



DOCUMENTO LEGAL

ALIANZA SALUDABLE · CLUB SALUDABLE

Términos y Condiciones

Condiciones de uso de la Membresía Club Saludable: beneficios incluidos, alcances, limitaciones y obligaciones de las partes.

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: 15 DE FEBRERO DE 2025

TITULAR DEL CONTRATO

RAZÓN SOCIAL

Alianza Saludable Holding S.A. de C.V.

CONTACTO

atencion@alianzasaludable.com.mx
55 6670 9959

DOMICILIO

Cienfuegos 669, Lindavista, Gustavo A. Madero,
07300, CDMX

SITIO WEB

www.alianzasaludable.com.mx



Contenido

Trece apartados que definen el alcance, los beneficios y las condiciones de uso de tu Membresía Club Saludable.

01	Objeto del contrato	Pág. 03
02	Definiciones	Pág. 04
03	Beneficios incluidos en la membresía	Pág. 05
04	Limitaciones generales y condiciones de uso	Pág. 16
05	Proceso de afiliación y acceso a los servicios	Pág. 17
06	Responsabilidades y limitaciones	Pág. 18
07	Exclusiones y restricciones de los servicios	Pág. 19
08	Política de protección de datos personales	Pág. 19
09	Modificaciones a los términos y condiciones	Pág. 20
10	Terminación del contrato	Pág. 20
11	Jurisdicción y ley aplicable	Pág. 20
12	Contacto y atención	Pág. 21
13	Disposiciones finales	Pág. 21

DESGLOSE DEL APARTADO 03 · BENEFICIOS

3.1	Orientación y asistencia médica 24/7	Pág. 05	3.5	Política de devolución de pagos	Pág. 11
3.2	Asesorías virtuales	Pág. 06	3.6	Club de Descuentos y Beneficios	Pág. 11
3.3	Consulta presencial con especialistas	Pág. 07	3.7	Servicio de ambulancia terrestre	Pág. 12
3.4	Informe médico digital	Pág. 10	3.8	Servicio de asistencia funeraria	Pág. 14

ANTES DE COMENZAR

Este documento establece los **Términos y Condiciones** (el “Contrato”) que rigen el acceso y uso de la Membresía *Club Saludable* y los servicios ofrecidos a través de **Alianza Saludable Holding S.A. de C.V.** (“Alianza Saludable”), por parte de sus usuarios (el “Usuario” o “Titular de la Membresía”).

La aceptación de estos Términos se perfecciona desde el momento en que el Usuario adquiere la Membresía y/o hace uso de los servicios, conforme a la legislación vigente en los Estados Unidos Mexicanos. Te pedimos leerlo con calma antes de contratar.

01

Objeto del contrato

El presente Contrato tiene como objeto establecer las condiciones mediante las cuales **Alianza Saludable** ofrecerá al Usuario una membresía de acceso a servicios de salud, beneficios médicos, asistencia y otros servicios adicionales, en los términos descritos en este documento, en el sitio web oficial (www.alianzasaludable.com.mx) y en cualquier documento anexo que Alianza Saludable ponga a disposición del Usuario.

NATURALEZA DEL SERVICIO

Alianza Saludable actúa como **gestor y facilitador** de servicios médicos y de salud ofrecidos por terceros independientes (los “Proveedores”), mediante alianzas estratégicas previamente establecidas. El Usuario entiende y acepta que Alianza Saludable **no es una aseguradora** ni una institución de salud que brinde servicios médicos de forma directa, salvo lo expresamente señalado.

02

Definiciones

A continuación se describen los términos relevantes para la interpretación del presente Contrato:

TÉRMINO	SIGNIFICADO
Alianza Saludable	Persona moral denominada Alianza Saludable Holding S.A. de C.V., quien comercializa la Membresía Club Saludable y gestiona los beneficios asociados.
Usuario o Titular	Persona física mayor de edad que adquiere y utiliza la Membresía Club Saludable y los beneficios a ella asociados.
Membresía Club Saludable	Producto que otorga al Usuario acceso a diversos beneficios de salud, descuentos y servicios de asistencia médica, conforme a los planes y coberturas adquiridos.
Proveedores	Personas físicas o morales, ajenas e independientes de Alianza Saludable, que ofrecen los servicios médicos, de salud, funerarios y de asistencia incluidos en la membresía.
Beneficiarios	Personas que el Titular designe como sujetos que podrán acceder a los beneficios de la membresía, de acuerdo con los términos del plan contratado.

