

# MEMBRESÍA DE SALUD MUTUUS

“Condiciones de la Membresía”

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>1. DEFINICIONES.....</b>	<b>- 4 -</b>
<b>2. OBJETO.....</b>	<b>- 7 -</b>
<b>3. JERARQUÍA.....</b>	<b>- 7 -</b>
<b>4. NATURALEZA DE LOS SERVICIOS.....</b>	<b>- 7 -</b>
<b>5. PÓLIZAS COLECTIVAS.....</b>	<b>- 8 -</b>
<b>6. OTROS BIENES Y/O SERVICIOS.....</b>	<b>- 8 -</b>
<b>7. SERVICIOS EXTRA-HOSPITALARIOS.....</b>	<b>- 9 -</b>
<b>8. FUNCIONAMIENTO DE LA MEMBRESÍA.....</b>	<b>- 9 -</b>
<b>A) ELEGIBILIDAD.....</b>	<b>- 9 -</b>
<b>B) MIEMBROS MAYORES DE 64 AÑOS.....</b>	<b>- 10 -</b>
<b>C) COSTO DE LA MEMBRESÍA.....</b>	<b>- 10 -</b>
<b>D) EXTRAPRIMA.....</b>	<b>- 10 -</b>
<b>E) ELECCIÓN DEL TIPO DE MEMBRESÍA.....</b>	<b>- 11 -</b>
<b>F) BIENES Y/O SERVICIOS INCLUIDOS EN LA MEMBRESÍA.....</b>	<b>- 11 -</b>
<b>A. MEMBRESÍA UNO. ESTA MEMBRESÍA INCLUYE:.....</b>	<b>- 11 -</b>
<b>B. MEMBRESÍA DOS. ESTA MEMBRESÍA INCLUYE:.....</b>	<b>- 12 -</b>
<b>C. MEMBRESÍA CINCO*. ESTA MEMBRESÍA INCLUYE:.....</b>	<b>- 12 -</b>
<b>*</b>	<b>- 13 -</b>
<b>D. MEMBRESÍA PLUS. ESTA MEMBRESÍA INCLUYE:.....</b>	<b>- 13 -</b>
<b>E. MEMBRESÍA EMPRESA INTELIGENTE. ESTA MEMBRESÍA INCLUYE:.....</b>	<b>- 13 -</b>
<b>F. MEMBRESÍA TROOP. ESTA MEMBRESÍA INCLUYE:.....</b>	<b>- 14 -</b>
<b>G. MEMBRESÍA ADULTO INTELIGENTE. ESTA MEMBRESÍA INCLUYE:.....</b>	<b>- 14 -</b>
<b>G) MÉTODO DE PAGO DE LA MEMBRESÍA.....</b>	<b>- 14 -</b>
<b>H) CAMBIO DE TIPO DE MEMBRESÍA.</b>	<b>- 15 -</b>
- Aumento de beneficios.....	- 15 -
- Disminución de beneficios .....	- 16 -
<b>I) DERECHO DE CONVERSIÓN. ....</b>	<b>- 16 -</b>
<b>J) CAUSAS DE RECHAZO DE LA MEMBRESÍA.....</b>	<b>- 16 -</b>
<b>K) DEPENDIENTES ECONÓMICOS. ....</b>	<b>- 18 -</b>
<b>L) INCLUSIÓN DE UN (01) DEPENDIENTE ECONÓMICO DE FORMA GRATUITA. ....</b>	<b>- 18 -</b>
<b>M) PÉRDIDA DE LA CALIDAD DE DEPENDIENTE ECONÓMICO. ....</b>	<b>- 18 -</b>
<b>N) DESIGNACIÓN DE BENEFICIARIOS. ....</b>	<b>- 18 -</b>
<b>O) PÉRDIDA DE LA CALIDAD DE MIEMBRO. RESCISIÓN DEL CONTRATO. ....</b>	<b>- 19 -</b>
<b>P) PENALIDAD POR RESCISIÓN DE CONTRATO.....</b>	<b>- 20 -</b>
<b>Q) ACCESO A LOS BIENES Y/O SERVICIOS: PAGO DIRECTO Y REEMBOLSO DE GASTOS. ....</b>	<b>- 20 -</b>
<b>R) NOTIFICACIÓN. ....</b>	<b>- 23 -</b>
<b>S) ELECCIÓN DE PROVEEDORES POR PARTE DE LOS MIEMBROS.....</b>	<b>- 24 -</b>
<b>T) RECOMENDACIONES EFECTUADAS POR MUTUUS.....</b>	<b>- 24 -</b>
<b>U) PAGOS A PROVEEDORES EFECTUADOS POR MUTUUS. ....</b>	<b>- 25 -</b>
<b>V) CONVENIOS CELEBRADOS POR MUTUUS Y LOS PROVEEDORES. ....</b>	<b>- 25 -</b>
<b>W) ACEPTACIÓN.....</b>	<b>- 26 -</b>
<b>X) USO DE CANALES DIGITALES. ....</b>	<b>- 26 -</b>
<b>Y) GEOLOCALIZACIÓN. ....</b>	<b>- 27 -</b>
<b>Z) MODIFICACIÓN DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS.....</b>	<b>- 27 -</b>

AA)	ELECCIÓN DE PROVEEDORES .....	- 27 -
BB)	POLÍTICAS DE CANCELACIÓN .....	- 27 -
<b>9.</b>	<b>GENERALIDADES .....</b>	<b>- 28 -</b>
CC)	DERECHOS DE AUTOR Y PROPIEDAD INDUSTRIAL .....	- 28 -
DD)	MODIFICACIONES DE CANALES DIGITALES .....	- 28 -
EE)	FALLAS EN EL SISTEMA .....	- 29 -
FF)	SEGURIDAD .....	- 29 -
GG)	MODIFICACIONES A LAS CONDICIONES DE LA MEMBRESÍA .....	- 29 -
HH)	AUTENTICACIÓN DE IDENTIDAD Y USO DE MEDIOS DIGITALES .....	- 30 -
II)	LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN .....	- 30 -
JJ)	AVISO LEGAL .....	- 30 -
KK)	VERSIÓN .....	- 31 -

## 1. DEFINICIONES.

- a. **“App”**: Es la aplicación o las aplicaciones descargables que MUTUUS pone a disposición de sus Miembros para su adecuado acceso a los bienes y/o servicios contratados por MUTUUS en beneficio de aquellos. La App incluye de manera enunciativa y no limitativa la infraestructura de cómputo, sistemas operativos, bases de datos y software implementados por MUTUUS para el acceso de sus Miembros a los bienes y/o servicios contratados por MUTUUS. La App podrá encontrarse disponible para ser descargada a través de los sistemas operativos que MUTUUS considere pertinentes.
- b. **“Aseguradora(s)”**: La(s) Institución(es) de seguros con la(s) que MUTUUS tiene contratadas las Pólizas Colectivas.
- c. **“Beneficiario(s)”**: Es(son) la(s) persona(s) designada(s) por el Miembro como titular(es) del derecho de recibir alguna de las indemnizaciones incluidas dentro de la Membresía contratada, de ser el caso. Su designación debe ser expresa y de libre nombramiento.
- d. **“Canales Digitales”**: Son la App, el Sitio Web y cualesquiera otros medios digitales utilizados por MUTUUS para comunicarse con sus Miembros y el público en general.
- e. **“Condiciones de la Membresía”**: Son las condiciones que rigen todos los servicios incluidos en la Membresía y cuya aplicación es primigenia y preferente a las Condiciones Generales de la Póliza y a los Términos y Condiciones de los Proveedores.
- f. **“Condiciones Generales de la(s) Póliza(s)”**: Son las condiciones generales de las Pólizas Colectivas, incluidos los endosos que las modifican, las cuales son establecidos de manera directa por parte de las Aseguradoras. Su aplicación es subsidiaria a las Condiciones de la Membresía y regulan todo lo que no se encuentre expresamente previsto en aquellas.
- g. **“Dependiente(s) Económico(s)”**: Son los hijos del Miembro, menores de 18 años.
- h. **“Emergencia Médica”**: Aquel tratamiento médico o quirúrgico al que se deba someter el Miembro por sufrir en forma súbita y aguda una alteración órgano-funcional que ponga en peligro su vida, su integridad personal, una función, o la viabilidad de alguno de los órganos, como resultado de algún accidente o enfermedad. Para efectos del presente documento, una Emergencia Médica será el evento que, luego de analizado por los médicos urgenciólogos de MUTUUS, los médicos urgenciólogos y/o especialistas de los hospitales en donde se lleve a cabo la atención del evento y/o los médicos urgenciólogos y/o dictaminadores de la Aseguradora, cumpla con los parámetros objetivos

necesarios para ser considerado como un caso de reanimación (nivel de gravedad 1), caso de emergencia (nivel de gravedad 2) y/o caso de urgencia (nivel de gravedad 3) de acuerdo con los sistemas Australian Triage Scale (ATS), Canadian Emergency Department Triage and Acuity Scale (CTAS), Manchester Triage System (MTS), Emergency Severity Index (ESI), Sistema Español de Triaje (SET) adoptado por la Sociedad Española de Medicina de Emergencias (SEMES) a partir del Model Andorrá de Triatge (MAT) o cualquier otro sistema de similar naturaleza avalado, homologado y/o utilizado por el Instituto Mexicano del Seguro Social y/o la Organización Mundial de la Salud, de ser el caso.

