

CONDICIONES GENERALES

1. ENVÍO DE AMBULANCIA EN CASO DE EMERGENCIA

En caso de accidente o enfermedad grave que pongan en peligro la vida del Usuario de acuerdo al criterio del equipo médico de la Compañía de Asistencia, en conjunción con el médico tratante, se gestionará su traslado terrestre al centro hospitalario más cercano y/o adecuado. De ser necesario por razones médicas, se realizará el traslado bajo supervisión médica, mediante ambulancia estándar, de terapia intensiva o terapia intermedia, dependiendo de la gravedad y circunstancias en que se encuentre el paciente.

Incluye 1 evento anual sin costo por membresía por hasta \$1,500.00 MXN IVA incluido por evento. Todos los eventos subsecuentes tendrán un costo preferencial para el Usuario. Los costos que se deriven y superen el límite del beneficio serán responsabilidad del Usuario. La Compañía de Asistencia no reembolsará al Usuario ningún gasto erogado.

Este servicio se proporcionará en territorio mexicano las 24 horas del día, los 365 días del año durante la vigencia de la membresía.

2. ASISTENCIA MÉDICA TELEFÓNICA

Cuando el Usuario solicite la orientación médica telefónica, no considerada como emergencia médica, el equipo médico de la Compañía de Asistencia le orientará y asistirá sobre:

- Problemas menores, síntomas y molestias.
- Información sobre el uso de medicamentos, así como de efectos secundarios y dosis recomendadas.
- Orientación en planificación familiar.
- Educación sexual.
- Vacunaciones.
- Prevención en la automedicación.
- Tabaquismo, alcoholismo y fármaco dependencia.
- Información de primeros auxilios.
- Elaboración de expediente clínico por cada persona que utilice el servicio.

Con el fin de respetar las buenas prácticas de la medicina, el médico de cabina en ningún caso y por ningún motivo recetará medicamentos ni emitirá diagnóstico o tratamiento médico alguno.

Este servicio se proporcionará en territorio mexicano sin límite de eventos ni límites en la duración de la llamada, 24 horas del día los 365 días de año, durante la vigencia de la membresía.

3. ASISTENCIA DENTAL

Cuando el Usuario así lo requiera, podrá solicitar a la Compañía de Asistencia, que le coordine una cita para una limpieza dental con un especialista en Odontología de la Red de Proveedores de la Compañía de Asistencia. Es necesario que el Usuario se ponga en contacto con la Compañía de Asistencia por adelantado, de otra manera, este beneficio será anulado, deslindando a la Compañía de Asistencia de cualquier responsabilidad.

Este beneficio es anual y cubre el costo de una limpieza dental por \$800.00 MXN por membresía. Cualquier costo que se derive y supere el límite antes mencionado, será responsabilidad del Usuario. La Compañía de Asistencia no reembolsará al Usuario ningún gasto erogado.

La Compañía de Asistencia no será responsable, por omisiones del Dentista ni del Usuario si éste no sigue las instrucciones de manera precisa.

Este servicio se proporcionará en territorio mexicano en un horario de 9:00 a 20:00 horas en días hábiles, durante la vigencia de la membresía.

Este servicio está sujeto a disponibilidad de la red de médicos de la Compañía de Asistencia.

4. MÉDICO A DOMICILIO

Cuando el Usuario así lo solicite, se enviará un médico general certificado de la Red de Proveedores de la Compañía de Asistencia al domicilio de residencia habitual del Usuario.

Este servicio está sujeto a disponibilidad de la Red de Médicos de la Compañía de Asistencia.

Incluye 1 evento al año por membresía y hasta por \$650.00 MXN IVA incluido. Cualquier costo que se derive y supere el límite antes mencionado, será responsabilidad del Usuario. La Compañía de Asistencia no reembolsará al Usuario ningún gasto erogado.

Este servicio se proporcionará en territorio mexicano.