03

Beneficios incluidos en la membresía

Los servicios y beneficios a los que el Usuario tendrá acceso **dependerán del plan contratado** y podrán incluir:

- Asistencia médica telefónica 24/7.
- Asesoría virtual con médicos generales, nutriólogos y psicólogos.
- Consultas médicas a domicilio por parte de médico general.
- Consultas médicas presenciales con especialistas a tarifas preferenciales.
- Informes médicos digitales.
- Traslado en ambulancia (emergencias o programado, sujeto a cobertura).
- Servicio funerario en caso de fallecimiento del Titular.
- Descuentos exclusivos en farmacias, laboratorios clínicos, hospitales, clínicas de rehabilitación, ópticas, ortopedias y otros establecimientos relacionados con la salud.
- Club de beneficios y promociones especiales.

3.1. Servicio de orientación y asistencia médica 24/7

El Usuario contará con acceso a un servicio de asistencia telefónica disponible las **24 horas del día, los 7 días de la semana**, a través de los canales de contacto designados por Alianza Saludable.

Este servicio brinda orientación general en materia de salud, canalización a servicios integrales del programa y apoyo administrativo relacionado con la membresía. La asistencia será proporcionada por personal capacitado, sin que ello implique la prestación de servicios médicos, diagnósticos clínicos ni tratamiento personalizado.

- El servicio es exclusivo para usuarios con membresía activa y al corriente en sus pagos.
- El Usuario acepta que las llamadas podrán ser grabadas y monitoreadas con fines de calidad, seguridad y mejora del servicio, conforme al Aviso de Privacidad.
- Alianza Saludable se reserva el derecho de limitar, suspender o cancelar el acceso en caso de uso indebido, abusivo o contrario a los fines establecidos.

3.2. Términos y condiciones para las asesorías virtuales

Tu membresía te da derecho a asesorías virtuales **según el plan contratado, sin costo adicional**. Están pensadas para resolver dudas generales de salud, atender síntomas leves, dar seguimiento a consultas presenciales o recibir orientación inicial antes de acudir con un especialista.

Las asesorías se realizan por videollamada o llamada telefónica y tienen una duración aproximada de **15 minutos**. Podrás ser atendido por un médico general, un psicólogo o un nutriólogo. Si requieres más asesorías en el año, podrás adquirirlas mediante una suscripción de asesorías ilimitadas.

3.2.1 · CONDICIONES DE USO DE LAS ASESORÍAS VIRTUALES

- Están sujetas a disponibilidad dentro de la red de Proveedores. Puedes verificar horarios en el sitio web, llamando al centro de atención, vía WhatsApp o por redes sociales.
- **Las consultas remotas no están diseñadas para emergencias.**
- Conforme al código de ética médica, no se emiten diagnósticos definitivos por medios electrónicos: el objetivo es brindar orientación y apoyo preventivo.
- Si el médico lo considera necesario, podrá recomendar una consulta presencial o domiciliaria para una mejor evaluación.

3.2.2 · ALCANCE DE LAS ASESORÍAS MÉDICAS EN LÍNEA

Los especialistas pueden:

- Orientarte sobre tratamientos o cuidados para síntomas leves o condiciones que no requieren exploración física.
- Sugerirte la especialidad médica adecuada según tus síntomas.
- Recomendar acciones para mejorar tu bienestar general y prevenir enfermedades.
- Solicitar estudios diagnósticos preventivos o ayudarte a interpretar los que ya tengas, siempre que se encuentren vigentes.

Los profesionales vinculados al servicio son **especialistas certificados** en distintas áreas de la salud, autorizados para acceder a la información médica del paciente bajo estrictas normas de confidencialidad, con el objetivo de brindar una atención más eficaz, segura y personalizada. Están capacitados en protocolos de comunicación para asesoría remota, incluyendo el uso de herramientas que aseguren claridad, privacidad y efectividad en cada interacción.