- i. **"Empresa Inteligente"**: Es el esquema de contratación de Membresías a través de (i) colectividades conformadas por trabajadores y/o prestadores de servicios profesionales al servicio de una misma persona física o moral que contrate, al menos, diez (10) Membresías en conjunto; o, (ii) colectividades conformadas por personas que mantengan entre sí un vínculo o interés común que sea lícito, previo e independiente a la celebración del contrato de seguro. Dentro del esquema Empresa Inteligente se incluyen también a los Dependientes económicos de los Miembros incluidos en la referida colectividad.
- j. **"Términos y Condiciones de los Proveedores"**: Son los términos y condiciones de cada uno de los servicios incluidos en la Membresía particularmente considerados, distintos de las Condiciones Generales de la Póliza, los cuales son establecidos de manera directa por parte de cada uno de los Proveedores y Proveedores de Salud Mutuus. Su aplicación es subsidiaria a las Condiciones de la Membresía y regulan todo lo que no se encuentre expresamente previsto en aquellas.
- k. **"Membresía"**: Es la calidad de Miembro que ostenta una persona y que le facilita a acceder a los bienes y/o servicios contratados por MUTUUS en su beneficio.
- l. **"Miembros"**: Son los clientes de MUTUUS que por ostentar tal calidad se suman y forman parte de la colectividad de MUTUUS.
- m. **"MUTUUS"**: Es MUTUUS MÉXICO, SAPI DE CV
- n. **"Proveedores de Salud vía Reembolso"**: Son hospitales, instituciones de salud, asociaciones médicas, o profesionales de la salud independientes, entre otros proveedores de servicios de salud, con los que la(s) Aseguradora(s) tiene(n) celebrados convenios y cuyo uso es admitido a través del sistema de Reembolso de Gastos.
- o. **"Pago Directo"**: Significa el mecanismo a través del cual MUTUUS y/o la Aseguradora, en su caso, efectúan el pago de los bienes y/o servicios recibidos por los Miembros, directamente a los Proveedores y/o a los Proveedores de

Salud Mutuus, según corresponda. Este mecanismo incluye la programación de cirugías.

- p. **Póliza(s) Colectiva(s)**: La(s) póliza(s) colectiva(s) de seguros contratadas por MUTUUS y operadas por las Aseguradoras a las que los Miembros se adhieren con la finalidad de aprovechar sus beneficios.
- q. **Proveedores**: Son personas físicas o morales que ofrecen múltiples bienes y/o servicios al público en general, distintos de las operaciones activas de seguros ofrecidas y operadas por la(s) Aseguradora(s), los cuales son contratados por MUTUUS con la finalidad de que sus Miembros puedan gozar de tales bienes y/o servicios, a los que de otra manera no habrían podido acceder.
- r. **Proveedores de Salud en General**: Incluye a los Proveedores de Salud Mutuus, a los Proveedores de Salud vía Reembolso y a Otros Proveedores de Salud.
- s. **Proveedores de Salud Mutuus**: Son hospitales, instituciones de salud, asociaciones médicas, o profesionales de la salud independientes, entre otros proveedores de servicios de salud, que son previamente seleccionados y con los cuales MUTUUS ha celebrado convenios para prestar los servicios incluidos en la Membresía en condiciones más favorables de las que tales proveedores ofrecen habitualmente al público general. Su uso es admitido a través de Pago Directo y/o Reembolso de Gastos, según corresponda.
- t. **Otros Proveedores de Salud**: Son hospitales, instituciones de salud, asociaciones médicas, o profesionales de la salud independientes, entre otros proveedores de servicios de salud, con los que MUTUUS y/o la Aseguradora NO tienen celebrados convenios o que, teniéndolos, su uso es admitido exclusivamente a través del sistema de Reembolso de Gastos, siempre mediante el pago de un deducible de \$40.000.00 MN y un coaseguro del 50% de la cuenta hospitalaria, sin límite.
- u. **Reembolso de Gastos**: Significa el mecanismo a través del cual MUTUUS y/o la Aseguradora, en su caso, efectúan el reembolso de los gastos en que hubieren incurrido los Miembros como consecuencia del pago de los bienes y/o servicios incluidos en la Membresía.
- v. **Sitio Web**: Es el sitio web <https://ps-mutuus.com/>, a través del cual los Miembros y cualquier persona podrán acceder, entre otras cosas, a sus cuentas de usuario, documentos relacionados con los bienes y/o servicios contratados por MUTUUS en beneficio de sus Miembros, los presentes términos y condiciones, las políticas de privacidad con la que son y serán tratados sus datos personales, entre otra información relevante.
- w. **Uso Indebido**: Significa enunciativamente cualquier acción u omisión atribuible de manera directa y/o indirecta al Miembro que tenga por norte: (i)

sustraerse del cumplimiento de los procesos indicados en este documento para el adecuado uso de la Membresía a través de la declaración de hechos falsos para obtener coberturas y/o beneficios de la Membresía que de otra manera no le corresponderían (v.g. declarar falsos síntomas para obtener un ingreso hospitalario que tenga objetivos distintos a la efectiva atención de una Emergencia Médica) o que permitan a este último sustraerse de las consecuencias de sus acciones y/u omisiones (v.g. declarar hechos falsos o modificar los hechos efectivamente producidos), entre otros de similar naturaleza; (ii) utilizar las coberturas de la Membresía de manera desproporcionada, entendiéndose como tal el uso o intento de uso constante de la Membresía para la atención de un mismo evento sobre el que ya pesa un dictamen de rechazo en firme (salvo que las circunstancias del caso hayan cambiado), o cuya cobertura se encuentra excluida de acuerdo con las Condiciones Generales de la Póliza y/o con las Términos y Condiciones de los Proveedores, entre otros de similar naturaleza; y, en general (iii) causar un perjuicio a MUTUUS, la Aseguradora, los Proveedores, los Proveedores de Salud en General y/o a cualquier tercero relacionado directa y/o indirectamente con los servicios incluidos en la Membresía, incluidos a sus colaboradores, representantes y/o funcionarios (v.g. dirigir deméritos injustos en contra de las referidas personas; conducirse de manera irrespetuosa antes, durante y después de utilizar la Membresía; incumplir con las políticas de ingreso y/o egreso estipuladas por los hospitales en donde se lleve a cabo la atención del evento; entre otras de similar naturaleza).

## **2. OBJETO.**

El objeto del presente documento es establecer las condiciones aplicables a las Membresías de MUTUUS.

## **3. JERARQUÍA.**

En todo lo que no se encuentre expresamente previsto en estas Condiciones de la Membresía, serán aplicables los Términos y Condiciones de los Proveedores para cada uno de los bienes y/o servicios que tales Proveedores y/o Proveedores de Salud en General ofrecen al público en general; y/o, las Condiciones Generales de la Póliza cuando se trate del uso de la(s) Póliza(s) Colectiva(s) por parte del Miembro.

## **4. NATURALEZA DE LOS SERVICIOS.**

MUTUUS es una compañía que produce, opera y/o contrata bienes y/o servicios ofrecidos por distintos Proveedores, Proveedores de Salud Mutuus y/o Aseguradoras, en favor de sus Miembros para brindarles, entre otras cosas, soluciones para prevenir, cuidar y restablecer su salud y la de sus familias.

**MUTUUS NO ES UNA INSTITUCIÓN DE SEGUROS O UNA SOCIEDAD MUTUALISTA** en los términos de la Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.

MUTUUS contrata bienes y/o servicios ofrecidos por Proveedores, Proveedores de Salud Mutuus y/o Aseguradoras en beneficio de sus Miembros, en condiciones más favorables y que no son de otra forma accesibles para el público en general en virtud de múltiples circunstancias, tales como su no pertenencia a una colectividad, la inexistencia de convenios para la obtención de mejores y más favorables condiciones de los bienes y/o servicios, entre otras. Los bienes y/o servicios contratados por MUTUUS en beneficio de sus Miembros pueden ser:

## 5. PÓLIZAS COLECTIVAS.

Entre todos los bienes y/o servicios contratados por MUTUUS en beneficio de sus Miembros, destacan las Pólizas Colectivas con las cuales permitimos que nuestros Miembros accedan a medicina privada de alta calidad. Así continuaremos con nuestra misión de seguir ofreciendo soluciones de salud de alta calidad en beneficio de nuestros Miembros.

