cancelar definitivamente la suscripción.

En caso de que el usuario incumpla con los presentes términos, o bien incurra en algunas de las conductas señaladas en el punto inmediato anterior, SUMAR SALUD podrá unilateralmente ejercer las siguientes acciones:

Cancelar la cuenta del Usuario de forma temporal o permanente de acuerdo con lo estipulado en el punto 11 de los presentes Términos.

Proceder legalmente solicitando el pago de daños y perjuicios que en su momento se llegasen a causar.

5.6 GARANTÍA DE SATISFACCIÓN

SUMAR SALUD garantiza la satisfacción total, si el usuario comprueba que después de un año no ha ahorrado u obtenidos beneficios por el valor pagado, se reembolsará el costo total de la suscripción, por favor comuníquese de inmediato para dar las indicaciones.

Una vez terminada la consulta con el especialista SUMAR SALUD, se dará oportunidad al usuario de calificar el tratamiento y la experiencia de la consulta, para nosotros es muy importante la satisfacción, por lo que en caso de no estar satisfecho con el servicio, se

someterá a un proceso de investigación para determinar la manera más adecuada de proceder.

6. Derechos De Propiedad Intelectual E Industrial

6.1 Disposiciones Generales

Los Servicios están diseñados, editados, producidos y gestionados por SUMAR SALUD.

Los Servicios y todos los Contenidos, así como todos los derechos de propiedad intelectual e industrial vinculados con el diseño y desarrollo de los mismos, con la selección de estos elementos, con su presentación y disposición, y su diseño pertenecen a SUMAR SALUD, o a los representantes y otorgantes de las licencias de ésta, a excepción de los contenidos generados por el Usuario y de los contenidos generados y propiedad intelectual e industrial perteneciente a terceros, como pudieran ser las personas o empresas propietarias de todo lo relacionado con el servicio.

Del mismo modo, las marcas comerciales, los nombres de dominio, los acrónimos, los logotipos, los dibujos y los demás elementos que aparecen en los Servicios son propiedad de SUMAR SALUD, de sus socios comerciales que le han concedido una licencia de uso dentro del ámbito de los Servicios o de las personas o empresas previamente propietarias de dicha propiedad intelectual, según sea el caso.

Los Servicios, así como la totalidad de los Contenidos están protegidos por la legislación en materia de derechos de autor y por la legislación en materia de propiedad industrial, concretamente sobre patentes, bases de datos, planos y modelos y marcas comerciales, mexicanas e internacionales, así como por los convenios internacionales y por el resto de la legislación que protege la propiedad intelectual e industrial y los correspondientes derechos exclusivos. Queda prohibido cualquier uso, comunicación pública, reproducción, exhibición, distribución y puesta a disposición del público de los citados elementos, o de la totalidad o de parte de los Servicios, con independencia de la forma y de la causa de esta, sin la previa autorización de SUMAR SALUD y, en su caso, de los correspondientes representantes y otorgantes de licencias o de los correspondientes titulares de dicha propiedad intelectual.

Usted reconoce que está autorizado a utilizar los citados elementos y la información incluida en los Servicios y en los Contenidos, dentro de los límites expresamente

definidos por SUMAR SALUD y dentro de los límites establecidos por los correspondientes representantes y otorgantes de licencias o de los correspondientes titulares de propiedad intelectual exhibida en los Servicios. Igualmente reconoce y acepta que ninguno de los presentes Términos da lugar a ninguna transferencia de propiedad en su favor, ni en favor de tercero ajeno alguno, de ninguna marca comercial, ni de ningún nombre comercial, ni de ningún otro derecho de propiedad con respecto a los Servicios, ni a parte de estos, o a los Contenidos. Usted se compromete a no hacer nada que contravenga lo dispuesto en el presente punto o que pudiera resultar perjudicial a este respecto.

6.2 Licencia De Uso De Software Y Servicios

SUMAR SALUD (o sus licenciadores) le otorgan una licencia personal, limitada, no comercial, no exclusiva, revocable, mundial, intransferible, y que no podrá ceder en régimen de sublicencia, para instalar, acceder y/o utilizar los Servicios (total o parcialmente), la plataforma web y cualquier otro Contenido, hasta el momento en que usted, el Usuario, o SUMAR SALUD den por resuelto estos Términos. En ninguna circunstancia podrá utilizar, ni permitir que otros utilicen, los Servicios o esta Licencia para fines comerciales sin antes obtener una autorización para hacerlo de parte de SUMAR SALUD. Es posible que sean necesarias mejoras, actualizaciones, soluciones provisionales y modificaciones para poder seguir utilizando los Servicios en determinado hardware. Este producto se le cede bajo licencia, no se le vende. La licencia se otorga para lo siguiente:

El acceso y uso de los Servicios, de su software y de su plataforma web únicamente en relación con su acceso y uso de los Servicios;

El acceso y uso de cualquier Contenido, información y material relacionado que pueda ponerse a disposición a través de los Servicios y únicamente para aquello previsto por SUMAR SALUD y lo establecido en estos Términos.

SUMAR SALUD se reserva cualquier derecho que no haya sido expresamente otorgado por los presentes Términos. De igual manera se reserva el derecho para revocar la Licencia a cualquier Usuario, en cualquier momento y a su entera discreción.

Según proceda, ciertas partes de los Servicios pueden estar utilizando funciones de terceros, algunas de las cuales están gestionadas por proveedores externos u otros Usuarios, y a las que pueden corresponder la aplicación de términos, condiciones y/o costes adicionales. Dichos términos y condiciones adicionales serán en todo momento de obligatorio cumplimiento.

7. Notificación De Contenidos Ilícitos

En el supuesto de que usted entendiera que algún Contenido puesto en los Servicios a disposición de los Usuarios no observase los presentes Términos (incluyendo las Normas de Conducta establecidas en el Punto 5.2 precedente), podrá hacerlo del conocimiento de SUMAR SALUD utilizando para tal fin los medios oficiales de comunicación que se incluye en cada servicio o remitiendo para tal fin, un correo electrónico, un fax o una carta a la dirección o al número que se indican en la parte final de estos Términos o en el siguiente correo electrónico, indicando en la misma la información que se indica a continuación.

Contacto: info@cmhac.com

1. Indique la fecha de su notificación;
2. Indique su nombre, apellido y dirección de correo electrónico;
3. Identifique y describa el Contenido que, a su juicio, es contrario a los presentes Términos, señalando la ubicación precisa del mismo;
4. Indique los motivos por los que usted cree que este Contenido no observa lo dispuesto en los presentes Términos y debe ser retirado de los Servicios.
5. Cuando notifique la violación de un derecho de autor, indique la obra protegida por el derecho de autor respecto del cual usted desee notificar una violación y facilite toda la información necesaria para acreditar la existencia del citado derecho de autor y para probar que usted está autorizado a intervenir en nombre del titular del citado derecho de autor;
6. Adjunte, mediante un escrito libre, una declaración en la que manifiesta que toda la información que ha sido facilitada por Usted a SUMAR SALUD es correcta y que estaba legitimado para compartirla.