5. REFERENCIAS MÉDICAS

Cuando el Usuario lo solicite la Compañía de Asistencia proporcionará apoyo para la localización de medicamentos, hospitales, centros médicos, sucursal de Laboratorios Clínicos Polanco más cercana; así como referencias de médicos generales, especialistas y centros hospitalarios de la red con un costo preferencial para el Usuario. Este servicio está sujeto a disponibilidad de red de médicos de la Compañía de Asistencia.

Este servicio se proporcionará en territorio mexicano sin límite de eventos ni límites en la duración de la llamada, 24 horas del día los 365 días de año, durante la vigencia de la membresía.

6. BENEFICIOS LABORATORIOS CLÍNICOS POLANCO

Descuentos del 55% (cincuenta y cinco) en todos los estudios de laboratorio ofrecidos por Laboratorios Medico Polanco.

7. RED DE DESCUENTOS

Descuentos en más de 12,000 establecimientos a nivel nacional presentando la tarjeta digital. Las categorías de establecimientos están divididas en: Alimentos y Bebidas, Belleza y Salud, Educación, Entretenimiento, Moda y Hogar, Servicios, Tecnología y Turismo.

Las condiciones de los descuentos y promociones establecidas en este beneficio pueden cambiar sin previo aviso y podrán ser consultadas en la aplicación virtual o en el sitio web **www.ofertaspin.com** El Programa de Beneficios es dinámico, y se integran o se dan de baja establecimientos. Estos descuentos y promociones no aplican con otras promociones o descuentos. Pueden aplicar otras restricciones.



8. REDENCIÓN DE PUNTOS

La siguiente información conforma las Bases de Participación para el programa “Recompensas Polanco” LABORATORIO MEDICO POLANCO, S.A. DE C.V. La participación en “Recompensas Polanco” es regida por los siguientes términos y condiciones, los cuales tienen la finalidad de proteger a los usuarios del programa (en lo sucesivo Paciente o Miembro, de manera indistinta) y será responsabilidad de estos, leer y entender cada una de sus cláusulas.

GENERAL

(1) El Programa “Recompensas Polanco” y sus beneficios son ofrecidos por LMP a sus Pacientes, operados en conjunto con Sekura Operadora S.A. de C.V. (en adelante Sekura Operadora).

(2) La participación en “Recompensas Polanco” es voluntaria, intransferible y está abierta a cualquier Paciente de LMP que cuente con un número de expediente. La participación para cualquier otra modalidad o tipo de programa está sujeta a la decisión de LMP e Sekura Operadora.

(3) Al formar parte de “Recompensas Polanco”, el Paciente conoce la forma de acumular puntos LMP y redimirlos por beneficios, de acuerdo con los Términos y Condiciones. Dichos beneficios son ofrecidos de buena fe y estarán disponibles siempre y cuando no contravengan la legislación local y federal aplicable o algún reglamento de LMP.

(4) Cada Miembro es responsable de notificar a LMP cualquier cambio, actualización, rectificación o error en la información de su cuenta. Ni LMP, ni terceros participantes en la operación de “Recompensas Polanco” serán responsables por fallas, transcripciones o errores en la información de contacto de los miembros al programa; por problemas relacionados con materiales o programación en sistemas asociados al programa; por cualquier error humano; por cualquier interrupción en el servicio, retraso, omisión, defecto o falla en las líneas telefónicas o cualquier red telefónica o transmisión electrónica; por problemas relacionados con equipo de cómputo, software, incapacidad para ingresar a sitios web o líneas de servicio; por cualquier otro error técnico o no técnico o un mal funcionamiento ni por pérdida, retraso o robo del servicio de correo electrónico, por cualquiera que sea la razón.

(5) Los puntos LMP acumulados en “Recompensas Polanco” no serán constituidos como propiedad de los Miembros.

(6) La venta, compra y cualquier actividad comercial que involucre al programa “Recompensas Polanco”, puntos o beneficios, queda estrictamente prohibida. En caso de existir una violación a este párrafo, el beneficio puede ser confiscado o cancelado a discreción de Sekura Operadora y de LMP. En su caso, si violó alguna ley local o federal será reportado a las autoridades correspondientes.