En virtud de que las Aseguradoras que emiten y operan las Pólizas Colectivas tienen calidad de proveedores externos ajenos a MUTUUS; y, en consecuencia, que los bienes y/o servicios ofrecidos por las Aseguradoras no están bajo el control ni la influencia de MUTUUS, le pedimos a nuestros Miembros consultar las Condiciones Generales de las Pólizas que corresponden al programa colectivo vigente en la Membresía donde se contienen entre otros, los derechos, obligaciones, alcances, coberturas, exclusiones, periodos de espera y todo lo relacionado a las Pólizas Colectivas en cuestión, para que los conozcan a detalle.

Nuestros Miembros podrán acceder a las Condiciones Generales de las Pólizas que corresponden al programa colectivo vigente en la Membresía a través de los Canales Digitales disponibles.

En virtud de lo anterior y sin perjuicio de que MUTUUS realice sus mejores esfuerzos para resumir ciertos aspectos de las Condiciones Generales de las Pólizas que corresponden al programa colectivo vigente en la Membresía a través de sus Canales Digitales, cada Miembro es responsable de leer detenidamente y verificar el texto íntegro de las Condiciones Generales de las Pólizas el cual prevalecerá sobre cualquier información o resumen que sobre las mismas efectúe y publique MUTUUS a través de sus Canales Digitales.

## 6. OTROS BIENES Y/O SERVICIOS.

MUTUUS podrá contratar otros bienes y/o servicios con la finalidad de ofrecerlos a sus Miembros y/o mejorar los servicios incluidos en la Membresía. En estos supuestos, los bienes y/o servicios de que se trate se regirán por los Términos y

Condiciones de los Proveedores. Se identifican como “otros bienes y/o servicios”, de manera enunciativa, a los siguientes: (i) Servicios de atención pre-hospitalaria, tales como: Servicio de Urgencias 24/7, Telemedicina, Paquete de análisis clínico (Check up) anual, Limpieza dental anual, Ambulancia, Asistencia funeraria, Descuentos en medicinas, consultas y pruebas de laboratorio, paquetes hospitalarios, entre otros de similar naturaleza; (ii) Servicios de atención extra-hospitalaria, tales como: Descuentos en consultas médicas, medicamentos y pruebas de laboratorio, acceso a plataformas wellness, entre otros de similar naturaleza; y, en general, (iii) cualesquiera otros servicios que MUTUUS decida incluir en la Membresía de tiempo en tiempo y que no se encuentren relacionados con operaciones activas de seguros.

En virtud de que los Proveedores y los Proveedores de Salud en General son externos y ajenos a MUTUUS; y, en consecuencia, que los bienes y/o servicios ofrecidos por aquellos no están bajo el control ni la influencia de MUTUUS, le pedimos a nuestros Miembros consultar los Términos y Condiciones de los Proveedores con la finalidad de conocer el alcance de éstos.

Nuestros Miembros podrán acceder a las Términos y Condiciones de los Proveedores a través de los Canales Digitales disponibles.

En virtud de lo anterior y sin perjuicio de que MUTUUS realice sus mejores esfuerzos para resumir ciertos aspectos de los Términos y Condiciones de los Proveedores a través de sus Canales Digitales, cada Miembro es responsable de leer detenidamente y verificar el texto íntegro de los Términos y Condiciones de los Proveedores el cual prevalecerá sobre cualquier información o resumen que sobre los mismos efectúe y publique MUTUUS a través de sus Canales Digitales.

## 7. SERVICIOS EXTRA-HOSPITALARIOS.

Tratándose de servicios extra-hospitalarios, MUTUUS ofrecerá un paquete de descuentos siempre que el Miembro utilice a los Proveedores y/o a los Proveedores de Salud Mutuus quedando el pago de dichos servicios a cargo del Miembro.

## 8. FUNCIONAMIENTO DE LA MEMBRESÍA.

### a) Elegibilidad.

MUTUUS establece de manera expresa que sólo aquellas personas mayores de 18 años y menores de 64 años serán elegibles para ser titulares de una Membresía.

Como excepción de lo anterior, en el caso de Membresías contratadas bajo el esquema de Empresa Inteligente, la elegibilidad se extenderá a personas menores de 68 años.

b) Miembros mayores de 64 años.

Tratándose de Miembros que hubieren sobrepasado los umbrales de elegibilidad señalados en este documento, éstos podrán seguir gozando de los beneficios de la Membresía hasta los 99 años siempre que:

- (i) Hayan adquirido su Membresía dentro de los umbrales de elegibilidad descritos en este documento; y,
- (ii) hayan pagado y, en consecuencia, mantenido ininterrumpida su Membresía durante todo el tiempo que sean Miembros de MUTUUS.

En estos casos, independientemente del esquema originalmente contratado, la Membresía se transformará de manera automática en Membresía ADULTO INTELIGENTE.

c) Costo de la Membresía.

MUTUUS determinará, a su arbitrio y de tiempo en tiempo, el costo de la Membresía; el cual será publicado en sus Canales Digitales.

d) Extraprima.

MUTUUS efectuará el cobro de un porcentaje adicional sobre el costo de la Membresía publicado en sus Canales Digitales para cubrir las extraprimeras cargadas por la Aseguradora en los siguientes casos:

- (i) Cuando el solicitante y/o el Miembro posean un Índice de Masa Corporal (IMC) que se ubique dentro de los siguientes supuestos:

IMC	Extraprima
29.8 a 32.9	25%
33 a 38.5	50%

Nota: Los Dependientes económicos del solicitante y/o del Miembro también serán objeto de la extraprime en caso de encontrarse en los supuestos descritos en esta sección.

- (ii) En el caso de Membresías contratadas bajo el esquema de Empresa Inteligente (según se define más adelante), cuando el solicitante y/o el Miembro ejecuten alguna o varias de las siguientes actividades de riesgo:

Riesgo	Descripción
D	Personas que manejan vehículos urbanos, de reparto y transportadores de carga ligera. Ejemplo: taxistas, chóferes de autobús, de camionetas, de mudanzas, etc. Personas que supervisan trabajos en fábricas con productos o sustancias que presentan ciertos peligros
E	Personas que efectúan trabajos manuales ligeros pero cuyas herramientas, material o medio en el que el trabajo se desempeña representan peligro. Ejemplo: plomeros, vidrieros, mecánicos, zapateros, empleados de gasolinera, pintores, etc. Chóferes de autobuses
F	Personas que efectúan trabajos manuales sin manejo de maquinaria, pero cuya actividad es por sí misma peligrosa dado el medio en que se desempeña. Ejemplo: Instaladores de antenas y de elevadores, albañiles, electricistas de alto voltaje, obreros.
G	Personas que manejan maquinaria pesada. Ejemplo: operador de bulldózer, palas mecánicas, aplanadoras. Personas que se sirven de motocicletas o motonetas para el desarrollo de su trabajo.
H	Personas que desempeñan una ocupación cuya propia naturaleza representa un riesgo peligroso y constante. Ejemplo: detective, limpiadores de ventanas, operadores de planta eléctrica de alto voltaje, etc.

(iii) En cualquier otro caso en donde la Aseguradora lo requiera, previa notificación al solicitante y/o Miembro.

e) Elección del tipo de Membresía.

MUTUUS, a través de sus Canales Digitales, dará a conocer al público los tipos de Membresías que podrán ser contratadas y sus costos.

El solicitante, luego de elegir, contratar y pagar el tipo de Membresía que mejor se ajuste a sus intereses, se convertirá en Miembro de MUTUUS y podrá gozar de los beneficios incluidos en la Membresía contratada, siempre que sea acreedor a ellos de acuerdo con lo establecido en estas Condiciones de la Membresía, en las Condiciones Generales de la Póliza y en los Términos y Condiciones de los Proveedores.

f) Bienes y/o servicios incluidos en la Membresía.

A continuación, se enumeran los bienes y/o servicios incluidos dentro de cada tipo de Membresía ofrecida por MUTUUS:

**A. MEMBRESÍA UNO.** Esta Membresía incluye:

- a. Servicios pre-hospitalarios: ([Ver términos y condiciones](#))
  - i. Servicio de atención telefónica de urgencias 24/7 (médico urgenciólogo).
  - ii. Orientación con un médico general por telemedicina\*.
  - iii. Orientación nutricional por telemedicina\*.
  - iv. Orientación psicológica por telemedicina\*.
  - \*Servicios disponibles sólo a través de la App.
  - v. Paquete de análisis clínicos (Check up).
  - vi. Ambulancia terrestre por accidente.

- vii. Limpieza dental preventiva.
- viii. Urgencia dental.
- b. Servicios hospitalarios:
  - i. Cobertura de gastos hospitalarios por \$1'000,000.00 MN (un millón de pesos 00/100 Moneda Nacional), reinstalables anualmente. ([Ver condiciones generales](#))
  - ii. Cobertura por muerte accidental por \$100,000.00 MN (cien mil pesos 00/100 Moneda Nacional). ([Ver condiciones generales](#))
  - iii. Cobertura y asistencia funeraria hasta por \$30,000.00 MN (treinta mil pesos 00/100 Moneda Nacional). ([Ver términos y condiciones](#))
- c. Servicios extra-hospitalarios: ([Ver términos y condiciones](#))
  - i. Descuentos en consultas médicas presenciales.
  - ii. Descuentos en servicios auxiliares de diagnóstico.
  - iii. Médico general a domicilio a precio preferente.
  - iv. Descuentos en laboratorios y farmacias.
  - v. Descuentos en ópticas.

