

# CONDICIONES GENERALES

## VIVEBIEN

El propósito del programa VIVEBIEN es proteger la salud de nuestros "USUARIOS" y facilitarles la vida, brindando servicios de asistencia cuando sea que lo necesiten.

A continuación, se presenta la definición de términos que se utilizan recurrentemente en la prestación de servicios de asistencia, así como las Condiciones Generales y las obligaciones del "USUARIO" que tiene derecho al servicio.

### GLOSARIO

- **Usuario:** Toda persona que adquiera el Programa "VIVEBIEN", el cual tendrá acceso a los servicios de asistencia descritos en las presentes Condiciones Generales.
  - **Coordinador de servicio:** Persona capacitada para atender al "USUARIO" y coordinar la prestación de los servicios del presente programa.
  - **Centro de Atención Telefónica (CAT):** Espacio físico donde los coordinadores de servicio atienden las solicitudes telefónicas de los "USUARIOS".
  - **Servicios de asistencia:** Los servicios que presta "EL PRESTADOR" a los "USUARIOS" en los términos de las presentes Condiciones Generales, para brindar atención y resolver situaciones que requieran asistencia.
  - **Especialistas:** Persona que practica una rama determinada de una ciencia.
  - **VIVEBIEN:** Es el nombre del programa de asistencia, el cual brinda los servicios que se mencionan en el presente anexo, al(los) "USUARIO (S)" que se encuentre(n) activo(s) y vigente(s), en alguna de sus modalidades;
1. **Tarjeta individual:** Los servicios de asistencia se brindan al "USUARIO" Titular (adquirente de la tarjeta).
  2. **Tarjeta familiar:** Los servicios de asistencia se brindan al "USUARIO" Titular, su cónyuge e hijos menores de 18 años.

### TERRITORIALIDAD

Los servicios de asistencia se proporcionan en el territorio de los Estados Unidos Mexicanos.

### PERSONAS QUE PRESTAN LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

"EL PRESTADOR" es responsable por la prestación de los servicios de acuerdo con lo estipulado en las presentes Condiciones Generales, sin embargo, no será en ningún caso responsable por las opiniones y conclusiones que otorguen los especialistas y/o proveedores de servicios.

## **VIGENCIA DE LOS SERVICIOS**

Los servicios del programa estarán vigentes por 1(un) año, contado a partir de la fecha de contratación registrada en los sistemas de "EL PRESTADOR". Para ello "EL USUARIO" deberá mantener activa la "TARJETA VIVEBIEN" adquirida, cubriendo el pago correspondiente para mantener activo el servicio. En caso contrario, el servicio quedará inactivo hasta que "EL USUARIO" realice el pago correspondiente y se reactive el mismo.

## **SERVICIOS**

"EL PRESTADOR" brindará los servicios que se detallan a continuación para los "USUARIOS" que adquieran el programa "VIVEBIEN":

### **1. ASISTENCIA MÉDICA**

#### **1.1. MÉDICO EN LÍNEA**

El equipo médico de "EL PRESTADOR", proporcionará asistencia y brindará orientación al "USUARIO" que lo requiera de manera ilimitada, mediante un médico general titulado a través de videoconferencia. El médico brindará la atención de forma personalizada, iniciando el interrogatorio correspondiente y visualización básica del paciente, sin proporcionar diagnóstico definitivo o tratamiento farmacológico, exclusivamente se brindarán recomendaciones generales o sintomáticos básicos.

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

##### **1.1.1. EXCLUSIONES**

- Cuando el "USUARIO" no cuente con acceso a Internet o no desee conectarse en video.
- Cuando el "USUARIO" no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- Cuando el "USUARIO" se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia y su llamada se torne agresiva, ofensiva o inapropiada.
- El equipo médico de "EL PRESTADOR" no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.

#### **1.2. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA**

Cuando el "USUARIO" necesite apoyo médico, el equipo de "EL PRESTADOR" le orientará acerca de las medidas a seguir según el caso, sin emitir un diagnóstico. "EL PRESTADOR" proporcionará previa solicitud, la información correspondiente a las sustancias contenidas en medicinas de patente, así como todo lo relacionado con la información que se encuentre disponible en el registro de medicamentos "Vademécum".

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

## EXCLUSIONES

- Cuando el "USUARIO" no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- Cuando el "USUARIO" se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia y su llamada se torne agresiva, ofensiva o inapropiada.
- Cabe mencionar que el equipo médico de "EL PRESTADOR" no receta, ni cambia tratamientos médicos.

### 1.3. ENVÍO DE AMBULANCIA TERRESTRE

Si el "USUARIO" sufre un accidente, enfermedad grave y/o emergencia médica, "EL PRESTADOR" organizará y cubrirá el costo del traslado en las principales ciudades de la República Mexicana al centro hospitalario más cercano o apropiado, en ambulancia terrestre sin limitación.