SI TIENES PROBLEMAS DE CONEXIÓN

Ante dificultades técnicas, podrás ser contactado vía telefónica para recibir la orientación correspondiente. Si no cuentas con un smartphone o tienes acceso limitado a tecnología, comunícate directamente al centro de atención al **55 6670 9959**, donde se te brindará apoyo y asesoría.

3.3. Términos y condiciones para consulta presencial

Para hacer válida la tarifa preferencial con médicos especialistas, deberás consultar el **directorio médico** disponible en el sitio web oficial. Ahí podrás ver la lista de especialistas de la red junto con su perfil profesional, servicios ofrecidos y comentarios de otros usuarios, para elegir al que mejor se adecúe a tus necesidades.

Una vez seleccionado el especialista, podrás agendar tu cita siempre que realices el **prepago obligatorio**, requisito para asegurar la tarifa preferencial. El pago podrá efectuarse por transferencia bancaria, depósito, o tarjeta de débito o crédito, según las opciones habilitadas por Alianza Saludable.

IMPORTANTE SOBRE EL PREPAGO

Si el prepago no se realiza por los métodos establecidos, **el precio preferencial no será aplicable**. En esos casos, el consultorio podrá rechazar la prestación del servicio o cobrar la tarifa regular del especialista. Además, el horario reservado será liberado y podrá reasignarse a otro miembro o paciente externo.

Si no encuentras en el directorio al especialista que necesitas (por ejemplo, un neurólogo pediatra), comunícate por cualquiera de los canales oficiales de atención. El equipo coordinará la búsqueda y, en un plazo máximo de **72 horas hábiles**, te dará respuesta con el procedimiento a seguir conforme a los beneficios de tu membresía.

3.3.1 · CONDICIONES PARA CONFIRMACIÓN DE CITAS

- Al agendar una cita, esta se mantendrá reservada por un periodo equivalente a **un tercio del tiempo restante** entre el momento en que se agenda y la fecha y hora de la cita. Durante ese lapso se espera recibir tu pago para confirmarla.
- Si no se realiza el pago dentro de ese periodo, la cita se liberará. Podrás solicitar una nueva de inmediato, pero es indispensable pagar antes de acudir para mantener el precio preferencial.
- La confirmación también depende del especialista, quien cuenta con un plazo máximo de **120 minutos** para aceptar o rechazar la solicitud.
- Si el especialista no puede confirmar, el equipo de Alianza Saludable te contactará para ofrecerte alternativas similares a tu solicitud original.
- Acude con puntualidad. Existe una tolerancia de hasta **15 minutos**, pero a partir del primer minuto de retraso el especialista podría no brindar la atención, hacerte esperar o reducir el tiempo de consulta.
- Del mismo modo, el especialista está comprometido a respetar puntualmente el tiempo acordado.

3.3.2 · CONDICIONES PARA CANCELACIÓN DE CITAS

- Para solicitar devolución, deberás cancelar con al menos **24 horas de anticipación** a la hora programada.
- Si cancelas con menos de 24 horas, no será posible tramitar la devolución. Sin embargo, podrás reprogramar la cita conforme a la disponibilidad del especialista y a los términos de reprogramación.

3.3.3 · CONDICIONES PARA REAGENDACIÓN DE CITAS

- Si necesitas reagendar una cita ya pagada, deberás notificarlo con al menos **12 horas de anticipación**.
- Ante un imprevisto no planificado, comunícate al menos **2 horas antes**. Quedará a criterio del especialista ofrecer nueva disponibilidad o solicitar un nuevo pago.
- La cita solo podrá reagendaarse con el mismo especialista y dentro de la misma especialidad originalmente solicitada.
- Solo se permite **una única reagendación** por cita. Si llegas tarde sin haber notificado, quedarás sujeto a la disponibilidad del especialista, quien no está obligado a brindar la atención. Se intentará reacomodarte, pero no se garantiza atención, devolución ni cambio alguno.
- Si el especialista necesita reagendar por un imprevisto, deberá notificarlo con al menos **120 minutos de anticipación**. En tal caso, el equipo de Alianza Saludable te contactará para reprogramar en el horario más conveniente para ambas partes.
- Si tienes dudas o enfrentas un caso especial, comunícate al centro de atención, donde te indicarán el proceso a seguir.