**B. MEMBRESÍA DOS.** Esta Membresía incluye:

- a. Servicios pre-hospitalarios:
  - i. Todos los servicios incluidos en la Membresía UNO.
- b. Servicios hospitalarios:
  - i. Cobertura de gastos hospitalarios por \$2'000,000.00 MN (dos millones de pesos 00/100 Moneda Nacional), reinstalables anualmente. ([Ver condiciones generales](#))
  - ii. Cobertura de emergencia en el extranjero hasta por USD. \$50,000.00 (cincuenta mil dólares 00/100 de los Estados Unidos de América)\*. ([Ver condiciones generales](#))  
\*Sólo aplica a través del proceso de Reembolso de Gastos.
  - iii. El resto de las coberturas incluidas en la Membresía UNO.
- c. Servicios extra-hospitalarios:
  - i. Todos los servicios incluidos en la Membresía UNO.

**C. Membresía CINCO\***. Esta Membresía incluye:

- a. Servicios pre-hospitalarios:
  - i. Todos los servicios incluidos en la Membresía UNO.
- b. Servicios hospitalarios:
  - i. Cobertura de gastos hospitalarios por \$5'000,000.00 MN (cinco millones de pesos 00/100 Moneda Nacional), reinstalables anualmente. ([Ver condiciones generales](#))
  - ii. Cobertura de emergencia en el extranjero hasta por USD. \$50,000.00 (cincuenta mil dólares 00/100 de los Estados Unidos de América)\*. ([Ver condiciones generales](#))  
\*Sólo aplica a través del proceso de Reembolso de Gastos.
  - iii. El resto de las coberturas incluidas en la Membresía UNO.

c. Servicios extra-hospitalarios:

- i. Todos los servicios incluidos en la Membresía UNO.

\*Vigente sólo para renovaciones de Membresías CINCO emitidas anteriormente.

**D. Membresía PLUS.** Esta Membresía incluye:

a. Servicios pre-hospitalarios:

- i. Asistencia para mascotas. ([Ver términos y condiciones](#))
- ii. Plan visual. ([Ver condiciones generales](#))
- iii. Todos los servicios incluidos en la Membresía DOS.

b. Servicios hospitalarios: ([Ver condiciones generales i, ii, iii y iv](#))

- i. Cobertura por muerte accidental de \$490,000.00 MN (cuatrocientos noventa mil pesos 00/100 Moneda Nacional).
- ii. Indemnización de renta diaria por accidente por \$2,450.00 MN (dos mil cuatrocientos cincuenta pesos 00/100 Moneda Nacional)\*.

\*Aplica periodo de espera de 12 horas.

- iii. Indemnización de renta diaria por enfermedad por \$980.00 MN (novecientos ochenta pesos 00/100 Moneda Nacional)\*.

\*Aplica periodo de espera de 24 horas.

- iv. Indemnización por diagnóstico de cáncer por \$122,500.00 MN (ciento veintidós mil quinientos pesos 00/100 Moneda Nacional)\*.

\*Aplica periodo de carencia de 90 días.

- v. Cobertura y asistencia funeraria para mascotas. ([Ver términos y condiciones](#))

- vi. El resto de las coberturas incluidas en la Membresía DOS (salvo por la "Cobertura por muerte accidental" que es sustituida por la indicada en este apartado).

c. Servicios extra-hospitalarios: ([Ver términos y condiciones](#))

- i. Descuentos en servicios para mascotas.
- ii. Todos los servicios incluidos en la Membresía DOS.

**E. Membresía EMPRESA INTELIGENTE.** Esta Membresía incluye:

a. Servicios pre-hospitalarios:

- i. Todos los servicios incluidos en la Membresía UNO, Membresía DOS o Membresía PLUS, de acuerdo con el plan contratado por el solicitante.

b. Servicios hospitalarios:

- i. Todas las coberturas incluidas en la Membresía UNO, Membresía DOS o Membresía PLUS, de acuerdo con el plan contratado por el solicitante.

c. Servicios extra-hospitalarios:

- i. Todos los servicios incluidos en la Membresía UNO, Membresía DOS o Membresía PLUS, de acuerdo con el plan contratado por el solicitante.

d. Elegibilidad:

- i. Sólo aplica para Membresías contratadas bajo el esquema Empresa Inteligente. Dentro del esquema Empresa Inteligente se incluyen también a los Dependientes económicos de los Miembros incluidos en la referida colectividad.

**F. Membresía TROOP.** Esta Membresía incluye:

a. Servicios pre-hospitalarios:

- i. Todos los servicios incluidos en la Membresía UNO.

b. Servicios hospitalarios:

- i. Reembolso de gastos médicos por accidente hasta por \$15,000.00 MN (quince mil pesos 00/100 Moneda Nacional)\*.

\*Aplica deducible de \$500.00 MN (quinientos pesos 00/100 Moneda Nacional) por evento. ([Ver condiciones generales](#))

- ii. Cobertura por muerte accidental por \$100,000.00 MN (cien mil pesos 00/100 Moneda Nacional). ([Ver condiciones generales](#))

- iii. Cobertura y asistencia funeraria hasta por \$30,000.00 MN (treinta mil pesos 00/100 Moneda Nacional). ([Ver términos y condiciones](#))

c. Servicios extra-hospitalarios:

- i. Todos los servicios incluidos en la Membresía UNO.

d. Elegibilidad:

- i. Sólo aplica para colectividades que contraten, al menos, diez (10) Membresías bajo el esquema de Empresa Inteligente.

**G. Membresía ADULTO INTELIGENTE.** Esta Membresía incluye:

a. Servicios pre-hospitalarios:

- i. Todos los servicios incluidos en la Membresía UNO.

b. Servicios hospitalarios:

- i. Cobertura de gastos hospitalarios por \$1'000,000.00 MN (un millón de pesos 00/100 Moneda Nacional), reinstalables anualmente. ([Ver condiciones generales](#))

c. Servicios extra-hospitalarios:

- i. Todos los servicios incluidos en la Membresía UNO.

d. Elegibilidad:

- i. Sólo aplica para Miembros que cumplan lo establecido en la sección "b. Miembros mayores de 64 años" de estas Condiciones de la Membresía.

**IMPORTANTE:** Las "Coberturas por muerte accidental" incluidas en algunas de nuestras Membresías **NO** aplican a Dependientes Económicos.

g) Método de pago de la Membresía.

MUTUUS no acepta pagos en efectivo. Todos los pagos de las Membresías deberán ser efectuados a través de nuestro Sitio Web, por medio de transferencia o directamente en ventanilla bancaria.

Los pagos de las Membresías realizados por los Miembros con tarjeta de débito o crédito deberán ser efectuados utilizando cualesquiera de las pasarelas de pago afiliadas a la plataforma denominada TOKU y/o cualquier otro medio digital que MUTUUS tenga disponible, los cuales serán puestos a disposición de los Miembros cuando sea necesario que éstos efectúen algún pago relacionado con la Membresía.

*h) Cambio de tipo de Membresía.*

- **Aumento de beneficios:** Aquellos Miembros que deseen modificar el tipo de Membresía por otra que ofrezca mayores beneficios a los contenidos en la Membresía contratada originalmente o sus renovaciones, deberán cumplir con las siguientes condiciones:
  - (i) No haber sufrido un siniestro y/o no haber solicitado cobertura alguna durante la vigencia de la Membresía originalmente contratada y/o sus renovaciones, de ser el caso. La configuración de cualquiera de los escenarios descritos en este inciso invalidará la modificación solicitada por el Miembro, incluso si los referidos escenarios son verificados luego de concedida la modificación.
  - (ii) Encontrarse al corriente en el pago de la Membresía y sus renovaciones, de ser el caso, así como respecto de cualquier otro rubro relacionado con la Membresía.
  - (iii) Solicitar la modificación del tipo de Membresía dentro de los 30 días naturales previos a la fecha de renovación de su Membresía actual. Para estos fines, el Miembro deberá:
    - a. Enviar una carta al correo electrónico [emision@psmutuus.com](mailto:emision@psmutuus.com) solicitando el cambio del tipo de Membresía originalmente contratada. La referida carta deberá contener:
      - i. Indicación del tipo de Membresía requerida.
      - ii. Declaración del Miembro indicando que no ha sufrido un siniestro y/o que no ha solicitado cobertura alguna durante la vigencia de la Membresía originalmente contratada y/o sus renovaciones, de ser el caso.
      - iii. Nombre y firma del Miembro
  - (iv) Efectuar de manera oportuna el pago del costo del tipo de Membresía contratado.

En este supuesto, la modificación del tipo de Membresía contratada surtirá sus efectos a partir del día siguiente de aquel en que se produciría la renovación de la Membresía actual.