Este servicio se brindará sin costo adicional y con límite de 1(un) evento durante la vigencia del programa.

#### 1.3.1. EXCLUSIONES

- Cuando el "USUARIO" no proporcione información veraz y oportuna, o que incurra en falsedad de información con relación al tipo de lesiones, mecanismo o parentesco.
- Quedan excluidos los traslados en caso de enfermedades mentales.
- Pacientes en estado de ebriedad o con abuso de alguna droga que se encuentren en estado agresivo o no deseen ser trasladados.
- Ambulancias programadas (según aplique).
- Ambulancias aéreas (según aplique).

### 1.4. CONSULTA CON MÉDICO ESPECIALISTA (PEDIATRÍA, GINECOLOGÍA, CIRUGÍA GENERAL, MEDICINA INTERNA)

El "USUARIO" contará con una consulta médica programada en consultorio con un costo preferencial de \$499 MXN (cuatrocientos noventa y nueve). "EL PRESTADOR" proporcionará este servicio toda vez que existan las condiciones materiales necesarias a través de una llamada telefónica a la línea de "EL PRESTADOR", donde le indicarán los datos del médico más cercano al lugar donde se encuentre, para así concertar una cita. En los demás lugares, "EL PRESTADOR" hará lo posible por ayudar al Tarjetahabiente a contactar con un médico u hospital con la mayor celeridad. "EL PRESTADOR" no será responsable por la atención, diagnóstico ni prescripción de medicamentos otorgados por los médicos o instituciones médicas. Las consultas subsecuentes serán con costo para el "USUARIO".

### 1.4.1. EXCLUSIONES

- Cuando el "USUARIO" no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- Cuando el "USUARIO" se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia y su llamada se torne agresiva, ofensiva o inapropiada.
- Cabe mencionar que el equipo médico de "EL PRESTADOR" no receta, ni cambia tratamientos médicos.

### 1.5. REFERENCIAS Y DESCUENTOS EN LABORATORIOS

"EL PRESTADOR" dará referencias de consultorios dentales, clínicas, hospitales, centros de salud y farmacias en las principales ciudades de la República Mexicana. En otros lugares, "EL PRESTADOR", hará lo posible por ayudar al "USUARIO" para que localice con la mayor celeridad posible a la institución médica requerida "EL PRESTADOR" no será responsable con respecto a ninguna atención o falta de ella, cometida por dichos médicos o instituciones médicas.

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

#### 1.5.1. EXCLUSIONES

Para el caso de descuentos médicos:

- El "USUARIO" deberá: Indicar el lugar donde se ubica. "EL PRESTADOR" le informará sobre los distintos descuentos a aplicar de acuerdo a las necesidades del "USUARIO", así como de los proveedores más cercanos a su domicilio.
- Todos los gastos que se originen serán a cargo del "USUARIO".
- "EL PRESTADOR" no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías.

## 2. ASISTENCIA PSICOLÓGICA

### 2.1. PSICÓLOGO EN LÍNEA

El equipo médico de "EL PRESTADOR", proporcionará asistencia y brindará orientación al "USUARIO" que lo requiera de manera ilimitada, mediante uno de sus psicólogos titulados a través de videoconferencia. El médico brindará la atención de forma personalizada, iniciando el interrogatorio correspondiente y visualización básica del paciente, sin proporcionar diagnóstico definitivo o tratamiento farmacológico, la sesión tendrá una duración máxima de 20 (veinte) minutos.

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

#### 2.1.1. EXCLUSIONES

- Cuando el "USUARIO" no cuente con acceso a Internet o no desee conectarse en video.

- Cuando el "USUARIO" no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- Cuando el "USUARIO" se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia y su llamada se torne agresiva, ofensiva o inapropiada.
- El equipo médico de "EL PRESTADOR" no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.

## **2.2. ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA**

El equipo médico de "EL PRESTADOR", proporcionará atención y orientación psicológica ilimitada al "USUARIO" a través de un psicólogo titulado. El psicólogo brindará la atención personalizada, iniciando el interrogatorio correspondiente, sin proporcionar diagnóstico definitivo o tratamiento farmacológico; la sesión tendrá una duración máxima de 20 (veinte) minutos.

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

### **2.2.1. EXCLUSIONES**

- Cuando el "USUARIO" no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- Cuando el "USUARIO" se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia y su llamada se torne agresiva, ofensiva o inapropiada.
- Cabe mencionar que el equipo médico de "EL PRESTADOR" no receta, ni cambia tratamientos médicos.