Tras la recepción de una notificación íntegra, SUMAR SALUD se reserva el derecho de actuar conforme entienda apropiado y de manera plenamente autónoma. Se le informa que presentar como ilícito un contenido con la intención de obtener la supresión de este o la suspensión de su difusión a través de los Servicios, siendo consciente de que tal información es incorrecta, está castigado por la ley y por estos Términos.

8. Medidas De Protección Técnica Y Gestión De Derechos Digitales

Determinados Servicios de SUMAR SALUD pueden estar protegidos por medidas de protección técnica y derechos de gestión digital, en especial, y sin carácter exhaustivo, medida de protección física, marca de agua, llaves digitales, activación en línea, firmas electrónicas, e-firma del SAT, entre otros.

Para acceder a ciertas funciones o Servicios, y en algunos casos para desbloquear contenidos exclusivos, proceder a ciertos Servicios o contraer acuerdos con otros Usuarios, podría ser necesaria o exigible una conexión a internet de banda ancha, contar con una Cuenta de SUMAR SALUD y contraseña y contar con una e-firma del SAT, entre otros requisitos.

SUMAR SALUD puede cancelar, a su entera discreción, el acceso a uno o varios Servicios o funciones en línea mediante un preaviso publicado con una antelación de un 1 (un) día natural.

8.1 Acceso A Los Servicios

Los Servicios podrán ser protegidos mediante software de gestión de derechos digitales SUMAR SALUD declina toda responsabilidad con respecto a los componentes que cualquier software DRM pueda instalar en su equipo. Para obtener información adicional, visite el sitio web del software DRM que aparezca durante la instalación del Servicio. Es posible que se requiera una conexión a internet, una cuenta para instalar dicho programa y registrarse con el código serie de un solo uso adjunto para ejecutar y acceder a los servicios en línea y a las funciones de este Servicio. Es posible que se impongan restricciones de edad para el acceso a los Servicios y funciones en línea, con arreglo a la legislación local.

De igual manera, usted acepta, reconoce y autoriza que sean instalados otro tipo de software o programas, previo aviso, para poder llevar a cabo u ofrecer y completar con los Servicios y transacciones, como podría ser la instalación de un programa para poder utilizar la e-firma del SAT o reconocer su identidad mediante diversos algoritmos de identificación e individualización.

8.2 Herramientas Analíticas Y Tecnología Para La Presentación De Anuncios

SUMAR SALUD utiliza herramientas analíticas de terceros para recopilar datos sobre hábitos suyos y de otros usuarios respecto del uso del Servicio. Los datos así recopilados podrán contener, entre otros: identificadores únicos de identidad de dispositivos móviles u otros identificadores y ajustes de dispositivos, información sobre operadores, sistemas operativos y localización, fecha y tiempo dedicados al Servicio, otros parámetros y estadísticas, uso de funciones, tasas de conversión de anuncios, tasas de monetización y monitorización, historial de compras e información similar.

SUMAR SALUD utiliza tecnologías de presentación de anuncios de terceros que pueden recopilar datos como resultado de la presentación de anuncios en los Servicios y susceptibles de presentar temporalmente anuncios en los Servicios. La información recopilada y utilizada para la presentación direccionada de anuncios puede contener, entre otros, datos sobre: edad y sexo, veces que se visualizó un anuncio, identidad única del dispositivo móvil u otros identificadores y ajustes de dispositivos, información acerca del uso del Servicio por su parte, terminal móvil compatible y otros sitios de Internet (incluyendo páginas y sitios web móviles de terceros) que haya visualizado (así como fecha y hora de visualización). Las herramientas analíticas y las tecnologías de presentación de anuncios pueden utilizar archivos de registro de servidor, balizas web, cookies, píxeles de seguimiento y demás tecnologías para recoger los mencionados datos, y combinar la información así recogida sobre otros Servicios y servicios de SUMAR SALUD con los datos recogidos de sitios web y productos y servicios móviles de terceros, así como con datos demográficos y publicitarios y encuestas de mercados y demás instrumentos de análisis.

La información y datos que SUMAR SALUD recopile o reúna podrá ser utilizada para fines comerciales, siempre y cuando no se relacione con sus datos personales, y se trate meramente como información estadística, o en caso de relacionarse deberá cumplir con las leyes en materia de tratamiento de datos personales y serle notificado al respecto en las Políticas de Privacidad de los Servicios.

Aisladamente, esta información no puede considerarse datos personales; no obstante, si SUMAR SALUD la combina con sus datos personales, podremos tratarla como datos personales en virtud de nuestra Política de Privacidad. SUMAR SALUD hace todo lo posible para proporcionarle vínculos a las políticas de privacidad de sus colaboradores

en virtud de las cuales utilizan sus herramientas y tecnologías y, en la medida de lo posible, ofrecerle la posibilidad de optar por no utilizar los Servicios.

8.3 Autorización Para Monitorear

Cuando esté utilizando los Servicios, estos podrán monitorear la memoria de acceso aleatorio (RAM) de su hardware para comprobar si existen programas de terceros prohibidos conforme a los presentes Términos, que estén interactuando con los Servicios. En caso de que SUMAR SALUD detectase dichos programas no autorizados, esta información, incluyendo el nombre de su Cuenta, su dirección de protocolo de Internet (IP), detalles acerca del programa no autorizado, y fecha y hora de detección de este, así como las especificaciones de su hardware y características de rendimiento de este, con o sin notificación adicional, esta información le será comunicada y las acciones correspondientes serán adoptadas. Si se detecta el uso de un programa de terceros no autorizado, estos Términos, junto con los derechos inherentes a los mismos como lo puede ser, entre otros, el acceso por su parte a los Servicios, podrán revocarse, con o sin notificación adicional. No obstante, SUMAR SALUD no comparte y declina toda responsabilidad por las opiniones, consejos y/o recomendaciones presentadas o enviadas por Usted por medio de los Servicios. Dichas comunicaciones serán de exclusiva responsabilidad del Usuario que las envíe.

9. Publicidad, Promoción De Servicios Y Productos E Interacción Entre Usuarios

SUMAR SALUD, de manera plenamente discrecional y con sujeción únicamente a sus criterios editoriales relativos a cada Servicio, podrá destacar determinados productos y/o servicios de terceros, mediante la inserción de enlaces promocionales, de banners publicitarios o de cualquier otro elemento publicitario y promocional, pudiendo llevar a cabo igualmente operaciones de comercialización cruzada con cualquier asociado de su elección.