- **Disminución de beneficios:** Aquellos Miembros que deseen modificar el tipo de Membresía por otra que ofrezca menores beneficios a los contenidos en la Membresía contratada originalmente o sus renovaciones, podrán efectuarlo en cualquier momento de la vigencia de su Membresía actual; sin embargo, la modificación surtirá sus efectos de acuerdo con lo siguiente:
  - (i) Si la modificación implica el agotamiento de la suma asegurada disponible para el Miembro, ésta surtirá efectos a partir del día siguiente de aquél en que se produciría la renovación de la Membresía actual; y,
  - (ii) En casos distintos al descrito en el párrafo anterior, la modificación surtirá efectos a partir del primer día del mes siguiente al mes en el que fue efectuada la solicitud por parte del Miembro.

**Nota:** Para fines de claridad, se establece el siguiente orden ascendente relacionado con la jerarquía de los beneficios que cada uno de los tipos de Membresía ofrecen, a saber: (i) Membresía UNO < (ii) Membresías DOS; y, < (iii) Membresía PLUS.

i) Derecho de conversión.

Con la finalidad de que su acceso a la salud y bienestar no se vea interrumpido, cuando nuestros Miembros dejen de formar parte de una Membresía EMPRESA INTELIGENTE tendrán la opción de mantener la continuidad de su Membresía de manera independiente.

Para ejercer este derecho, el Miembro podrá solicitar a MUTUUS, a través de los canales habilitados para tal fin, su conversión en cliente particular. Por su parte, MUTUUS también podrá ponerse en contacto directamente con el Miembro y ejecutará los actos necesarios para ofrecerle alternativas que le permitan seguir disfrutando de los beneficios de su Membresía sin interrupción, bajo condiciones diseñadas para facilitar su continuidad.

j) Causas de rechazo de la Membresía.

MUTUUS, en atención a sus políticas de apreciación de riesgos, se reserva el derecho de analizar y rechazar las solicitudes de incorporación a la colectividad, así como de cancelar las Membresías vigentes. De manera enunciativa, se hace constar que los siguientes supuestos serán causas de rechazo o cancelación inmediata de la Membresía, a saber:

- (i) Cuando el solicitante y/o el Miembro posean un Índice de Masa Corporal (IMC) igual o superior a los límites máximos descritos a continuación:

Edad	IMC	
	Min	Max
[0,5)		NA
[5,10)	13.4	21.7
[10,16)	14	27.9
[16,30)	15.6	33.5
[30,46)	17.6	35.5
[46,60)	18.6	35.5
[60,oo)	17.6	38.5
Margen	0.5	

**Nota:** Los Dependientes económicos del solicitante y/o del Miembro también serán rechazados o sus Membresías serán canceladas inmediatamente en caso de encontrarse en los supuestos descritos en esta sección.

- (ii) En el caso de Membresías contratadas bajo el esquema de Empresa Inteligente, cuando el solicitante y/o el Miembro ejecuten alguna o varias de las siguientes actividades de riesgo:

Riesgo	Descripción
I	Personas con ocupaciones sumamente peligrosas. Ejemplo: perforadores de pozos petroleros, constructores de torres de televisión, constructores de torres de estructuras de acero, bomberos, etc.
J	Personas que por su ocupación comúnmente no son asegurables. Ejemplo: buzos, boxeadores, toreros, corredores profesionales de automóviles, etc..

- (iii) En el caso de Membresías individuales, cuando el Miembro ejecute alguna o varias de las siguientes actividades de riesgo:

Riesgo	Descripción
D	Personas que manejan vehículos urbanos, de reparto y transportadores de carga ligera. Ejemplo: taxistas, chóferes de autobús, de camionetas, de mudanzas, etc. Personas que supervisan trabajos en fábricas con productos o sustancias que presentan ciertos peligros
E	Personas que efectúan trabajos manuales ligeros pero cuyas herramientas, material o medio en el que el trabajo se desempeña representan peligro. Ejemplo: plomeros, vidrieros, mecánicos, zapateros, empleados de gasolinera, pintores, etc. Chóferes de autobuses
F	Personas que efectúan trabajos manuales sin manejo de maquinaria, pero cuya actividad es por si misma peligrosa dado el medio en que se desempeña. Ejemplo: Instaladores de antenas y de elevadores, albañiles, electricistas de alto voltaje, obreros.
G	Personas que manejan maquinaria pesada. Ejemplo: operador de bulldozer, palas mecánicas, aplanadoras. Personas que se sirven de motocicletas o motonetas para el desarrollo de su trabajo.
H	Personas que desempeñan una ocupación cuya propia naturaleza representa un riesgo peligroso y constante. Ejemplo: detective, limpiadores de ventanas, operadores de planta eléctrica de alto voltaje, etc.

- (iv) Cuando se verifique la existencia de antecedentes médicos relevantes que imposibiliten asumir los riesgos del solicitante.
- (v) Cuando se verifique que el solicitante ha sufrido previamente el rechazo de uno o más padecimientos en una o varias aseguradoras en las que hubiere estado asegurado con anterioridad.

*k) Dependientes Económicos.*

Los Miembros podrán incluir dentro de la Membresía a sus Dependientes Económicos mediante el pago del costo adicional que por cada uno de ellos señale MUTUUS en sus Canales Digitales.

*l) Inclusión de un (01) Dependiente Económico de forma gratuita.*

MUTUUS se compromete a permitir la incorporación gratuita de un (01) Dependiente Económico en la Membresía de aquellos Miembros que efectúen el pago de la misma de manera anual y al contado.

En cualquier caso, al Dependiente Económico le serán aplicables las disposiciones de la sección “i. Causas de rechazo de la Membresía”, “d. Extraprima” y cualquier otra que resulte aplicable de acuerdo con estas Condiciones de la Membresía.

En el caso de la sección “d. Extraprima”, la extraprima se calculará con base en el costo original de inclusión del Dependiente Económico publicado en los Canales Digitales de MUTUUS.

Se excluyen de los beneficios descritos en esta sección a las Membresías adquiridas bajo el esquema de Empresa Inteligente las cuales, con independencia del mecanismo de pago utilizado, no permitirán la incorporación gratuita de ningún Dependiente Económico.

*m) Pérdida de la calidad de Dependiente económico.*

El Dependiente Económico de algún Miembro que cumpla 18 años perderá tal calidad y será excluido de la Membresía, dejando de gozar de cualquier beneficio del que haya sido acreedor hasta ese momento. En caso de que la persona que hubiere perdido la calidad de Dependiente económico de un Miembro de MUTUUS quisiera seguir gozando de los beneficios de la Membresía, deberá adquirir una Membresía de manera directa, en calidad de titular y, en dicho caso, se respetará su antigüedad como Miembro de MUTUUS desde la fecha de su ingreso como Dependiente Económico.

*n) Designación de Beneficiarios.*

Al momento de efectuar la contratación de la Membresía, el Miembro deberá designar de manera expresa, libre y voluntaria a uno o varios Beneficiarios quienes recibirán las prestaciones de naturaleza indemnizatoria incluidas en la Membresía ante la ausencia del Miembro, de ser el caso.

El Miembro podrá modificar la designación de sus Beneficiarios en cualquier momento, salvo que haya cedido este derecho a un tercero o se haya designado un beneficiario con carácter irrevocable.

Tanto la designación como el cambio del o los Beneficiarios deben hacerse en forma expresa y comunicarse por escrito a MUTUUS para la anotación correspondiente y su notificación a los Proveedores y/o a los Proveedores de Salud Mutuus.

Designadas varias personas como Beneficiarios sin indicación de las proporciones que correspondan a cada una de ellas, se entenderá que el beneficio se distribuirá entre ellas en partes iguales.

**o) Pérdida de la calidad de Miembro. Rescisión del Contrato.**

La calidad de Miembro de MUTUUS y, en consecuencia, el goce de los beneficios incluidos en la Membresía se perderá de manera automática y sin que sea necesaria declaración por parte de autoridad alguna cuando:

- (i) El Miembro omite y/o efectúe declaraciones inexactas en el cuestionario de solicitud de la Membresía sobre alguno o todos los hechos importantes sobre su salud actual y pasada que puedan o no afectar la apreciación del riesgo actual o futuro para MUTUUS y que puedan influir en las condiciones convenidas. El Miembro está en la obligación de declarar de manera exacta todos los hechos relevantes tal como los conozca o deba conocerlos en el momento de la celebración del contrato y adquisición de su Membresía con MUTUUS.

Cualquier omisión y/o inexacta declaración de los hechos mencionados, facultará a MUTUUS para considerar rescindido de pleno derecho el contrato y, en consecuencia, la Membresía, aunque tales omisiones y/o inexactas declaraciones no hayan influido en la realización de algún evento. La rescisión surtirá sus efectos a partir de la notificación que en tal sentido efectúe MUTUUS al Miembro mediante los datos de contacto que este último hubiere declarado en el cuestionario de solicitud de la Membresía.