## **3. ASISTENCIA NUTRICIONAL**

### **3.1. NUTRIÓLOGO EN LÍNEA**

El equipo médico de "EL PRESTADOR", proporcionará orientación ilimitada a través de uno de sus nutriólogos titulados, por medio de videoconferencia. El nutriólogo brindará atención personalizada, realizando el interrogatorio correspondiente y visualización básica del paciente, emitiendo las recomendaciones generales de acuerdo a cada caso, incluyendo el plato del buen comer.

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

#### **3.1.1. EXCLUSIONES**

- Cuando el "USUARIO" no cuente con acceso a Internet o no desee conectarse en video.
- Cuando el "USUARIO" no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.

- Cuando el "USUARIO" se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia y su llamada se torne agresiva, ofensiva o inapropiada.
- El equipo médico de "EL PRESTADOR" no emite diagnósticos definitivos, no da tratamientos y no cambia tratamientos.

### **3.2. ORIENTACIÓN NUTRICIONAL TELEFÓNICA**

El equipo médico de "EL PRESTADOR", proporcionará orientación telefónica ilimitada mediante uno de sus nutriólogos titulados. El nutriólogo brindará atención personalizada, realizando el interrogatorio correspondiente y emitiendo recomendaciones generales de acuerdo a cada caso, incluyendo el plato del buen comer.

Este servicio se brindará sin costo adicional y sin límite de eventos durante la vigencia del programa.

#### **3.2.1. EXCLUSIONES**

- Cuando el "USUARIO" no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita llevar a cabo un interrogatorio adecuado.
- Cuando el "USUARIO" se encuentre bajo el efecto de bebidas alcohólicas, intoxicación por sustancias relacionadas con farmacodependencia y su llamada se torne agresiva, ofensiva o inapropiada.
- Cabe mencionar que el equipo médico de "EL PRESTADOR" no receta, ni cambia tratamientos médicos.

## **4. BENEFICIO CINE**

### **4.1. CINE 2x1 EN TAQUILLAS DE COMPLEJOS CINÉPOLIS**

- Folio electrónico válido de lunes a viernes para una entrada 2x1 únicamente en Conjuntos Cinépolis® Tradicionales de la República Mexicana.
- No aplica en funciones en formato Cinépolis® VIP, 3D, 4DX, Macro XE®, Cinépolis IMAX®, Sala Junior®, Cinema Park® y Xtreme Cinemas®.
- El beneficio lo posee el portador del folio y es válido una sola vez.
- La promoción aplica sobre el precio más alto de lunes a viernes y el correspondiente a cada formato (funciones 2D).
- Los precios preferenciales no aplican en esta promoción (como son precio de miércoles, matinées, estudiantes, menores de 12 años, personas de la tercera edad o cualquier otro que determine Cinépolis®).
- El folio debe presentarse o mencionarse completo en taquilla para que pueda ser reconocido por el sistema.
- Sujeto a disponibilidad o cupo de la película. Por seguridad de los clientes y de la empresa, Cinépolis® se reserva el derecho de admisión.

- Promoción limitada hasta agotar existencia de beneficios 2x1.

## 4.2. RENTA DE PELÍCULAS

- Se proporcionará un código mensual por "USUARIO" para renta de película a través de la plataforma Cinépolis Klic.
- El código es válido exclusivamente sobre películas en renta en SD y en HD con valor menor a \$99 MXN (noventa y nueve).
- El código no aplica en películas en compra, preventas, series de TV, meses de HBO, meses de Fox Sports®, meses de BabyFirst® o colecciones.
- El código no es reembolsable, intercambiable o negociable por dinero en efectivo.
- Para poder ser acreedor del descuento es necesario que el participante se registre en [www.cinepolisklic.com](http://www.cinepolisklic.com).
- El código de descuento deberá ser ingresado antes de reproducir la película, de otra forma, no podrá ser válido.

NOTA: Sugerimos copiar y pegar el folio para que te sea mucho más fácil el uso de este beneficio.

Cualquier duda o aclaración de tus cupones envía un correo a [contacto@viveplus.com.mx](mailto:contacto@viveplus.com.mx). Estos servicios (4.1 y 4.2) están limitados hasta 1(un) beneficio al mes por tarjeta, de cualquiera de ellos. Para redimirlos el "USUARIO" deberá comunicarse con "EL PRESATADOR" para solicitar el folio o código correspondiente.

### 4.2.1. EXCLUSIONES

- No aplica con otras promociones, en premieres, funciones especiales o contenido alternativo.
- El folio de cine 2x1 no aplica en días de descanso obligatorio señalados en la ley Federal del Trabajo.
- No aplica en reservaciones por Cineticket o venta avanzada.
- Cuando el "USUARIO" no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita brindar el servicio.
- Cuando por causas de fuerza mayor las autoridades sanitarias o de gobierno restrinjan el acceso de personas a las salas de cine, no será posible otorgar el servicio.