SUMAR SALUD no es responsable de los productos o servicios de terceras partes así destacados.

SUMAR SALUD podrá utilizar información sobre el servicio: precio, ubicación, descripción, entre otra, así como los datos personales o no personales del Usuario, con la debida notificación de sus derechos de privacidad y del uso de sus datos, para fines

publicitarios, de promoción o muestra por cualquier medio de la plataforma digital y los Servicios.

SUMAR SALUD podrá establecer un sistema de clasificación, valuación o rating de Usted y los demás Usuarios, los Servicios que el Usuario mantenga en su cuenta. Dicho sistema será calificado por los usuarios de los Servicios y de la plataforma y se basará en un sistema de puntos, estrellas o reseñas según diferentes variables y sobre todo sobre la percepción de los mismos usuarios y de los Servicios

Usted no puede crear, cargar o subir ningún tipo de publicidad o promoción a SUMAR SALUD y su plataforma digital, mucho menos en la fotografía o cualquier otro contenido que haga visible o de alguna manera dar a conocer información de su empresa, para que alguien, como el Usuario Interesado, se ponga en contacto con usted directamente. SUMAR SALUD ya establece los medios de contacto y de promoción de su servicio.

10. Responsabilidad, Garantía Y Compensación

10.1 Limitación Y Exclusión De Responsabilidad

Usted, de manera expresa, reconoce que es el responsable único del uso que haga de los Servicios y de lo que ocurra en lo posterior a los mismos, sobre todo una vez que entable o surja su relación con otro Usuario.

Los Servicios se facilitan tal cual se exhiben y se permite su uso. SUMAR SALUD no garantiza, ni asume ningún compromiso ni obligación, en relación con los resultados del uso de los Servicios ni de la relación entre los Usuarios, en términos de conformidad, exactitud, integridad, garantía, fiabilidad, seguridad, etcétera. SUMAR SALUD no ofrece ningún tipo de garantía en relación con el valor de mercado de los Servicios o de la relación jurídica o comercial posterior a los mismos, en relación con su satisfacción ni en relación con la idoneidad de los servicios para un determinado uso. Por otra parte, SUMAR SALUD no ofrece garantía alguna en el sentido de que los Servicios, incluyendo los servidores, software de terceros y/o proveedores y los programas informáticos necesarios para el funcionamiento de estos, estén exentos de interrupciones o de errores, defectos de software, virus o elementos dañinos, ni de que se corrija cualquier posible error, defecto de software, virus o elemento dañino. Por último, SUMAR SALUD no ofrece ningún tipo de garantía en el sentido de que la información, los Contenidos y/o los elementos a los que se puede acceder a través de los Servicios sean exactos, completos o actualizados. Más concretamente. SUMAR SALUD por lo tanto no ofrece ningún tipo de

garantía, ni acepta ningún tipo de responsabilidad frente a usted, en relación con sus propias acciones y/o con las acciones de otros usuarios de los Servicios. Por último, SUMAR SALUD no podrá ser considerado responsable de los productos o servicios de empresas ajenas, principalmente de los Usuarios Proveedores y/o Aseguradoras respecto del servicio que ofrece y de los Usuarios Interesados que le sean propuestos a los Usuarios Proveedores a través de SUMAR SALUD, ni tampoco ofrece ningún tipo de garantía en relación con tales servicios.

Usted cubrirá, y se obliga a, todos los costes y riesgos asociados con el uso de los Servicios. Además, usted cubrirá también el coste íntegro de cualquier mantenimiento, reparación o corrección que resultara necesario, así como todos los riesgos asociados con la pérdida de tiempo y de esfuerzo, con la pérdida de datos, con posibles errores, o con la pérdida de información comercial o de otro tipo, derivada de la utilización de los Servicios.

Correrá por su cargo y cuenta, la responsabilidad exclusiva de cualquier daño causado a SUMAR SALUD, los socios comerciales de esta, a los demás Usuarios y Servicios o a cualquier otra persona física o jurídica, debido a la utilización de la totalidad o parte de los Servicios y contraviniendo la ley o las obligaciones que le son propias de conformidad con lo estipulado en los presentes Términos.

SUMAR SALUD no podrá en ningún caso ser obligada al pago a favor de Usted de cantidad alguna, ni de indemnización alguna en concepto de daños y perjuicios, debido a su propia incapacidad para la utilización de la totalidad o parte de los Servicios. En ningún caso podrá tenerse a SUMAR SALUD por responsable de ningún tipo de daño directo, indirecto, accidental, accesorio ni de cualquier otro daño derivado de la incapacidad del usuario para la utilización de los Servicios o de algún desenlace inesperado en lo posterior a los servicios o de la relación con otros Usuarios, incluso en el supuesto de que SUMAR SALUD hubiera sido informado de la posibilidad de tales daños. En este orden de ideas, SUMAR SALUD no es responsable de la relación comercial o jurídica que surja entre los Usuarios que se contacten a través de los Servicios, por lo que en ningún momento se le podrá relacionar con estas, ni involucrar en conflicto legal alguno, debido a las controversias que puedan surgir entre los usuarios respecto a la negociación que cada uno realice.

Usted reconoce y acepta que, dentro de los límites que autoriza la ley, en el supuesto de que se diera una controversia con SUMAR SALUD o con los otorgantes de licencias de ésta, usted podrá:

Dejar de utilizar los Servicios y poner fin a su Cuenta;

Si procediera, adoptar las acciones legales necesarias para obtener una compensación por sus pérdidas, la cual se limitará únicamente a la retribución del pago que el Usuario hubiese realizado para adquirir los Servicios. En ningún momento, se podrá reclamar a SUMAR SALUD, indemnización o pago alguno debido a los montos de honorarios o cualquier otra prestación que los Usuarios hubiesen pactado de forma autónoma y voluntaria respecto los servicios publicados en las plataformas web de SUMAR SALUD, y que los Servicios de SUMAR SALUD hayan contribuido a celebrar dicha negociación.

En cualquier caso, la responsabilidad de SUMAR SALUD, frente a usted, nunca podrá ser superior al precio que usted hubiera abonado por los Servicios en los doce (12) meses inmediatamente anteriores a la fecha en que ocurra la controversia. Dejando en claro el límite de los servicios de SUMAR SALUD, que son los que se prestan en la plataforma digital y no las relaciones comerciales y jurídicas posteriores como podría ser la prestación de sus servicios profesionales. De igual forma, SUMAR SALUD no estará obligado en ninguna forma, a responder por las obligaciones adquiridas respecto a portales de terceros.