- (ii) Cuando la Aseguradora rechace la cobertura de algún siniestro en virtud de verificarse preexistencias no declaradas por el Miembro. En estos supuestos, se producirán idénticas consecuencias a las descritas en la fracción anterior, pudiendo MUTUUS y/o la Aseguradora considerar

rescindido el contrato de pleno derecho y, en consecuencia, la Membresía.

Si la facultad de rescindir el contrato es ejercida por MUTUUS, se seguirá idéntico trámite al indicado en la sección anterior. En caso contrario, si es ejercida por la Aseguradora, ésta deberá seguir el proceso indicado en las Condiciones Generales de la Póliza.

- (iii) Cuando el Miembro efectúe un Uso Indebido de la Membresía. En este supuesto, previo a la rescisión, el contrato será suspendido durante un plazo de 15 (quince) días naturales para que el Miembro corrija su conducta. En caso de que el Miembro no corrija su conducta dentro del referido plazo, se producirán idénticas consecuencias a las descritas en la fracción (i) anterior, pudiendo MUTUUS considerar rescindido el contrato de pleno derecho y, en consecuencia, la Membresía.

Si un Miembro pierde tal calidad, también lo harán sus Dependientes Económicos en virtud de que los beneficios otorgados a estos últimos son accesorios a los beneficios otorgados al Miembro.

p) Penalidad por rescisión de contrato.

En caso de que se configure alguno de los escenarios descritos en la sección que antecede, el Miembro se compromete a pagar una pena convencional equivalente al 40% (cuarenta por ciento) del costo de la Membresía.

La pena convencional aquí descrita podrá ser compensada por MUTUUS de cualquier valor pagado por el Miembro y/o debido al Miembro como consecuencia de la Membresía. Si luego de compensada la pena convencional existiere algún valor en favor del Miembro, MUTUUS efectuará el reembolso de las cantidades en cuestión al medio utilizado por el Miembro para el pago de la Membresía o, en su defecto, a la cuenta bancaria señalada por el Miembro, siempre que ostente la titularidad sobre la misma.

q) Acceso a los bienes y/o servicios: Pago Directo y Reembolso de Gastos.

- (i) **Pago Directo:** MUTUUS, la Aseguradora y/o los Proveedores, según corresponda, efectuarán el Pago Directo de los bienes y/o servicios recibidos por los Miembros en los siguientes supuestos:

- a. Servicios pre-hospitalarios: Tratándose de la utilización de los servicios pre-hospitalarios incluidos en la Membresía de que se trate, el Pago Directo se producirá siempre que:
  - Éstos hubieren sido provistos por Proveedores o Proveedores de Salud Mutuus;

- El Miembro sea beneficiario de los bienes y/o servicios de acuerdo con las Condiciones de la Membresía, las Condiciones Generales de la Póliza y los Términos y Condiciones de los Proveedores, según corresponda; y,
  - El Miembro hubiere notificado a MUTUUS con antelación al uso de su Membresía en los términos de la sección “q) Notificación” de este capítulo y MUTUUS le hubiere indicado la forma en la que debe proceder.
- b. Servicios hospitalarios: Tratándose de la utilización de los servicios hospitalarios incluidos en la Membresía de que se trate, el Pago Directo se producirá siempre que, además del cumplimiento de los requisitos señalados en la fracción anterior, se configure lo siguiente:
- El evento reportado por el Miembro sea calificado como una Emergencia Médica.

Si el Miembro, aún habiendo notificado a MUTUUS en los términos de la sección “q) Notificación” de este capítulo, decide hacer uso de la Membresía en contra del criterio de Emergencia Médica indicado por los médicos urgenciólogos de MUTUUS, deberá sujetarse al proceso de Reembolso de Gastos descrito en la sección (ii) siguiente.

Adicionalmente, si luego de atendido, resulta que el evento no debía ser efectivamente considerado como una Emergencia Médica de acuerdo con los documentos emitidos por el hospital en donde se llevó a cabo su atención, configurándose en consecuencia el Uso Indebido de la Membresía, el Miembro estará sujeto al proceso de Reembolso de Gastos Sin notificación previa descrito en la sección “(ii) b.” siguiente y a sus consecuencias.

**Nota:** Tratándose de ingresos hospitalarios con estadías inferiores a las 24 horas, los Proveedores y/o Proveedores de Salud en General podrán determinar a su arbitrio la procedencia o no de la aplicación del proceso de Pago Directo establecido en esta sección. En caso de que los Proveedores y/o los Proveedores de Salud en General determinen en sus políticas internas la improcedencia del proceso de Pago Directo en estadías inferiores a las 24 horas, el Miembro deberá efectuar el pago a los Proveedores y/o a los Proveedores de Salud en General de forma directa y proceder con el Reembolso de Gastos en los términos de la sección (ii) siguiente, según corresponda.

(ii) **Reembolso de Gastos:**

- a. Previa notificación: En casos excepcionales, MUTUUS y/o la Aseguradora, según corresponda, efectuarán el Reembolso de Gastos de los bienes y/o servicios recibidos por los Miembros siempre que:
  - El Miembro sea beneficiario de los bienes y/o servicios de acuerdo con las Condiciones de la Membresía, las Condiciones Generales de la Póliza y los Términos y Condiciones de los Proveedores, Proveedores de Salud Mutuus, Proveedores de Salud vía Reembolso y/o Otros Proveedores de Salud\*, según corresponda;
  - El Miembro hubiere previamente presentado los comprobantes y formularios correspondientes, de acuerdo con lo indicado por MUTUUS en atención a lo establecido en las Condiciones de la Membresía, las Condiciones Generales de la Póliza y los Términos y Condiciones de los Proveedores, Proveedores de Salud Mutuus, Proveedores de Salud vía Reembolso y/o Otros Proveedores de Salud, según corresponda;
  - El Miembro hubiere notificado a MUTUUS con antelación al uso de su Membresía en los términos de la sección "q) Notificación" de este capítulo y MUTUUS le hubiere indicado la forma en la que debe proceder.

En este supuesto y de ser procedente, el reembolso estará limitado a los importes acordados entre MUTUUS y/o la Aseguradora con los Proveedores o los Proveedores de Salud Mutuus, según corresponda; o, en su defecto, a los importes máximos previstos en los tabuladores de MUTUUS y/o de la Aseguradora, los cuales son calculados considerando, entre otras cosas, gastos usuales y acostumbrados. El Reembolso de Gastos, en caso de ser procedente, será efectuado en un plazo no inferior a 40 (cuarenta) días hábiles contados a partir de la fecha en que el Miembro entregue todos los respaldos y demás documentos que MUTUUS y/o la Aseguradora le requieran para la oportuna gestión del reembolso.

\*Tratándose del Reembolso de Gastos efectuados con Otros Proveedores de Salud, el Miembro estará sujeto al proceso de Reembolso de Gastos Sin notificación previa descrito en la sección "(ii) b." siguiente y a sus consecuencias.

- b. Sin notificación previa: En caso de que el Miembro omita notificar a MUTUUS respecto del uso de la Membresía estará sujeto a lo siguiente:
  - El pago de un deducible no reembolsable equivalente a \$40,000.00 MN (cuarenta mil pesos 00/100 Moneda Nacional); y,

- El pago de un coaseguro no reembolsable equivalente al cincuenta por ciento (50%) del costo total del evento, calculado luego del pago del deducible, sin límite alguno.

En este supuesto y de ser procedente, el reembolso estará limitado a los importes acordados entre MUTUUS y/o la Aseguradora con los Proveedores o los Proveedores de Salud Mutuus, según corresponda; o, en su defecto, a los importes máximos previstos en los tabuladores de MUTUUS y/o de la Aseguradora, los cuales son calculados considerando, entre otras cosas, gastos usuales y acostumbrados. El Reembolso de Gastos será pagado luego de que el Miembro hubiere cubierto el deducible y coaseguro descritos en esta sección. En cualquier caso, el reembolso será efectuado en un plazo no inferior a 40 (cuarenta) días hábiles contados a partir de la fecha en que el Miembro entregue todos los respaldos y demás documentos que MUTUUS y/o la Aseguradora le requieran para la oportuna gestión del reembolso y siempre que éste hubiere cubierto los importes descritos en este párrafo.

**Nota:** Para la procedencia del Reembolso de Gastos, los Miembros deberán haber proporcionado su número de Registro Federal de Contribuyentes, incluyendo especialmente la homoclave asignada a ellos por el Servicio de Administración Tributaria de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (en lo sucesivo, el “RFC”), al momento de contratar la Membresía o, en última instancia, al momento de solicitar el Reembolso de Gastos. En caso de que los Miembros no proporcionen su RFC en los términos aquí descritos, MUTUUS no podrá procesar su solicitud de Reembolso de Gastos. Los Miembros reconocen que MUTUUS no será responsable por la negativa o la demora del trámite de Reembolso de Gastos como consecuencia del incumplimiento del Miembro a lo establecido en este párrafo.

