

## Términos y condiciones de Salud Interactiva

Los servicios **Urgencias Médicas**, **Medical Home Plus** y **Urgencias Médicas MedicalHome** son proporcionados por **Salud Interactiva S.A. de C.V.**, por lo que en caso de presentarse cualquier controversia subsistirán y prevalecerán los términos y condiciones establecidos por dicho prestador final del servicio, mismos que podrás consultar en [medicalhome.mx](http://medicalhome.mx)

### Descripción del servicio:

Los servicios proporcionados por **Salud Interactiva** consisten en asistencia médica que ofrecen protección familiar con acceso a servicios privados de salud y bienestar para el titular de la línea y su familia con un precio preferencial para clientes Telnor.

Los servicios que ofrece **Salud Interactiva** tienen las siguientes características y restricciones:

### **Urgencias Médicas:**

- Asesoría médica telefónica ilimitada las 24 horas, los 365 días del año en el **5552785593**.
  - Asesoría nutricional vía telefónica de lunes a domingo de 9:00 a 21:00 hrs.
  - Asistencia emocional vía telefónica de lunes a sábado de 9:00 a 21:00 hrs. y domingo de 9:00 a 15:00
  - Consultas a domicilio las 24 hrs., un médico general te atenderá en la comodidad de tu hogar.
  - Envío de una ambulancia gratuita al año en caso de urgencia real, envíos subsecuentes siempre con precios preferenciales\*
- \*Aplican restricciones (sujeto a cobertura), consulta los precios preferentes descargando la app Medical Home disponible para iOS y Android.

### **Medical Home Plus:**

Todos los beneficios de Urgencias médicas más:

- Acceso dental. La red nacional de servicios integrales de odontología con especialidades como cirugía, endodoncia, odontopediatría y prótesis.
  - Visión focal. La red más grande de servicios oftalmológicos con acceso a todas sus especialidades y subespecialidades. Descuentos con proveedores en ópticas, gabinetes y hospitales oftalmológicos
  - Seguro de accidentes personales, para el titular de la membresía\*
- \*Aplica condiciones generales de seguro colectivo de accidentes personales de INBURSA, consulta las condiciones generales en [medicalhome.mx](http://medicalhome.mx)  
\* Consulta a detalle todos los beneficios que esta membresía te otorga y los establecimientos descargando la app Medical Home disponible para iOS y Android o en [medicalhome.mx](http://medicalhome.mx)

### **Urgencias Médicas MedicalHome:**

- Seguro de Accidentes Personales para el titular de la membresía
  - Asesoría médica telefónica 24/7 en el 5552017678
  - Asesoría Nutricional y Asistencia Emocional telefónica los 365 días del año en el 5552017678
  - Consultas con médicos especialistas desde \$350.00
  - Consultas a domicilio 24/7 con médicos generales desde \$450.00 -
  - Descuentos en clínicas, hospitales y laboratorios
  - Descuentos en servicios oftalmológicos y odontológicos
  - Una ambulancia gratis al año en caso de urgencia real
  - Promociones médicas, descárgalas en tu App de Salud
  - Descuentos en establecimientos comerciales con la Red TDConsentido: restaurantes, nutrición, fitness y spa, mascotas y entretenimiento.
- \* Consulta a detalle todos los beneficios que esta membresía te otorga y los establecimientos descargando la app Medical Home disponible para iOS y Android o en [medicalhome.mx](http://medicalhome.mx)

### **Restricciones:**

- Servicios exclusivos para clientes Telnor
- Contar con una línea Telnor activa sin adeudo y sin algún trámite en proceso
- Sólo se puede activar un servicio por línea Telnor
- Se puede activar un servicio por cada línea asociada a una cuenta Telnor
- No se permite activar a clientes Telnor que facturan en cuenta maestra, línea residencial con uso comercial, PyME y línea de negocio.

### **Tarifas vigentes**

| Costo mensual por membresía   |                             |                      |
|-------------------------------|-----------------------------|----------------------|
| Urgencias Médicas             | 1 titular + 7 beneficiarios | \$23.08 IVA incluido |
| Medical Home Plus             | 1 titular + 7 beneficiarios | \$81.08 IVA incluido |
| Urgencias Médicas MedicalHome | 1 titular + 4 beneficiarios | \$30.04 IVA incluido |

### **Canales de contratación y soporte**

Canales para activar el servicio:

- Centro de atención telefónica del tercero

El cliente debe cumplir con lo siguiente para poder disfrutar el servicio:

- Aceptar el servicio en la llamada de venta realizada por el call center del tercero.
- Titular mayor de 18 años (se valida mediante la información que proporciona el cliente en la llamada).
- Edad máxima de contratación hasta 70 años (se valida mediante la información que proporciona el cliente en la llamada, cuando el cliente cumple 71 años ya no se realiza la renovación de la membresía).

Para atender cualquier duda o comentario están disponibles las 24hrs del día los siguientes números:

|                               |                 |
|-------------------------------|-----------------|
| Urgencias Médicas             | (55) 52 78 5593 |
| Medical Home Plus             | (55) 52 01 7676 |
| Urgencias Médicas MedicalHome | (55) 52 01 7678 |

#### Proceso de cobro y facturación

- Este servicio es proporcionado por un tercero, Telnor únicamente es el medio de pago.
- El cobro se realizará de forma mensual y se verá reflejado el en Recibo Telnor.
- La membresía se renueva anualmente de forma automática.

#### Medios y procedimiento para baja o cancelación

- **Canales de aplicación:**
  - Número de Atención a clientes del Tercero: 800 980 0911
  - Líder del producto
  - Facturación
- **Condiciones para la aplicación de la cancelación en centros de Atención del tercero**
  - Debe ser solicitada por el cliente
  - Antes de aplicar la cancelación, se le da a conocer al cliente los beneficios del servicio para persuadirlo, si no se consigue se le realiza el movimiento de baja
  - La cancelación interrumpe la renovación automática de la suscripción, por lo que durante el mes en curso se seguirá proporcionando el servicio y se genera el último cobro en la factura (en caso de que aplique).
- **Condiciones para aplicación de la cancelación con el líder de producto:**
  - Debe ser solicitada por el cliente en CEICO o CAT
- **Condiciones para aplicación de la baja por Facturación:**
  - Más de 3 meses de adeudo en el pago de su Factura Telnor.

Consulta términos y condiciones en [medicalhome.mx](http://medicalhome.mx)