Con independencia de lo anterior, las disposiciones del presente Punto, en ningún caso limitan la responsabilidad de SUMAR SALUD frente a usted en los supuestos de manifestaciones fraudulentas de SUMAR SALUD. Adicionalmente, las cláusulas de restricción, de exclusión e inexistencia de responsabilidad incluidas en el presente Punto y en otras disposiciones de los presentes Términos serán de aplicación dentro de los límites de la legislación aplicable.

Usted, el Usuario, reconoce que cualquier tercero, proveedores o prestadores de servicios, sobre todo otros Usuarios son independientes a SUMAR SALUD, a los Servicios y a estos Términos, y que Usted es el único responsable de la relación jurídica y comercial con ellos o frente a ellos.

Finalmente, en este acto, los Usuarios asumen y liberan a SUMAR SALUD respecto de la responsabilidad civil que les correspondiere y que resulte del uso y operación comercial que se realice en cualquiera de los servicios otorgados por los usuarios. En

consecuencia, los Usuarios responderán directamente ante terceros, según corresponda, de los daños y/o perjuicios que se les pudiera causar a derechos y personas.

10.2 Garantía Y Compensación

Si así se lo solicitara SUMAR SALUD, usted se compromete a garantizar a SUMAR SALUD, y a sus filiales, socios y partes relacionadas, a sus subcontratistas, a sus proveedores de contenidos, oficiales y funcionarios, así como a los terceros a los que SUMAR SALUD haya cedido, licenciado o transferido derecho de propiedad intelectual e industrial obtenidos según estos Términos, frente a cualquier obligación, reclamación, indemnización por daños y perjuicios, y frente a cualquier coste, incluidos los honorarios de los abogados, que pudieran obedecer y/o derivarse de un incumplimiento de los presentes Términos del que usted fuera responsable o, con carácter más general, de su comportamiento en el uso de los Servicios. Sin que ello comporte limitación alguna del carácter genérico de lo anterior, usted se compromete a defender a SUMAR SALUD y a mantener exento de toda responsabilidad en el supuesto de un uso inapropiado o ilegal de su Cuenta, incluyendo el supuesto de un uso inapropiado o ilegal de la misma por parte de una persona a la que usted hubiera autorizado a utilizar su Cuenta o que, sin autorización, la hubiere utilizado en la inteligencia de que la protección de la misma y de la información de acceso a esta es su entera responsabilidad y por lo tanto todos los actos realizados desde la misma se entienden realizados y ejecutados por Usted. Asimismo, usted se compromete a defender a SUMAR SALUD y a los terceros a los que SUMAR SALUD haya cedido, licenciado o transferido de derechos de propiedad intelectual e industrial obtenidos según estos Términos, así como a mantenerles exentos, en paz y a salvo de toda responsabilidad, daño y/o perjuicio en el supuesto de incumplimiento por su parte de las garantías el Servicio y frente a cualquier reclamación de terceros por infracción de los derechos de propiedad intelectual o industrial de estos por los Contenidos. Usted acepta ser considerado personalmente responsable del uso por su parte de los Servicios, así como de todas sus comunicaciones y actividades realizadas en los Servicios.

11. Cancelación

11.1 Cancelación De La Cuenta A Instancias De SUMAR SALUD

SUMAR SALUD podrá en cualquier momento suspender o cerrar 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, 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 SUMAR SALUD tuviera motivos razonables para creer que usted ha incurrido en algunas de las conductas señaladas en el punto 5.2 de los presentes Términos o bien ha incumplido alguna disposición de los mismos.

Si usted contará con más de una Cuenta, SUMAR SALUD se reserva el derecho de suprimir todas las Cuentas que usted haya abierto.

11.2 Cancelación De La Cuenta Y/O De La Suscripción A Instancia Del Usuario

En cualquier momento usted podrá poner una solicitud de cancelación dentro de la aplicación SUMAR SALUD o notificándose mediante correo electrónico a info@cmhac.com

Si no acepta los presentes Términos no podrá utilizar los Servicios y deberá enviar a SUMAR SALUD 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, termine 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 reembolso 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, SUMAR SALUD o con usted a través de SUMAR SALUD.

SUMAR SALUD se reserva el derecho de recuperar los costes, 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 costes 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 SUMAR SALUD mediante los medios al efecto establecidos en el presente punto.

11.3 Consecuencias De La Cancelación De La Cuenta

En los supuestos de cancelación o de suspensión de su Cuenta, SUMAR SALUD podrá suprimir y en cuyo caso Usted perderá, su perfil y la información relacionada que hubiera facilitado a SUMAR SALUD, junto con cualquier Contenido que pudiera haber publicado, cargado o puesto a disposición de terceros en los Servicios y en especial, sin carácter exhaustivo, su Nombre de usuario. Aplicando siempre lo previsto en el punto 1.2 de los presentes Términos.

En los supuestos de terminación de la Cuenta, deberá de dejar inmediatamente de utilizar los Servicios y proceder a destruir cualquier documentación relativa a los medios que tuviera almacenada en cualquier tipo de soporte.

En los supuestos de terminación de su Cuenta, no podrá participar nuevamente en los Servicios sin la expresa autorización de SUMAR SALUD. Para beneficiarse nuevamente de los Servicios, Usted deberá solicitarlo mediante el correo electrónico anteriormente citado, siguiendo los mismos criterios que para la cancelación, la autorización para la reactivación o Creación de una nueva Cuenta.

En los supuestos de terminación de su Cuenta, o de uno o varios Servicios asociados a su Cuenta, no se incluirá en su haber ningún período de uso de los Servicios en línea ni ningún otro tipo de crédito ni se le convertirán en metálico, ni se realizará ningún otro tipo de reembolso, y dejará de tener acceso a su Cuenta o a cualquier otro derecho asociado a su Cuenta o a los Servicios en cuestión.

En los supuestos de terminación de su Cuenta, SUMAR SALUD mantendrá la información de su cuenta durante un periodo de 10 (diez) años según la legislación aplicable, desde el momento de su último uso de la Cuenta y así mismo conservará un respaldo de toda la

información para otorgarle al usuario el derecho de acceso a su información, mismo que deberá ser solicitado al correo electrónico señalado en estos Términos y de conformidad con el Aviso de Privacidad de SUMAR SALUD.

En caso de que el Usuario desee recuperar la información contenida en la Plataforma, podrá solicitarlo así a SUMAR SALUD a través del correo electrónico proporcionado y apegándose a los lineamientos señalados en el Aviso de Privacidad, para que en un plazo de 90 días se pueda realizar la entrega de la información.

Para lo no establecido en los presentes Términos en relación con este punto, se atenderá lo señalado en el Aviso de Privacidad de SUMAR SALUD mismo que contiene el ejercicio de los derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición de los datos personales y cualquier información de los usuarios, así como el procedimiento para ejercerlos.