(iii) Excepciones a los procesos descritos en las secciones “(i)” y “(ii)” anteriores:

En caso de que se produzca un evento en el que peligre la vida del Miembro, podrá aplicarse el Pago Directo o el Reembolso de Gastos, según corresponda, siempre que éste efectúe la notificación correspondiente en los términos de la sección “q) Notificación” de este capítulo dentro de las 24 horas siguientes a la producción del evento.

r) Notificación.

Con la finalidad de acceder a los bienes y/o servicios, los Miembros deberán notificar a MUTUUS antes de usar su Membresía. La notificación en cuestión deberá realizarse a través de la App o llamando al 55-8525-8800, opción 0.

s) Elección de proveedores por parte de los Miembros.

Queda expresamente establecido que los Miembros gozarán de plena libertad para asignar a los médicos y hospitales que estime convenientes, ya sea que estén considerados o no como Proveedores y/o Proveedores de Salud en General en los términos del presente documento. Por lo tanto, la responsabilidad en la designación de los médicos y hospitales recae exclusivamente sobre el Miembro.

En virtud de lo anterior, los Miembros declaran que conocen y aceptan que los médicos y hospitales asignados para su tratamiento son independientes respecto de MUTUUS; así como que conocen y aceptan que no existe responsabilidad alguna por parte de MUTUUS con respecto al proceder de dichos médicos y/u hospitales.

Los Miembros declaran que reconocen y aceptan que tienen el derecho de elegir a los médicos tratantes y hospitales de su conveniencia y a cubrir cualquier excedente en los honorarios que se generen cuando se encuentren fuera del rango acordado entre MUTUUS y/o la Aseguradora con los Proveedores y/o los Proveedores de Salud Mutuus, según corresponda.

Los Miembros reconocen que las condiciones de admisión hospitalaria son ajenas a MUTUUS y que los criterios de depósitos en garantía varían de acuerdo con las políticas internas de cada hospital, por lo que están de acuerdo en sujetarse a las condiciones que cada hospital exija al momento de su ingreso.

Los Miembros declaran que conocen y aceptan que no forman parte de los bienes y/o servicios regulados por estas Condiciones de la Membresía: la cobertura de los gastos personales, así como los no relacionados al diagnóstico autorizado (gastos de acompañante, termómetro, pañales, pruebas COVID, entre otros).

t) Recomendaciones efectuadas por MUTUUS.

En virtud de la naturaleza de los bienes y/o servicios contratados por MUTUUS y con la finalidad de que nuestros Miembros puedan acceder a tales bienes y/o servicios sin incurrir en gastos distintos del costo de la Membresía, es posible que MUTUUS recomiende a sus Miembros que obtengan los bienes y/o servicios correspondientes de uno o varios Proveedores y/o Proveedores de Salud Mutuus en particular; sin embargo, la decisión de aceptar o no tales recomendaciones recae exclusivamente sobre los Miembros, quienes gozarán en todo momento de absoluta libertad para seleccionar los médicos y hospitales que les proporcionarán los bienes y/o servicios de que se trate.

Los Miembros declaran que conocen y aceptan que las recomendaciones de MUTUUS no tienen carácter mandatorio y que ellos, y sólo ellos, serán los responsables de seleccionar a los médicos y hospitales que les proporcionarán los bienes y/o servicios de que se trate, eximiendo a MUTUUS de cualquier responsabilidad que pudiera derivar de la deficiencia en los bienes y/o servicios provistos por tales personas e instituciones, incluso cuando los Miembros hubieren decidido acogerse a las recomendaciones de MUTUUS pues, en tales casos, se considerará que los Miembros, luego de analizar detenidamente sus opciones, decidieron a su exclusivo arbitrio utilizar tales Proveedores y/o Proveedores de Salud Mutuus.

u) Pagos a proveedores efectuados por MUTUUS.

MUTUUS podrá efectuar pagos a los Proveedores y/o a los Proveedores de Salud Mutuus en nombre y en beneficio de sus Miembros para facilitar su acceso a los bienes y/o servicios ofrecidos por aquellos, tales como pago de deducibles, coaseguros, depósitos y otros de similar naturaleza; sin embargo, TALES PAGOS NO DEBERÁN SER CONSIDERADOS POR LOS MIEMBROS COMO ACEPTACIÓN O RATIFICACIÓN, POR PARTE DE MUTUUS, DE LA ASEGURADORA, DEL PROVEEDOR Y/O DEL PROVEEDOR DE SALUD MUTUUS CORRESPONDIENTE, RESPECTO DE LA PROCEDENCIA DE LA COBERTURA DEL EVENTO DE QUE SE TRATE O DE ALGÚN DERECHO DE LOS MIEMBROS DE ACCEDER A LOS BIENES Y/O SERVICIOS EN CUESTIÓN.

Las coberturas de los eventos y/o los derechos de los Miembros de acceder a determinados bienes y/o servicios serán determinados de acuerdo con las Condiciones de la Membresía, las Condiciones Generales de la Póliza y los Términos y Condiciones de los Proveedores y/o Proveedores de Salud Mutuus, según corresponda.

En virtud de lo anterior, los Miembros aceptan que MUTUUS no será, directa o indirectamente, responsable en ningún momento por la aceptación, ratificación o rechazo de la cobertura del evento de que se trate o de algún derecho de los miembros de acceder a los bienes y/o servicios en cuestión.

v) Convenios celebrados por MUTUUS y los proveedores.

Como parte de su estrategia para ofrecer más y mejores bienes y/o servicios a sus Miembros, MUTUUS podrá celebrar convenios con Proveedores y/o con Proveedores de Salud Mutuus que servirán, entre otras cosas, para fijar precios, ofrecer facilidades de pago y establecer procesos para el acceso expedito a los bienes y/o servicios; sin embargo, tales convenios no implican que MUTUUS ejerza algún control o injerencia sobre los Proveedores y/o los Proveedores de Salud Mutuus.

Asimismo, es posible que tales convenios exijan y que, en consecuencia, MUTUUS remita a los Proveedores y/o a los Proveedores de Salud Mutuus algún documento en el que autorice la entrega de los bienes y/o servicios en favor del Miembro correspondiente; sin embargo, tales documentos no deberán interpretarse como aceptación o ratificación de la cobertura del evento de que se trate o de algún derecho de los miembros de acceder a los bienes y/o servicios en cuestión toda vez que la entrega de los bienes y/o servicios se rige exclusivamente por las Condiciones de la Membresía, las Condiciones Generales de la Póliza y los Términos y Condiciones de los Proveedores y/o Proveedores de Salud Mutuus, según corresponda.

En virtud de lo anterior, los Miembros aceptan (i) que MUTUUS no será, directa o indirectamente, responsable en ningún momento por la aceptación, ratificación o rechazo de la cobertura del evento de que se trate o de algún derecho de los miembros de acceder a los bienes y/o servicios en cuestión; y, (ii) que MUTUUS no será, directa o indirectamente, responsable en ningún momento por la calidad de los bienes y/o servicios entregados por los Proveedores o los Proveedores de Salud Mutuus, así como por las personas a su cargo.

w) Aceptación.

Al obtener una Membresía, los Miembros aceptan automática y expresamente las Condiciones de la Membresía, las Condiciones Generales de la Póliza y los Términos y Condiciones de los Proveedores y/o Proveedores de Salud Mutuus.

Los Miembros declaran ser mayores de edad y tener capacidad de goce y ejercicio, contando con plena capacidad para contratar y contraer toda clase de obligaciones y derechos, especialmente los establecidos en las presentes Condiciones de la Membresía, las Condiciones Generales de la Póliza y los Términos y Condiciones de los Proveedores y/o Proveedores de Salud Mutuus, así como ratificar las declaraciones aquí contenidas.

Si los Miembros no están de acuerdo en aceptar en forma absoluta, incondicional y completa estas Condiciones de la Membresía, las Condiciones Generales de la Póliza y los Términos y Condiciones de los Proveedores y/o Proveedores de Salud Mutuus, deberán entonces abstenerse de usar los Canales Digitales de MUTUUS, así como abstenerse de usar los bienes y/o servicios contratados por MUTUUS en beneficio de sus Miembros. En caso contrario, todos los documentos referidos en este párrafo se considerarán expresamente aceptados.

x) Uso de Canales Digitales.

Al ingresar a los Canales Digitales, los Miembros reconocen que MUTUUS les está otorgando una licencia limitada, temporal y revocable sobre los mismos.

Cada Miembro está de acuerdo en que el uso de los Canales Digitales por su parte se realiza bajo su propia responsabilidad; y, que toda la información suministrada al usar los Canales Digitales y cualquier otro dato e información que contenga sus datos personales es fidedigna y se usará de acuerdo con el Aviso de Privacidad de MUTUUS, el cual se pone a disposición de los Miembros por medio de los Canales Digitales.

y) Geolocalización.

Al contratar la Membresía, los Miembros aceptan expresamente que MUTUUS recibe las coordenadas geográficas de latitud y longitud en que se encuentre el dispositivo mediante el cual realizan las transacciones a través de los Canales Digitales de MUTUUS. Los datos descritos en esta sección servirán para identificar el lugar desde el que se realizó cada una de las operaciones por parte del Miembro, lo que permitirá ofrecer un mejor servicio y facilitará que MUTUUS cumpla con obligaciones formales impuestas por el ordenamiento jurídico vigente.

z) Modificación de los bienes y/o servicios.