## 5. ASISTENCIA FUNERARIA (Solo aplica para membresía familiar)

### 5.1. ASISTENCIA FUNERARIA POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD

En caso de fallecimiento del Titular o Beneficiarios "EL PRESTADOR" coordinará y cubrirá los gastos por:

- Servicio funerario básico.
- Traslado a la agencia funeraria.

- Arreglo estético del cuerpo.
- Ataúd básico.
- Sala de velación por 24 horas o instalación de capilla en domicilio.
- Carroza fúnebre.
- Autobús de acompañamiento (sujeto a disponibilidad).
- Cremación o inhumación.
- Urna para cenizas básica.
- Gestoría del funeral y orientación. La asignación de la funeraria será en función de la ubicación del fallecimiento. Servicios brindados por proveedores calificados de la red de "EL PRESTADOR" a nivel nacional. En caso de haber un excedente este debe ser cubierto por el "USUARIO" directamente con los proveedores.

Servicio limitado a 1 (un) evento. Hasta \$18,000 MXN (dieciocho mil) durante la vigencia de la membresía Familiar.

#### **5.1.1. EXCLUSIONES**

- No cubre embalsamamientos, salvo que sea requerido por ley.
- También quedan excluidas las situaciones de asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de:
  1. Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
  2. Participación del Titular en actos delictivos intencionales.
- No incluye nichos ni fosa.
- Servicio sujeto a los Términos y Condiciones de los proveedores al igual que la disponibilidad, excedentes y/o servicios adicionales deberán ser cubierto por los familiares.
- Cuando el Titular y/o Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna que nos permita prestar debidamente la asistencia.
- No se cubren traslados fuera de la localidad.
- No aplica rescate ni reembolso.

#### **OBLIGACIONES DEL USUARIO**

##### **SOLICITUD DE ASISTENCIA**

En caso de una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el "USUARIO" deberá llamar al 55 5322 2454 facilitando los datos siguientes:

- Nombre
- Número de folio
- Número de teléfono registrado

A falta de la información o negligencia del "USUARIO" para atender las indicaciones, "EL PRESTADOR" no tendrá responsabilidad alguna y podrá negar el servicio.

### **IMPOSIBILIDAD DE NOTIFICACIÓN A "EL PRESTADOR"**

Los servicios a que se refiere este anexo, configuran la única obligación de "EL PRESTADOR" de organizar y cubrir los costos directamente, y solo en casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del "USUARIO" para solicitarlos en los términos de este anexo, dicho "USUARIO" podrá acudir directamente a terceros en solicitud del servicio.

### **EN CASO DE PELIGRO DE LA VIDA**

En situación de peligro de muerte, el "USUARIO" o su representante deberán actuar siempre con la máxima celeridad, para organizar el traslado del herido o enfermo al hospital más cercano del lugar donde se haya producido el accidente o enfermedad, con los medios más inmediatos y apropiados o tomar las medidas más oportunas, y tan pronto como les sea posible contactarán con "EL PRESTADOR" para notificar la situación. A falta de dicha notificación, "EL PRESTADOR" considerará al "USUARIO" como responsable de los costos y gastos ocurridos.

### **EXCLUSIONES GENERALES**

- Cuando el "USUARIO" no se identifique como tal.
- Cuando por una acción intencional del "USUARIO" resulte o se intente la comisión de un delito.
- Cuando el "USUARIO" no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente la situación de asistencia, o bien incurra en falsedad de declaraciones.
- Cuando el "USUARIO" incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las presentes Condiciones Generales.
- También quedan excluidas las situaciones de asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de:
  1. Huelgas, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, sismos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor y/o caso fortuito.
  2. Autolesiones o participación del "USUARIO" y/o Beneficiarios en actos delictivos intencionales.

3. Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.
4. Enfermedades mentales o alienación, cualquier tipo de accidente o enfermedad causada por radiaciones nucleares.
5. Cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente y la convalecencia se consideran como parte de la enfermedad.

## **NORMAS GENERALES**

### **MITIGACIÓN**

El "USUARIO", su representante o familiar, está obligado a mitigar o limitar los efectos de las situaciones de emergencia.

### **COOPERACIÓN CON "EL PRESTADOR"**

El "USUARIO", su representante o familiar, deberá cooperar con "EL PRESTADOR" para facilitar la recuperación de los pagos efectuados en las diferentes intervenciones, aportando a "EL PRESTADOR" los documentos necesarios para cumplir las formalidades necesarias.

### **PRESCRIPCIÓN DE LAS RECLAMACIONES**

Cualquier reclamación relativa a una situación de asistencia deberá ser presentada dentro de los 30 (treinta) días naturales posteriores al de la fecha en que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

WATERMARTINO  
APROBADO