En caso de que el usuario deje de pagar los Servicios de SUMAR SALUD, se le autorizará un acceso limitado a la información con el fin de no interrumpir la atención médica de un paciente. Las demás funciones y facilidades de los Servicios podrán ser restringidas para dicho usuario a discreción de SUMAR SALUD.

12. Actualización De Los Servicios, Software Y Términos

12.1 Modificación De Los Términos

SUMAR SALUD, se reserva el derecho de, en cualquier momento y de manera plenamente discrecional, cambiar, modificar, añadir o suprimir cláusulas en los presentes Términos y en las demás notificaciones incluidas en los Servicios de SUMAR SALUD, tanto de manera provisional como de manera permanente.

SUMAR SALUD le informará de cualquier cambio, modificación, ampliación o supresión relevante introducida en los presentes Términos, publicando en la página web de los Servicios afectados por los presentes Términos, una notificación en la que se informe al usuario del citado cambio, modificación, ampliación o supresión. Los citados cambios, modificaciones, ampliaciones o supresiones surtirán efecto cinco (5) días naturales después de la publicación de la citada notificación en la página web que corresponda conforme a lo aquí dispuesto. Si no estuviera de acuerdo con los cambios introducidos en los presentes Términos, podrá poner fin a su Cuenta de conformidad con lo dispuesto en el Punto 10 y 11 anteriores de los presentes Términos.

Por consiguiente, se compromete a comprobar periódicamente cualquier posible modificación y a observar las mismas íntegramente. Cualquier utilización de los Servicios posterior a las actualizaciones y/o modificaciones se entenderá para todos efectos a que haya lugar como la aceptación por parte del Usuario de los Términos así actualizados y modificados. En cualquier caso, SUMAR SALUD se reserva el derecho a requerir formalmente, cuando lo considere conveniente, la aceptación de cualquier revisión y/o modificación de los Términos.

Adicionalmente, SUMAR SALUD le podrá solicitar nuevamente y mediante aceptación por firma electrónica o cualquier otro medio digital que permita verificar que Usted está de acuerdo con cualquier cambio, actualización, modificación o cambio en los Términos u cualquier otra documentación legal que se realicen y deban ser aceptados por usted para continuar con el servicio que SUMAR SALUD les provee.

12.2 Modificación De Las Comisiones Y Modificación De Los Servicios

SUMAR SALUD se reserva el derecho de (i) modificar los precios de los Servicios facilitados o prestados, respecto de los costos y montos de las contraprestaciones de estos; y (ii) modificar un Servicio de un servicio de pago a un servicio gratuito, o viceversa, en el entendido de que los nuevos precios y costos se aplicarán únicamente a los pedidos vigentes tras la entrada en vigor, si procede, de los nuevos precios o costos.

Durante el período de vigencia de su suscripción, SUMAR SALUD se reserva el derecho, de manera plenamente discrecional, de modificar el precio o monto de la contraprestación de sus Servicios y/o fijar o eliminar precios de suscripciones a sus Servicios. En este caso, además de cualquier otra notificación que SUMAR SALUD elija de manera plenamente discrecional, SUMAR SALUD señalará estas modificaciones en las plataformas web de los Servicios correspondientes con una antelación razonable previamente a la modificación de los precios.

De lo anterior se le dará vista, a usted según el párrafo anterior, a efecto de que manifieste lo que a su interés corresponda. En caso de no estar de acuerdo, podrá dar de baja su cuenta según el procedimiento señalado anteriormente en el punto 11 de los presentes Términos. Tenga presente que esta cancelación deberá llevarse a cabo antes

de la tácita renovación de su suscripción. De no hacerlo así, se entenderá que ha aceptado las citadas modificaciones.

12.3 Modificación Del Acceso A Servicios Y Contenidos

SUMAR SALUD puede modificar los Contenidos o Servicios por cualquier causa, o sin especificar la causa, en cualquier momento, y en especial por razones vinculadas a cambios tecnológicos.

En concreto, SUMAR SALUD puede entender necesario llevar a cabo actualizaciones, operaciones de mantenimiento y/o re-inicializaciones para mejorar y/u optimizar los Servicios. Estas actualizaciones, operaciones de mantenimiento y/o re-inicializaciones pueden llegar a afectar los Servicios y/o a sus derechos adquiridos, o cualquier otro elemento conexo. Los productos actualizados o modificados de conformidad con lo dispuesto en el presente Punto están sujetos a las garantías señaladas en el punto anterior.

Por último, y con independencia de sus derechos al respecto, SUMAR SALUD se reserva la facultad de: (a) restringir el acceso a la totalidad o parte de los Servicios a un determinado Usuario y/o (b) suprimir la totalidad o parte de los Servicios, y ello de manera plenamente discrecional, estando obligado SUMAR SALUD únicamente a avisar a sus Usuarios previamente con por lo menos treinta (30) días de anticipación a la fecha en la que pretenda realizar dicha supresión, mediante una publicación en la plataforma digital correspondiente al Servicio que pretenda suprimir o a través de un correo electrónico, enviado a la dirección de correo registrada en la cuenta.

12.4 Actualización Del Software

SUMAR SALUD se reserva el derecho de optimizar cualquiera de sus Servicios para una resolución y/o para un navegador diferente.

Los Servicios le pueden solicitar permiso, o le pueden habilitar para que descargue programas informáticos, actualizaciones, parches y/u otras utilidades y herramientas suministradas por SUMAR SALUD o por los concesionarios de licencias de ésta (denominados en lo sucesivo, el "Software de SUMAR SALUD") en su ordenador o en cualquier otro soporte autorizado por SUMAR SALUD. SUMAR SALUD puede especificar con respecto al Software de SUMAR SALUD unos términos de uso específicos en el momento en que ponga el mismo a su disposición.

Se le informa que los desarrollos informáticos no son compatibles con todos los soportes y plataformas digitales, en el sentido de que las prestaciones del Software de SUMAR SALUD y de los correspondientes Servicios pueden variar en función de su ordenador y del resto de su equipo.

SUMAR SALUD puede ocasionalmente suministrarle actualizaciones o modificaciones del Software de SUMAR SALUD. Usted acepta que pueden resultar necesarias determinadas actualizaciones y modificaciones al objeto de poder seguir utilizando el Software de SUMAR SALUD y los Servicios.

12.5 Información Sobre El Bloqueo De Elementos Emergentes

Su navegador puede estar configurado para impedir la visualización de elementos emergentes. Determinados Contenidos se visualizan en forma de elementos emergentes. Para optimizar el uso, asegúrese de tener desactivada la función de bloqueo de elementos emergentes.