Los Miembros declaran que conocen y están de acuerdo en que, por tratarse de bienes y/o servicios contratados entre MUTUUS y terceros, éstos pueden ser modificados sin previo aviso por parte del o los Proveedores y/o Proveedores de Salud Mutuus. Las modificaciones en cuestión pueden recaer sobre el costo de los bienes y/o servicios, sus alcances, coberturas, condiciones de elegibilidad, información necesaria, así como cualquier circunstancia relacionada con los mismos y sobre los cuales MUTUUS no tendrá responsabilidad alguna.

aa) Elección de proveedores.

MUTUUS podrá, en cualquier momento y a su entero arbitrio, sustituir a sus actuales Proveedores y/o Proveedores de Salud Mutuus. Los Miembros renuncian expresamente a cualquier acción que pudiera derivar de tal sustitución.

bb) Políticas de cancelación.

No se efectuarán reembolsos totales o parciales por Membresías pagadas anualmente o a meses sin intereses, excepto en caso de rechazo o rescisión del contrato. Si el Miembro opta por cancelar su Membresía, deberá solicitarlo en los primeros cinco (05) días hábiles desde el inicio de su vigencia luego de lo cual MUTUUS no efectuará el reembolso del costo de la Membresía y, en consecuencia, ésta se mantendrá vigente.

Además de las otras causas previstas en estas Condiciones de la Membresía, la Membresía también podrá ser cancelada por MUTUUS en caso de que el Miembro no se encuentre al corriente en los pagos de su Membresía por más de 15 días

naturales. En estos supuestos, el Miembro exime a MUTUUS de cualquier responsabilidad que pudiere derivar directa o indirectamente de tal cancelación.

## 9. GENERALIDADES.

### cc) Derechos de autor y propiedad industrial

Los logotipos y todo el material que aparece en los Canales Digitales de MUTUUS (incluyendo de manera enunciativa más no limitativa a marcas, nombres de dominio y/o nombres comerciales) son de propiedad de sus respectivos titulares, los cuales están protegidos por los tratados internacionales y leyes federales, locales o internacionales aplicables en materia de propiedad industrial y derechos de autor.

Los derechos de autor sobre el contenido, organización, recopilación, compilación, información, logotipos, programas, aplicaciones, o en general cualquier información contenida o publicada en los Canales Digitales se encuentran debidamente protegidos a favor de MUTUUS, sus afiliadas, empresas relacionadas o controladoras, aliados estratégicos, proveedores y/o de sus respectivos propietarios, de conformidad con la legislación aplicable en materia de propiedad intelectual o cualesquier otras leyes aplicables.

Se prohíbe expresamente a los Miembros y a cualquier tercero usar, explotar, modificar, reproducir, alterar, editar o suprimir, ya sea en forma total o parcial, los avisos, marcas, nombres comerciales, señas, anuncios, logotipos o en general cualquier indicación o información contenida en los Canales Digitales de MUTUUS.

### dd) Modificaciones de canales digitales.

MUTUUS podrá en cualquier momento y cuando lo considere conveniente, sin necesidad de aviso previo o posterior a los Miembros, realizar correcciones, adiciones, mejoras o modificaciones al contenido, presentación, información, servicios, áreas, bases de datos y demás elementos de sus Canales Digitales sin que ello dé lugar ni derecho a ninguna reclamación o indemnización.

MUTUUS se reserva el derecho de suprimir o modificar el contenido de sus Canales Digitales, asimismo, no será responsable por cualquier falla o retraso que se genere al eliminar tal material. En ninguna circunstancia, MUTUUS será responsable de cualquier daño y/o perjuicio, directo o indirecto, causado en virtud del uso de sus Canales Digitales.

MUTUUS no garantiza que sus Canales Digitales, en especial su App, satisfaga la totalidad de los requerimientos de los Miembros, o que los servicios de sus Canales Digitales se mantengan siempre ininterrumpidos, en tiempo, seguros o libres de errores.

**ee) Fallas en el sistema**

MUTUUS no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida que sufran los Miembros como consecuencia de fallas en sus Canales Digitales o en sus números telefónicos de contacto. Tampoco será responsable por cualquier virus que pudiera infectar los equipos de los Miembros como consecuencia del acceso, uso o examen de sus Canales Digitales o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o audios contenidos en los mismos. Los Miembros no podrán imputarle responsabilidad alguna ni exigirle indemnizaciones a MUTUUS en virtud de perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en sus Canales Digitales o en sus números telefónicos de contacto. MUTUUS no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido de sus Canales Digitales o de sus números telefónicos de contacto. Los Canales Digitales y los números telefónicos de contacto de MUTUUS pueden eventualmente no estar disponibles debido a actualizaciones, dificultades técnicas o fallas de la red, o por cualquier otra circunstancia ajena a MUTUUS; en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible, sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad a MUTUUS ni a sus empresas afiliadas, colaboradoras o partes relacionadas.

**ff) Seguridad**

Es responsabilidad de cada Miembro implementar las medidas correspondientes para evitar ser víctima de delitos informáticos que pudieren perjudicarlo, incluso durante el uso de los Canales Digitales de MUTUUS.

**gg) Modificaciones a las condiciones de la membresía.**

MUTUUS podrá, de tiempo en tiempo y según lo estime conveniente, modificar y/o adicionar los presentes términos y condiciones. Los Miembros reconocen y aceptan que dichas modificaciones formarán parte integrante de los presentes términos y condiciones para todos los efectos legales a que haya lugar.

Cualquier versión modificada o actualizada de los presentes términos y condiciones se entenderá como que suple a todas las versiones precedentes.

Si en cualquier momento los Miembros no estuvieren de acuerdo con los presentes términos y condiciones, deberán de dejar de utilizar de forma inmediata los Canales Digitales y los bienes y/o servicios.

Los términos y condiciones válidos y vinculantes para los Miembros serán lo más recientes que se hubieren publicado por MUTUUS en sus Canales Digitales, quedando sin efectos cualesquier otras versiones de los términos y condiciones, ya sean digitales, impresas o firmadas.

*hh) Autenticación de identidad y uso de medios digitales.*

Los Miembros autorizan a MUTUUS para que directamente o a través de terceros, pueda hacer cualquier pregunta o investigación que considere necesaria para validar y/o autenticar su identidad e información para la utilización de los Canales Digitales. Esto puede incluir, pero no está limitado a información y/o documentación acerca del uso de los bienes y/o servicios, o requerir que los Miembros tomen acciones para confirmar sus direcciones de correo electrónico, números de teléfono celular/móvil y la verificación de la información en bases de datos de terceros o por medio de otras fuentes. Este proceso es para fines de verificación interna.

MUTUUS se reserva asimismo el derecho de rechazar, suspender, temporal o definitivamente el acceso a los Canales Digitales, sin necesidad de expresar causa alguna a los Miembros. En caso de detectar incongruencias o inconsistencias en la información provista por un Miembro o en caso de detectar actividades sospechosas, MUTUUS automáticamente rechazará, cancelará o suspenderá el acceso a los Canales Digitales. En ambos casos la decisión de MUTUUS no generará derechos de indemnización o resarcimiento por ningún concepto en favor del Miembro.

Todas las transacciones efectuadas por los Miembros a través de los Canales Digitales o cualquier otra herramienta tecnológica que MUTUUS ponga a su disposición, utilizando las credenciales de acceso únicas de que cada uno de ellos disponga, se considerará para todos los efectos legales como firmado a través de medios electrónicos en los términos establecidos en el Código de Comercio y demás normativa aplicable. Los Miembros reconocen la validez y autenticidad de sus firmas electrónicas en los términos aquí descritos.

*ii) Legislación aplicable y jurisdicción*

En caso de que se presente una controversia que se derive de los presentes términos y condiciones, las Condiciones de la Membresía, las Condiciones Generales de la Póliza y los Términos y Condiciones de los Proveedores; o de la entrega de los bienes y/o servicios; o del acceso a los Canales Digitales de MUTUUS, o bien se interpreten como un contrato o se relacione con él, MUTUUS y los Miembros se someten expresamente a la legislación aplicable de la Ciudad de México, así como a la jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles a razón de sus domicilios presentes o futuros o por cualquier otro motivo.

*jj) Aviso legal*

La información publicada en los Canales Digitales no necesariamente refleja la posición de MUTUUS ni de sus empleados, oficiales, directores, accionistas,

licenciatarios y concesionarios. Por esta razón, MUTUUS no se hace responsable por ninguna información y conceptos que se emitan en los Canales Digitales.

Asimismo, MUTUUS no se hace responsable de la información contenida en los Canales Digitales, incluidos los elementos que se descarguen, en el entendido de que es bajo el propio riesgo y responsabilidad de los Miembros el uso de éstos.

*kk) Versión  
02.2026*