3.3.4 · ERRORES EN LA SELECCIÓN DE MÉDICO O CONSULTORIO

Si agendas y prepagas con un médico o consultorio incorrecto, **no será posible reembolsar el pago**. Sin embargo, podrás corregir el error y reagendar con otro médico o consultorio de la red, siempre que la solicitud se realice con al menos **24 horas de anticipación** a la consulta programada. Es fundamental reportar el caso al centro de atención para recibir el apoyo necesario.

3.3.5 · SERVICIO Y TIEMPO DE ATENCIÓN

La consulta incluye de forma preestablecida **30 minutos** de atención con el especialista. Algunos médicos podrían extender el tiempo o incluir servicios adicionales de cortesía, sin costo extra; estos beneficios no están garantizados y varían según cada especialista.

Si durante la consulta se requieren procedimientos, estudios o tratamientos con costo adicional (medicamentos, cirugías menores, estudios diagnósticos, entre otros), el especialista deberá informarte previamente, y dicho cargo solo podrá realizarse con tu **autorización expresa**.

3.3.6 · INFORMACIÓN MÉDICA Y CONSULTAS FUERA DE LA RED

Si no encuentras al especialista deseado dentro de la red, comunícate al centro de atención, donde los agentes te asistirán para localizar la especialidad requerida a la brevedad.

Si decides atenderte con un médico fuera de la red, tienes derecho a **portar tu información médica** y solicitar que sea actualizada en tu expediente clínico dentro de nuestra plataforma.

TU MEMBRESÍA, EN CORTO

Club Saludable te da acceso a una red de profesionales de la salud con tarifas preferenciales y a la integración de toda tu información dentro de Alianza Saludable, para que uses los servicios de asesoría médica, psicológica o nutricional virtual cuando lo necesites.

3.4. Informe médico digital

En *Club Saludable* nos comprometemos con una atención médica integral, continua y segura. Por eso, uno de los elementos clave de nuestros servicios es el **informe médico digital**, herramienta esencial que forma parte del expediente clínico de cada afiliado.

El informe médico digital garantiza que toda la información sobre tu salud quede registrada de forma segura, organizada y siempre disponible. Esto te permite:

- Consultar tu historial médico cuando lo necesites.
- Compartir fácilmente tu información con otros profesionales de la salud.
- Tener claridad sobre tu diagnóstico y tratamiento.
- Llevar un control documentado de tu salud.
- Ahorrar tiempo en futuras consultas médicas.

Al estar integrado al sistema digital de Club Saludable, puedes acceder a tus informes desde cualquier lugar, de forma segura y confidencial, usando tu usuario y contraseña personal desde el sitio web.

3.5. Política de devolución de pagos

La política de devoluciones varía según el **método de pago** utilizado:

MÉTODO DE PAGO	FORMA DE DEVOLUCIÓN
Efectivo o transferencia bancaria	Se devuelve mediante un cupón equivalente al monto pagado, válido para adquirir otro servicio de la misma red, con vigencia igual al periodo restante de tu suscripción. Actualmente no se realizan devoluciones en efectivo, pero el cupón puede transferirse a otro usuario.
Tarjeta de débito, crédito, prepago o saldo digital (Mercado Pago)	El reembolso se efectúa por la misma vía en un plazo no mayor a 5 días hábiles .

Para hacer uso del cupón será necesario comunicarse al centro de atención de Alianza Saludable y proporcionar los detalles correspondientes.

3.5.1 · PENALIZACIÓN EN CONSULTAS PREPAGADAS

- Si no te presentas a tu cita prepagada o tienes un retraso mayor a **15 minutos**, la consulta se considerará perdida y no habrá reembolso, ya que el pago cubre directamente los honorarios del especialista.
- Si el retraso es de entre 1 y 15 minutos, quedará a criterio del médico brindar o no la atención, considerando sus compromisos previamente agendados.
- Si el especialista no se presenta en el día y horario pactados, podrás optar por **solicitar la devolución total** del pago o **reagendar** con el mismo médico u otro especialista disponible de la red.