12.6 Contenidos Complementarios

Durante el período de su suscripción a determinados Servicios, SUMAR SALUD se reserva el derecho, de manera plenamente discrecional, de poner a disposición de todos los Usuarios contenidos complementarios en forma de actualizaciones.

13. 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 SUMAR SALUD, con domicilio previamente señalado, es responsable de recabar sus datos personales, del uso que se le dé 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, 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, SUMAR SALUD 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, registramos, archivamos y analizaremos determinados datos para crear estadísticas del usuario. Su privacidad es muy importante para SUMAR SALUD, 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. SUMAR SALUD puede resultar obligada a divulgar o compartir sus datos personales para cumplir alguna obligación legal, así como para proteger los derechos de SUMAR SALUD, 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, SUMAR SALUD se reserva el derecho de recopilar, almacenar y utilizar datos anónimos acerca de Usted. Consulte información adicional acerca del uso que pueda hacer SUMAR SALUD de sus datos personales en el Aviso de Privacidad.

El usuario se hace responsable de la veracidad de los Datos personales que facilite a SUMAR SALUD y de la comunicación de cualquier alteración en los mismos.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley Federal de Protección de Datos Personales, SUMAR SALUD 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.

De igual manera, SUMAR SALUD hace de su conocimiento que los presentes Términos están apegados al Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) de la Unión Europea, por lo que SUMAR SALUD cuenta con un encargado de protección de datos personales, el cual verificará el tratamiento que se dé a los datos y atenderá cualquier asunto relacionado con el ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, así como la portabilidad de los datos. Así mismo, en cumplimiento del GDPR se cuenta con un delegado de protección de datos mismo que garantizará el cabal cumplimiento del GDPR y por tanto de los presentes Términos.

13.1 Cancelación Y Bloqueo De Información

IMPORTANTE: Se recomienda que al momento de suscitarse robo o extravío de la tarjeta física o suscripción digital se dé aviso inmediato. De esta manera SUMAR SALUD procederá a bloquear la tarjeta, ya que contiene información confidencial que puede ser utilizada por terceras personas. Dicho reporte podrá hacerlo comunicándose al Centro de Atención Telefónica al número 3333480545 donde indicarán el proceso a seguir.

SUMAR SALUD se toma muy en serio la seguridad y la privacidad de los usuarios por lo que en el supuesto de que se detecte un comportamiento inusual dentro la cuenta del paciente, por seguridad SUMAR SALUD realizará un bloqueo temporal de la suscripción, hasta que se haya resuelto la situación o en caso agravante SUMAR SALUD valorará una posible cancelación, en caso de que se detecten anomalías en el historial de salud, es necesario dar aviso de inmediato.

En el momento que el paciente levante un reporte por extravío o robo, SUMAR SALUD procederá a bloquear temporalmente la suscripción para evitar el mal uso de la misma, posteriormente el paciente podrá darla de alta de nuevo en su formato digital o solicitar una tarjeta nueva cubriendo costo de reposición de la tarjeta.

14. Confidencialidad

Usted manifiesta que con la aceptación de los presentes Términos, y en razón de la relación que en virtud del uso de los Servicios, pudieren llegar a tener acceso a datos, información y documentos de SUMAR SALUD, o de terceros, como pudiera ser otros Usuarios, que pudiera ser considerada tanto por SUMAR SALUD como por los terceros de carácter confidencial y que sólo se divulga entre sí en virtud de la relación establecida en los presentes Términos y/o los contratos de prestación de servicios que al efecto se celebren entre los Usuarios. Por lo tanto, dicha información será tratada con el carácter de confidencial ("Información Confidencial").

La Información Confidencial incluye expresamente y sin limitación, toda la información que se divulgue, entre usted y SUMAR SALUD o entre usted y terceros, por medio de los Servicios, en cualquier forma o que éstos lleguen a conocer previamente o durante la vigencia de su relación jurídica y comercial conforme a los presentes Términos, concerniente, relacionada o derivada de las actividades que cada una realiza; y que incluye procedimientos, técnicas, planes, proyectos, actividades, investigación, conocimientos técnicos, secretos industriales, prácticas comerciales, clientes, especificaciones, tecnología, información de clientes o de mercado, acuerdos contractuales, utilidades, ventas, políticas de precios, métodos operativos, procesos

técnicos, políticas comerciales, prácticas y demás asuntos comerciales y métodos, planes y demás información técnica, legal, comercial y financiera, e información recibida de terceros que las partes estén obligadas a considerar como confidencial o propia y que pueda transmitirse por cualquier medio, incluyendo sin limitación, vía oral, visual, escrita y/o electrónica.

Adicionalmente, se entiende por "Información confidencial":

Cualquier información que fuera razonablemente considerada confidencial de SUMAR SALUD a la luz de las circunstancias que rodean la revelación.

La información relativa a datos personales contenida en su cuenta o de otro Usuario que por motivo de la negociación que se pretenda llevar a cabo sea compartida a través de los Servicios y plataformas web de SUMAR SALUD, como pueden ser: nombre, domicilio, teléfono, correo electrónico, profesión y cualquier otra información de carácter personal en términos de la Ley Federal de Protección de Datos personales.

Cualquier otra información facilitada por SUMAR SALUD a usted por el presente documento incluida, sin limitación:

Cualquier información relacionada con SUMAR SALUD, sus empresas matrices, subsidiarias, filiales, distribuidores, empleados, personal, licenciarios y sus unidades de negocio que reciba en relación con sus actividades en SUMAR SALUD, incluidas sin limitación su tecnología, clientes, planes de negocio, actividades de marketing y finanzas.

El contenido y la existencia de cualesquiera comunicaciones entre usted y SUMAR SALUD.

Excepto si cuenta con el consentimiento previo por escrito de SUMAR SALUD, usted no podrá utilizar ni revelar ninguna Información confidencial, salvo a sus empleados o a un tercero que deba conocerla, y cualquier revelación a terceros únicamente puede realizarse bajo un acuerdo de confidencialidad con un nivel de protección de Información confidencial al menos igual al de estos Términos; tampoco podrá hacer copias o permitir a otros hacer copias de la Información confidencial, salvo que sea razonablemente necesario para su actividad empresarial interna. En el caso de que se vea obligado a revelar Información confidencial a un tercero en relación con una investigación civil o criminal en curso o en cualquier procedimiento legal, debe notificarlo inmediatamente a SUMAR SALUD para, en el caso de que así lo decidamos,

buscar una orden de protección apropiada o adoptar las medidas pertinentes para limitar o impedir dicha revelación. Sin limitación de la vigencia de cualquier otra disposición de estos Términos, sus obligaciones descritas en este Punto prevalecerán aún después de terminada la relación jurídica entre Usted y SUMAR SALUD.