(7) Los puntos acumulados no son intercambiables por dinero ni aplican con otras ofertas, promociones o descuentos de LMP, a menos que LMP indique lo contrario para cada caso en específico.

(8) El valor de los puntos LMP, las promociones y las confirmaciones de las mismas, han sido establecidos por Sekura Operadora en conjunto con LMP, y ninguno de los puntos, promociones o confirmaciones son transferibles.



(9) Nada dentro de los términos y condiciones de “Recompensas Polanco”, deberá ser utilizado por los Miembros para crear o establecer agencias, clientes de negocio o relaciones ventajosas entre LMP o alguno de sus clientes de negocio.

(10) “Recompensas Polanco” estará vigente hasta que LMP decida lo contrario, con previo aviso a los Pacientes de LMP. En caso de terminar la vigencia de “Recompensas Polanco”, los Miembros tendrán un plazo de 6 meses contados a partir de la fecha en la que se anuncie la terminación, para redimir o disfrutar de los beneficios obtenidos durante la vigencia de “Recompensas Polanco”.

(11) Sekura Operadora se reserva el derecho para agregar, modificar, suprimir o realizar cualquier otro cambio en alguna de las reglas, procedimientos, condiciones, beneficios, recompensas o niveles, que pertenezcan al programa “Recompensas Polanco” a su entera discreción, en cuyo caso, deberá notificar inmediatamente a LMP de las modificaciones realizadas al programa, incluyendo cambios que puedan afectar el valor de los puntos ya acumulados. Como consecuencia de lo anterior, Sekura Operadora podrá hacer cambios en la base de datos de Miembros de “Recompensas Polanco”, afiliaciones con terceros, niveles de redención de cupones, beneficios que otorgan los niveles, reglas y procedimientos para el uso de los premios, tipos de recompensas y demás detalles de ofertas y promociones ligadas al programa “Recompensas Polanco”.

Será responsabilidad de LMP notificar a los Miembros dichos cambios.

(12) Tanto Sekura Operadora como LMP se reservan el derecho de discontinuar, suspender o eliminar de “Recompensas Polanco” a cualquier Miembro que parezca estar utilizando el programa en una manera contraria a lo establecido en los términos y condiciones, incluyendo, pero no limitando la redención de premios o uso de cupones, puntos o cualquier beneficio al que tenga derecho por ser miembro de “Recompensas Polanco”. De la misma manera, se reservan el derecho de eliminar la afiliación de “Recompensas Polanco” a cualquier Miembro que actúe en contravención con las leyes locales y federales, estatutos o si existiera alguna acción sospechosa de fraude, robo o deshonestidad, en conexión con la cuenta y/o perfiles, asignados por LMP.

Dicha eliminación o suspensión puede resultar en la pérdida de todos los puntos acumulados y la cancelación de los beneficios y privilegios de “Recompensas Polanco”. En adición a la suspensión y/o eliminación de su cuenta de “Recompensas Polanco”, Sekura Operadora, LMP y/o cualquier otro afiliado al programa de manera directa tendrán el derecho de tomar cualquier acción legal o administrativa, incluyendo, pero no limitando persecución criminal y cualquier declaración y presentación de pruebas ante las autoridades federales y/o locales correspondientes.

(13) Vencimiento de puntos LMP: Los puntos LMP tendrán una vigencia de 24 meses a partir de que fueron generados. Si una vez que hayan transcurrido los días que aquí se mencionan no han sido redimidos perderán la vigencia que corresponda según la fecha en que fueron generados.

(14) Cada Miembro es responsable de crear un acceso para su cuenta personal y privada de “Recompensas Polanco”, así como de la actualización y seguridad de la información de dicha cuenta. Si la seguridad de la información es comprometida por el miembro de “Recompensas Polanco” o por algún tercero debido a la gestión del Miembro, ni LMP ni Sekura Operadora ni las marcas afiliadas al programa para su operación, serán responsables por el uso que se le dé a dicha información: acumulación de puntos, redención de cupones o cualquier otra actividad que sea consecuencia de la intervención.