En cualquiera de estos casos es indispensable comunicarte con el centro de atención para tomar las medidas necesarias y evitar la recurrencia de estas situaciones.

3.6. Cobertura del Club de Descuentos y Beneficios

Los beneficios disponibles para tu zona se visualizarán automáticamente si están activos en tu ubicación. Si no aparecen opciones visibles, puedes llenar un formulario en la página web, donde deberás:

- 01** Ingresar tu código postal (debe coincidir con la zona aproximada de los establecimientos del proveedor solicitado).
- 02** Seleccionar la clasificación del beneficio que deseas obtener.

Una vez recibido el formulario, personal de Alianza Saludable te contactará para informarte sobre los beneficios disponibles y darte las instrucciones para hacerlos válidos.

SI NO CUENTAS CON LA APLICACIÓN

- Comunícate al número **55 6670 9959**.
- Selecciona la opción del tipo de asistencia deseada.
- Un ejecutivo atenderá tu solicitud.
- Recibirás las instrucciones detalladas para acceder al beneficio correspondiente.

- Todos los beneficios son revisados periódicamente para asegurar su validez y disponibilidad. Si tienes dificultades para hacer válidos descuentos, cupones o servicios de cortesía, comunícate de inmediato con el centro de atención.
- En todos los casos que impliquen un pago, este deberá realizarse **directamente con el proveedor**, conforme a sus métodos de pago aceptados.
- Alianza Saludable podrá ofrecer ocasionalmente beneficios especiales o promociones adicionales, que serán notificadas directamente a los usuarios y estarán sujetas a la disponibilidad y cobertura de los proveedores.

3.7. Servicio de ambulancia terrestre

Se incluye el servicio de **traslado en ambulancia terrestre básica** en caso de emergencia médica derivada de un accidente o enfermedad. Se coordinará el envío de una ambulancia al hospital más cercano, de preferencia del Usuario, dentro del territorio nacional.

COBERTURA DEL BENEFICIO

El servicio cuenta con cobertura gratuita de hasta **\$1,500.00 MXN** (mil quinientos pesos 00/100 M.N.). Si el costo excede ese monto, la diferencia deberá ser cubierta por el Usuario o por quien solicite el servicio, aplicando una tarifa preferencial.

3.7.1 · CONDICIONES PARA ACCEDER AL BENEFICIO

- Haber transcurrido un mínimo de **72 horas** desde el registro y pago exitoso de la membresía.
- Encontrarse dentro del territorio mexicano y/o de la zona de cobertura establecida.
- Acreditar identidad como titular activo de la membresía Club Saludable.
- El beneficio podrá utilizarse **una sola vez al año**.
- No estará disponible si el Usuario se encuentra bajo efectos de narcóticos o alcohol, o presenta conductas agresivas de origen psiquiátrico.

3.7.2 · PROCESO PARA SOLICITAR EL SERVICIO

En caso de emergencia, el Usuario o un tercero deberá comunicarse al centro de atención exclusivo para solicitud de ambulancias al **55 6670 9959** (interior de la República). Una vez validada la información, se procederá con la coordinación del traslado. Podrá requerirse:

- Confirmación del número telefónico de contacto para dar seguimiento durante la emergencia.
- Nombre completo del usuario registrado en Club Saludable.
- Dirección exacta del lugar donde se requiere la ambulancia.
- Dirección del hospital o centro médico de destino.
- Información relevante sobre el estado de salud del paciente que deba ser considerada por el personal paramédico.

3.7.3 · CONSIDERACIONES ADICIONALES

- La disponibilidad está sujeta a la cobertura geográfica y condiciones operativas del proveedor, por lo que los tiempos de respuesta pueden variar por causas ajenas a Club Saludable.
- Si el personal paramédico administra medicamentos o realiza procedimientos adicionales durante el traslado, estos serán cubiertos por el Usuario, así como cualquier cargo adicional.
- Si se requiere una ambulancia especializada, su contratación se realizará bajo cotización y será cubierta por el Usuario.
- Una vez utilizado el beneficio gratuito anual, podrás solicitar servicios adicionales con tarifas preferenciales directamente con el proveedor.