En caso de incumplir con este acuerdo de confidencialidad usted deberá subsanar el daño y la afectación mediante el pago de los daños y perjuicios correspondientes. En primera instancia SUMAR SALUD podrá designar un árbitro o perito certificado, de su elección, para valuar dichos daños y perjuicios y emitir un dictamen con el monto correspondiente a pagar; el usuario se obliga a efectuar dicho pago dentro de los treinta (30) días naturales posteriores a la emisión del dictamen emitido por el perito certificado. En segunda instancia SUMAR SALUD podrá acudir a los órganos jurisdiccionales correspondientes para exigir el pago de los daños y perjuicios ocasionados, incluyendo las costas y honorarios de representación legal.

15. Disposiciones Varias

15.1 Títulos Y Rúbricas

Las rúbricas de los Puntos o cláusulas constan únicamente para una más fácil lectura y comprensión de los presentes Términos, no permitiendo en ningún caso llegar a ningún tipo de suposición sobre el contenido de las cláusulas ni sobre el modo en cómo pueden interpretarse las mismas.

15.2 Independencia De Las Cláusulas

En el supuesto de que alguno de los Puntos o cláusulas de los Términos se revelara innecesaria o irrelevante, y/o se tuviera por nula y sin ningún valor, o por no aplicable, (i) la cláusula o Punto en cuestión se interpretará de conformidad con la legislación de aplicación de modo que la misma refleje las intenciones iniciales de SUMAR SALUD, y (ii) las restantes cláusulas o Puntos de los presentes Términos permanecerán sin modificación y seguirán aplicándose como si las disposiciones innecesarias, irrelevantes, nulas y sin ningún valor, o no aplicables ya no estuvieran incluidas en los presentes Términos.

15.3 Vigencia

La relación entre SUMAR SALUD y usted comienza a partir de que accede a la plataforma web y acepta los presentes Términos de conformidad con lo aquí establecido, y permanecerá vigente en tanto usted cuente con una Cuenta activa en la plataforma digital o hasta que se dé por terminado por parte de usted o de SUMAR SALUD de conformidad con lo que se señala en los presentes Términos.

Nos reservamos el derecho a suspender su acceso a SUMAR SALUD y/o dar por terminado este vínculo jurídico y su cuenta de SUMAR SALUD en cualquier momento y con una simple notificación según se establezca en los presentes Términos.

15.4 Liberación De Responsabilidad

En este acto, Usted y cualquier otro Usuario de las plataformas de SUMAR SALUD liberan al mismo de toda responsabilidad civil, mercantil, laboral o en cualquier otra materia que pudiera tener en virtud del incumplimiento de cualquiera obligación adquirida por los mismos en relación con una negociación, en el entendido de que los Usuarios, cual fuere su calidad, se obligan a sacar a SUMAR SALUD en paz y a salvo de cualquier reclamación que pudieren tener, debiendo informar, cada una de ellas, a SUMAR SALUD cuando conozcan de la posibilidad del surgimiento de las mismas, a efectos de que SUMAR SALUD pueda tomar las medidas que considere necesarias para evitar cualquier contingencia, quedando Usted obligado, conforme al presente punto, a coadyuvar en todo cuanto sea suficiente con SUMAR SALUD para evitar cualquier daño y contingencia que pudiera surgir en su perjuicio.

De igual forma SUMAR SALUD, no se hace responsable del mal uso que se dé a los Servicios por parte de los Usuarios, ya sea que este redunde en un daño a terceros o no, por mala fe, dolo o negligencia de los mismos como puede ser de manera enunciativa mas no limitativa: la falsedad de información respecto de los datos del usuario hechos por el Usuario, la existencia de vicios ocultos en los servicios, el incumplimiento de pago por parte de los Usuarios de los acuerdos pactados entre ellos respecto de los servicios publicados en la plataforma, y en general cualquier acto ilícito que cometan los Usuarios haciendo uso de los Servicios, será responsabilidad exclusiva de los Usuarios, y en ningún momento dará lugar a responsabilidad alguna por parte de SUMAR SALUD.

Sin perjuicio de lo anterior, SUMAR SALUD se reserva el derecho en todo momento de coadyuvar con las autoridades civiles, mercantiles, financieras, fiscales, penales o de cualquier índole cuando así le sea solicitado por la investigación de delitos, actos ilícitos y/o prácticas fraudulentas que sean cometidas por los Usuarios a través del uso de los

Servicios, o respecto de los cuales la información contenida en sus cuentas y el uso de los Servicios pueda aportar información útil.

15.5 Ausencia De Renuncia

El hecho de que SUMAR SALUD o el Usuario no ejerza o no afirme un determinado derecho o una determinada disposición recogida en los presentes Términos, o tarde en ejercer o afirmar los mismos, no podrá interpretarse como constitutivo de una renuncia del derecho o de la disposición en cuestión. La renuncia a alguna de las disposiciones de los presentes Términos únicamente se tendrá por hecha tras la firma de una declaración escrita a tal fin por parte de SUMAR SALUD o por parte del Usuario.

El Usuario no podrá ceder ni transferir sus derechos u obligaciones derivadas de estos Términos y Condiciones, en todo o en parte, sin el consentimiento previo por escrito de SUMAR SALUD.

15.6 Acuerdo Global

Los Términos, incluido el acuerdo de confidencialidad, y todas las demás normas o instrucciones publicadas en línea y relativas a los Servicios, a una actividad o a un servicio mercantil en concreto, constituyen el acuerdo íntegro existente entre usted y SUMAR SALUD relativo a sus derechos y obligaciones en materia de uso de los citados Servicios. En caso de cualquier controversia respecto de los documentos citados, prevalecerá en todo momento el contenido actualizado y vigente de los presentes Términos.

15.7 Marco Legal Y Jurisdicción Aplicables

Los presentes Términos están materializados en un mensaje de datos en términos del artículo ochenta y nueve del Código de Comercio, por lo que de conformidad con el artículo ochenta y nueve bis del mismo ordenamiento no podrá negársele validez alguna por el simple hecho de hacerse constar en un mensaje de datos. Para tales efectos, tanto los Usuarios como SUMAR SALUD reconocen que la celebración del presente acuerdo de voluntades traducido en estos Términos se celebra de conformidad con las disposiciones al efecto establecidas en el Capítulo I del Título Segundo del Código de Comercio Vigente en la República Mexicana.

Usted acuerda que el presente mensaje de datos contiene una oferta vinculante y creadora de obligaciones en el momento de su aceptación o de su uso, toda vez que la

misma está formulada al público en general sin estar determinado algún destinatario o aceptante, por lo que los derechos y obligaciones contenidas en el presente contrato comenzarán en su vigencia a partir de la voluntad de Usted en aceptar las obligaciones contenidas en estos Términos y de que se cumplan correctamente con todas las condiciones suspensivas en los mismos y comience a hacer uso de los Servicios que SUMAR SALUD pone a su disposición conforme a los presentes Términos.