(15) Al registrarse en <https://laboratoriospolanco.com> o en la App de LMP, el Miembro acepta que los datos personales ingresados en la página serán transferidos a Sekura Operadora para otorgar los beneficios correspondientes, así como para analizar su generación y redención de puntos y poder otorgar beneficios adicionales. Dicha información será debidamente tratada y protegida de conformidad con la legislación aplicable. El valor de los puntos LMP, las recompensas, beneficios y las confirmaciones de los mismos, han sido establecidos por Sekura Operadora, y ninguno de los puntos, recompensas o confirmaciones son transferibles.

(16) Los beneficios específicos de “Recompensas Polanco” han sido establecidos por Sekura Operadora y LMP, de cualquier forma, todos los beneficios y servicios dentro de las sucursales de LMP pueden variar. LMP, Sekura Operadora y cualquiera de sus clientes de negocio, no son responsables por cambios o discontinuidad de servicios o productos que puedan afectar el beneficio o recompensa ofrecida, así como del valor de los puntos o devaluación de los mismos.

(17) En caso de la muerte de un Miembro de “Recompensas Polanco”, los puntos LMP o beneficios acumulados pueden ser transferidos a otra cuenta activa, siempre y cuando LMP reciba y apruebe la documentación oficial que acredite dicha información. Para ser elegible la transferencia debe solicitarse y entregarse toda la documentación requerida en un plazo máximo de un año a partir del fallecimiento del Miembro. Para cualquier transferencia de saldo, puntos e información de una cuenta a otra por el motivo aquí descrito, LMP se reserva el derecho de mantener dicha información en absoluta discreción. Cualquier decisión tomada por LMP en respuesta a una solicitud de transferencia, será definitiva y LMP no deberá mostrar información adicional para revisiones o disputas. LMP se reserva el derecho de aplicar esta cláusula, si así lo considera.

(18) “Recompensas Polanco”: Es un programa de lealtad que busca recompensar a aquellos Pacientes de LMP que se inscriban al mismo, a través de puntos y cupones por distintas acciones, dichos puntos o cupones los podrán canjear por diferentes beneficios, tales como servicios y productos. Para poder formar parte del programa, generar puntos y redimirlos, el Paciente de LMP se deberá registrar forzosamente en la página web <https://laboratoriospolanco.com>. Sobre los conceptos:

- Paciente LMP: usuario registrado en la base de datos de LMP
- Miembro: Paciente LMP con Número de expediente, que se registre al programa “Recompensas Polanco”

ACUMULACIÓN DE PUNTOS LMP

Los puntos LMP se acumularán únicamente al momento de la compra de estudios; dicha compra podrá hacerse a través de venta directa en las sucursales de LMP, o bien, a través de la app de LMP o en la página web <https://laboratoriospolanco.com>

(1) Cada punto LMP equivale a \$0.10 M.N. (Diez centavos de peso Moneda Nacional)

(2) Los puntos se acumularán al número de expediente de cada Miembro.

(3) Los puntos LMP se generan de acuerdo a las siguientes reglas de generación:

Acumulación Permanente:

- a. Acumulación por compra anual del programa “Recompensas Polanco”.
- b. En cualquier compra, el paciente acumulará el porcentaje definido por LMP y por Sekura Operadora de la venta en puntos.

Acumulación Variable:

- a. LMP de manera conjunta con Sekura Operadora, definirán las estrategias de acumulación de acuerdo a temporalidad, promociones especiales y/o campañas específicas. Las reglas de generación de puntos podrán cambiar en cualquier momento y sin previo aviso por parte de LMP y de Sekura Operadora al Miembro.

Consideraciones:

En caso de no quedar registrados los accesos en recepción por falla del Sistema del mismo, el Miembro contará con 72 horas para reportarlo y hacer la solicitud de abono de puntos LMP al Call Center. LMP validará que efectivamente haya habido fallas en el sistema. De ser así se abonarán los puntos LMP al Miembro.