NO INCLUIDO EN LA COBERTURA

No están incluidos los gastos de compra de medicamentos, tratamientos subsecuentes ni cualquier otro servicio adicional no mencionado. Para que dichos servicios se proporcionen, será indispensable que el Usuario acepte y autorice el cargo correspondiente con el proveedor.

3.8. Servicio de asistencia funeraria

Se brinda al Usuario Titular acceso a un **servicio funerario integral**, siempre que cumpla con las condiciones de elegibilidad. En caso de fallecimiento del Titular, el beneficiario designado o familiar responsable podrá solicitar la activación de este beneficio, que incluye:

- Acompañamiento telefónico personalizado las 24 horas, los 365 días del año.
- Asesoría y apoyo en trámites ante el Ministerio Público para la recuperación del cuerpo dentro del territorio nacional.
- Primer traslado del cuerpo desde el lugar del fallecimiento a una agencia funeraria en convenio.
- Segundo traslado desde el lugar de velación hasta el panteón o crematorio designado.
- Arreglo estético del cuerpo (preparación, maquillaje y vestido).
- Facilidades para la celebración de servicios religiosos.
- Equipo de velación a domicilio y ataúd metálico básico.
- Servicio de cremación con entrega de urna básica.

3.8.1 · CONDICIONES PARA EL USO DEL SERVICIO

- Aplica exclusivamente a usuarios titulares con hasta **69 años cumplidos** al momento de su alta en la base de datos de Alianza Saludable.
- La cobertura entra en vigor a los **90 días naturales** posteriores al registro y pago de la membresía.
- En caso de fallecimiento, el aviso deberá realizarse directamente al centro de atención telefónica al **55 6670 9959** (interior de la República), para coordinar de inmediato el procedimiento y la recolección de información necesaria.

3.8.2 · EXCLUSIONES DE LA COBERTURA

Este beneficio no será aplicable en los siguientes casos:

- 01** Fallecimientos derivados de complicaciones médicas tras una cirugía o tratamiento médico, homicidio, suicidio, consumo de alcohol o drogas ilegales, enfermedades preexistentes, enfermedades contagiosas o crónico-degenerativas en fase terminal, así como actividades de riesgo tales como paracaidismo, motociclismo, carreras o deportes extremos.
- 02** Cuando no se reporte el fallecimiento dentro de las primeras **48 horas** posteriores al deceso (no aplica reembolso por servicios no utilizados).
- 03** Si se detectan falsas declaraciones en los datos proporcionados, especialmente en la edad del titular.
- 04** Cuando causas de fuerza mayor o caso fortuito impidan el acceso físico y seguro al lugar del fallecimiento.

Los siguientes gastos y servicios **no están cubiertos** por la membresía: trámites ante el Ministerio Público y servicio médico forense; trámites de internación por traslados; publicación de esquelas, arreglos florales y servicio de cafetería; exhumación de restos áridos; vestimenta para el cuerpo; embalsamamiento; costos y gestiones de panteón; traslados foráneos terrestres o aéreos; costos de nicho, fosa, cripta o gaveta; vehículos de acompañamiento (pullman); y repatriaciones.

LÍMITE DE DISTANCIA

La cobertura incluye traslados locales de hasta **20 kilómetros** entre puntos de servicio dentro de la misma ciudad, municipio o zona conurbada. Si se excede dicha distancia, el Usuario o beneficiario deberá cubrir el costo de los kilómetros adicionales, así como cualquier trámite o derecho necesario para efectuar el servicio.

04

Limitaciones generales y condiciones de uso

El uso de la membresía implica la **aceptación plena** de estos Términos y Condiciones, así como el compromiso del Usuario de utilizar los servicios de forma adecuada, lícita y conforme a su naturaleza y finalidad.

QUÉ NO ES CLUB SALUDABLE

La membresía **no sustituye un seguro de gastos médicos mayores** ni constituye un producto de seguro. El acceso a los beneficios está sujeto a disponibilidad geográfica, horarios de atención y condiciones de los proveedores.