Usted conviene en que, en todo lo establecido y no establecido en los presentes Términos, se estará a lo dispuesto en la legislación que al efecto resulte aplicable en el estado de Jalisco, México. De igual manera, usted acuerda que en caso de que cualquier controversia, interpretación y/o cumplimiento de estos Términos deba someterse a decisión judicial, estas estarán a la jurisdicción y competencia exclusiva de los tribunales competentes en la ciudad de Guadalajara, Jalisco, México renunciando en este momento a cualquier otro fuero que pudiese corresponderles en razón de su domicilio presente o futuro, o por cualquier otra causa.

15.8 Fuerza Mayor

Con sujeción a las disposiciones legales aplicables, SUMAR SALUD no podrá ser considerado responsable de circunstancias excepcionales, como los actos de fuerza mayor, incluyendo caso fortuito, inundación, tifón, terremoto, marejada, derrumbe, incendio, plaga, epidemia, cuarentena, peligros provenientes del mar, guerra (declarada o no), amenaza de guerra, disturbios civiles, bloque o requisita de embarcaciones, aeronaves u otros medios de transporte, huelgas, paros, sabotaje, explosión, accidente o falta total o parcial de la maquinaria, planta, instalaciones de transportación y carga o cualquier otra causa análoga fuera del control de SUMAR SALUD.

15.9 Comunicación De Quejas Y Sugerencias

Para SUMAR SALUD es fundamental la satisfacción de sus clientes y el mejoramiento de la calidad del servicio, por tal motivo en caso de presentarse una petición, queja o reclamo, los clientes tienen la posibilidad de manifestar su inconformidad de inmediato, para lo cual se colocará un formulario en la siguiente liga: <https://cutt.ly/quej>

15.10 No Discriminación

SUMAR SALUD brinda a todos sus usuarios, igual trato en la atención o contratación de suscripciones, sin importar género, raza, políticas, etnia, discapacidad física, preferencias sexuales, creencias religiosas, edad, condición social o de salud, opiniones,

estado civil, salvo por causas que afecten la seguridad del personal de la compañía, sus clientes o instalaciones o bien por causas previstas en la normativa aplicable, respecto la suscripción del producto.

15.11 Medios De Identificación

El uso de los medios de identificación que en su caso se establezcan de manera específica en el presente contrato para la celebración de las operaciones y la prestación de servicios, mediante el uso de equipos, medios electrónicos, ópticos o de cualquier otra tecnología, sistemas automatizados de procesamiento de datos y redes de telecomunicaciones, ya sean privadas o públicas, en sustitución de la firma autógrafa, producirá los mismos efectos que las leyes otorgan a los documentos correspondientes y, en consecuencia tendrán el mismo valor probatorio.

A través de dichos medios de identificación, podrá gestionar modificaciones o la extinción de derechos y obligaciones, conforme a la regulación en materia de seguros.

15.12 Condiciones De Promociones Y Cupones

Todas las promociones serán publicadas con sus términos y vigencias dentro de SUMAR SALUD.mx En SUMAR SALUD, cada vez que alguien obtiene una suscripción dentro de su aplicación le brindamos un código de referencia para que pueda compartirlo con familiares y amigos y generar puntos.

Las suscripciones nuevas de los amigos que utilicen el cupón de referido generarán puntos que pueden ser utilizados para la renovación de la suscripción totalmente gratis, la tabla de equivalencia y puntos será mostrada dentro de la aplicación

Para obtener el beneficio los códigos deberán ser ingresados antes de concluir el proceso de pago o en el apartado de cupones dentro del perfil.

Los términos de cada cupón estarán establecidos dentro de los formatos digitales y están sujetos a cambios por parte del emisor.

Los códigos de referencia son válidos únicamente para nuevos suscriptores SUMAR SALUD, no son transferibles, no tienen un valor nominal en efectivo, no pueden ser canjeados por crédito, no se pueden combinar con ningún otro descuento o cupón, no podrán utilizarse para otros fines que no sean los establecidos en la oferta y caducan según los términos indicados en cada cupón.

15.13 CONTACTO

Se puede acceder en todo momento a los presentes Términos a través de la página web señalada a continuación. Si le surgiera alguna cuestión relativa a los presentes Términos, puede ponerse en contacto con SUMAR SALUD en la misma dirección.

Los datos de contacto y medios oficiales de comunicación del representante y responsable legal de SUMAR SALUD son los siguientes:

Denominación Social: Consorcio Mexicano de Hospitales, A. C.

Referida como: SUMAR SALUD

Dirección: Calz. San Pedro 250, Col. Miravalle, San Pedro Garza García, N. L. C. P. 64660

Acceso a plataforma digital: <https://sumar-salud.mx/>

Correo electrónico de contacto: info@cmhac.com

Los presentes Términos son de aplicación únicamente en la medida en que así lo autorice la ley. Cualquier utilización de los Servicios requiere la aceptación sin reserva de los presentes Términos de SUMAR SALUD.

Le recomendamos añadir la página web de SUMAR SALUD a sus favoritos y consultar periódicamente este sitio para enterarse de cualquier posible actualización de los Términos.

SUMAR SALUD recibirá con gusto sus opiniones, preguntas, inquietudes, comentarios o sugerencias a través de los medios oficiales de comunicación.

Mediante la aceptación de los presentes Términos otorga su consentimiento para que la responsable, es decir SUMAR SALUD, actúe conforme a los Términos aquí planteados por medio de cualquiera de sus representantes legales.

Con respecto a los servicios proporcionados por SUMAR SALUD, puede visitar las siguientes páginas web en dónde encontrará información sobre sus derechos como consumidor y los mecanismos legales con los que cuenta para poder protegerlos:

PROCURADURÍA FEDERAL DEL CONSUMIDOR www.profeco.gob.mx

INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES www.inai.org.mx/

LOS CONTRATOS DE SEGUROS DE LOS DISTINTOS PROVEEDORES LO PODRÁ CONSULTAR A TRAVÉS DEL REGISTRO DE CONTRATOS DE ADHESIÓN DE SEGUROS (RECA) DE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF), A TRAVÉS DE LOS SIGUIENTES DATOS DE CONTACTO:

COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS (CONDUSEF)

Av. Insurgentes Sur No. 762, Colonia Del Valle, C.P. 03100, Ciudad de México

Teléfono: (55) 53400999 o 01 (800) 999 8080

Página internet: www.condusef.gob.mx

Correo electrónico: asesoria@condusef.gob.mx