4.1. Vigencia de la membresía

La vigencia será conforme al plan contratado y es de manera **anual**. La membresía podrá renovarse automáticamente, salvo manifestación expresa del Usuario de no renovar.

4.2. Titularidad y transferencia

- La membresía es **personal e intransferible** y se otorga exclusivamente al Titular y a los Beneficiarios expresamente registrados.
- El mal uso de la membresía o el intento de transferir los beneficios a personas no autorizadas será causa de cancelación inmediata, sin derecho a reembolso.

4.3. Uso correcto de los servicios

El Usuario se compromete a utilizar los servicios de manera ética, legal y conforme a los fines para los cuales fueron contratados. Cualquier conducta indebida o fraudulenta dará lugar a la suspensión o cancelación de la membresía.

Alianza Saludable no será responsable de las acciones u omisiones del Usuario, titular o beneficiario, en cuanto a las consultas y el seguimiento de los asesoramientos médicos, limitándose a responder a las cuestiones planteadas de acuerdo con la información proporcionada por el propio Usuario.

Cuando la asesoría derive de una **urgencia médica real**, el equipo de asesores coordinará el envío de una ambulancia con tarifa preferencial al hospital que el Usuario determine, o bien coordinará una visita domiciliaria por parte de un médico. Las orientaciones médicas telefónicas son ilimitadas mientras el servicio esté vigente.

05

Proceso de afiliación y acceso a los servicios

5.1. Registro y activación

Para acceder a los beneficios, el Usuario deberá realizar un proceso de registro y activación, mediante el cual acepta los presentes Términos y Condiciones. El registro podrá llevarse a cabo en el sitio web oficial o por los canales autorizados, y requerirá información veraz, completa y actualizada: nombre completo, correo electrónico, número telefónico y forma de pago.

La activación quedará sujeta al cumplimiento de los siguientes requisitos:

- 01 Finalización exitosa del proceso de registro.
- 02 Confirmación del pago correspondiente y verificación de fondos.
- 03 Recepción de la constancia o confirmación de activación, enviada por medios electrónicos (correo electrónico, SMS o plataforma digital designada).

Alianza Saludable se reserva el derecho de rechazar o cancelar registros con información falsa, incompleta o duplicada, sin obligación de compensación alguna. El Usuario es responsable de mantener actualizada su información de contacto.

5.2. Pago de la membresía

Todos los precios exhibidos en el sitio web oficial se expresan en **pesos mexicanos (MXN)**, salvo que por disposición legal se indique otra moneda. Alianza Saludable podrá modificar los precios publicados en cualquier momento y sin previo aviso; dichas modificaciones no afectarán compras cuya orden haya sido generada y confirmada con anterioridad al cambio.

Todo pago estará sujeto a verificación y validación: la orden de compra se generará únicamente cuando los fondos estén disponibles y plenamente identificados, o cuando se reciba confirmación de la autorización del pago por parte de la institución financiera o plataforma procesadora.

Alianza Saludable no será responsable por rechazos, demoras o incidencias relacionadas con la autorización de pagos por entidades financieras o intermediarios. En tales casos, la compra podrá cancelarse y el acceso a la membresía digital suspenderse, sin responsabilidad alguna, hasta que el pago sea efectivamente recibido y confirmado. **El acceso a los beneficios queda condicionado al pago oportuno del plan contratado.**

FORMAS DE PAGO ACEPTADAS

- Tarjeta de débito
- Tarjeta de crédito
- Depósito bancario
- Transferencia bancaria
- Domiciliación de pagos a tarjetas bancarias
- Saldo digital (Mercado Pago)

5.3. Renovación y cancelación

- La membresía podrá **renovarse automáticamente** al término de su vigencia.
- El Usuario podrá solicitar la cancelación en cualquier momento; surtirá efecto al finalizar el periodo de vigencia contratado. No se realizarán devoluciones por periodos no utilizados.

06**Responsabilidades y limitaciones****6.1. Relación con los proveedores**

Alianza Saludable **no es responsable de la calidad, oportunidad o eficacia** de los servicios prestados por los proveedores, quienes actúan de manera autónoma e independiente. Cualquier reclamación relacionada con dichos servicios deberá dirigirse directamente al Proveedor correspondiente.

6.2. Responsabilidad limitada

Alianza Saludable no será responsable por daños y perjuicios de cualquier naturaleza derivados de:

- La interrupción, suspensión o terminación de los servicios prestados por proveedores.
- Casos fortuitos, fuerza mayor o causas fuera de su control razonable.
- La negligencia médica o responsabilidad profesional de los proveedores.

ACEPTACIÓN EXPRESA

El Usuario reconoce haber leído y comprendido íntegramente los presentes Términos y Condiciones, aceptándolos de forma expresa al momento de adquirir o activar su membresía Club Saludable, y obligándose a su cumplimiento durante toda la vigencia de la misma.

07**Exclusiones y restricciones de los servicios**

Los siguientes casos quedan **expresamente excluidos** de los beneficios de la membresía Club Saludable:

- Servicios no incluidos en el catálogo de beneficios vigente.
- Enfermedades o procedimientos no contemplados dentro del alcance de los servicios ofrecidos por los proveedores.
- Traslados médicos o servicios funerarios fuera del territorio nacional, salvo estipulación expresa.
- Actos de guerra, terrorismo, rebelión, motines o fenómenos naturales fuera de control humano.

08**Política de protección de datos personales**

Alianza Saludable se compromete a proteger la información personal del Usuario conforme a la **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares**.

- Los datos recabados serán utilizados exclusivamente para fines relacionados con la prestación de los servicios objeto de la membresía Club Saludable.
- El Usuario podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición (**ARCO**) mediante solicitud al correo atencion@alianzasaludable.com.mx.

AVISO DE PRIVACIDAD COMPLETO

Para más información, consulta el Aviso de Privacidad completo en www.alianzasaludable.com.mx/avisodeprivacidad.

09

Modificaciones a los términos y condiciones

Alianza Saludable podrá modificar en cualquier momento el contenido de los presentes Términos y Condiciones. Las modificaciones serán publicadas en el sitio web oficial y entrarán en vigor de inmediato.

El **uso continuado** de la membresía Club Saludable después de la publicación de modificaciones constituirá la aceptación de los nuevos términos.

10

Terminación del contrato

El presente Contrato podrá darse por terminado en los siguientes casos:

- Por decisión unilateral del Usuario, sin derecho a reembolso sobre periodos pagados y no consumidos.
- Por incumplimiento de las obligaciones del Usuario.
- Por decisión de Alianza Saludable, en caso de mal uso, fraude o incumplimiento por parte del Usuario.

11

Jurisdicción y ley aplicable

Este Contrato se rige por las leyes de los **Estados Unidos Mexicanos**. Para su interpretación y cumplimiento, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales competentes de la **Ciudad de México**, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de domicilio presente o futuro.

12

Contacto y atención

Para cualquier duda, aclaración o reclamación relacionada con la membresía Club Saludable, el Usuario podrá comunicarse a los siguientes medios:

MEDIO	DATO DE CONTACTO
Teléfono	55 6670 9959
Correo electrónico	atencion@alianzasaludable.com.mx
Sitio web	www.alianzasaludable.com.mx
Domicilio fiscal	Cienfuegos 669, Lindavista, Gustavo A. Madero, 07300, Ciudad de México, CDMX

13

Disposiciones finales

- La **nulidad parcial** de alguna cláusula de este contrato no afectará la validez de las demás disposiciones.
- Este documento constituye el **acuerdo total** entre el Usuario y Alianza Saludable, dejando sin efectos cualquier otro acuerdo verbal o escrito anterior.



Gracias por ser parte de *Club Saludable*

Si algo de este documento no te queda claro, no te quedes con la duda. Nuestro equipo está disponible para explicarte cualquier punto antes o después de contratar tu membresía.

CENTRO DE ATENCIÓN

TELÉFONO

55 6670 9959

CORREO

atencion@alianzasaludable.com.mx

SITIO WEB

www.alianzasaludable.com.mx

DOMICILIO

Cienfuegos 669, Lindavista, Gustavo A.
Madero, 07300, CDMX

Vive sano, vive feliz.