(4) Si un Miembro considera no haber recibido el correcto abono de puntos deberá llamar al 01 800 890 5958 del programa explicando la situación. Se levantará un ticket o expediente y si la reclamación es a favor del Miembro, se notificará por correo electrónico o llamada al Miembro en un plazo no mayor a 48 horas hábiles.

(5) El estado de cuenta de los Miembros de “Recompensas Polanco”, estará disponible en la App y en la página web <https://laboratoriospolanco.com> y cada Miembro podrá ingresar con el usuario y contraseña que haya registrado previamente. Si la app y la página estuvieran fuera de funcionamiento los Miembros de “Recompensas Polanco” podrán consultar su información en el 01800 del programa.



REDECIÓN DE PUNTOS LMP

Para poder redimir puntos LMP el Miembro debe estar registrado en la página de LMP y contar con número de expediente.

(1) La redención de puntos LMP será por medio de cupones que pueden tener valor por productos y/o servicios de acuerdo a disponibilidad.

(2) La redención de cupones está sujeta a disponibilidad de inventario.

(3) A cada Miembro se les mostrarán los cupones activos correspondientes a sus puntos LMP para que pueda redimirlos y estarán inactivos aquellos cupones a los que aún no tiene derecho. Al acumular la cantidad necesaria de puntos LMP, los cupones inactivos se volverán activos.

(4) Los cupones de descuento tendrán una vigencia de 90 días naturales, una vez redimidos.

(5) Los cupones no son reembolsables, es decir, una vez que el Miembro elija redimir un cupón (primer clic) y confirme la redención (segundo clic) no se podrán devolver esos puntos.

(6) El cupón redimido se mostrará en la página y en la App y a la vez, el sistema enviará un correo electrónico al Miembro.

(7) Para redimir cupones, el Miembro se presentará en los establecimientos registrados y mostrará el cupón al solicitar la compra del producto o descuento sobre el mismo, y se podrá redimir siempre y cuando el servicio esté disponible en ese establecimiento.

(8) La sucursal es responsable de validar que el cupón esté activo en el sistema de "Recompensas Polanco" y confirmar su correcto canje.

(9) En caso de que un cupón no pueda ser validado se levantará una aclaración en el 01800 del programa y el cliente recibirá solución en las siguientes 48 horas hábiles, a menos que sea necesario solicitar información adicional, en cuyo caso se notificará al cliente antes del tiempo mencionado.

(10) Cada cupón contendrá los Términos y Condiciones particulares para su uso.



REDECIÓN DE PUNTOS LMP

Tanto Sekura Operadora como LMP podrán cancelar o quitar puntos a los Miembros ante alguna de estas situaciones:

- (1) Baja voluntaria y cancelación de número de expediente por parte del Cliente de LMP y Miembro de "Recompensas Polanco".
- (2) Baja forzosa por parte de LMP: LMP deberá notificar cuando dé de baja a un cliente que sea Miembro del programa "Recompensas Polanco".
- (3) Cambio de Expediente del Paciente: el Paciente perderá todos sus puntos y la acumulación de puntos comienza de cero.
- (4) Miembro inactivo: Si después de 24 meses, el Paciente no utiliza los puntos obtenidos, se eliminarán todos los puntos LMP acumulados.

SIN PERJUICIO DE LO ANTERIOR, PARA LA INTERPRETACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LOS PRESENTES TÉRMINOS Y CONDICIONES, TANTO LOS MIEMBROS AL PROGRAMA "RECOMPENSAS POLANCO" COMO LABORATORIO MEDICO POLANCO, S.A. DE C.V., ACEPTAN SOMETERSE EXPRESAMENTE A LA JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA DE LAS LEYES Y DE LOS TRIBUNALES DE LA CIUDAD DE MÉXICO.

SEKURA OPERADORA Y LMP NO TENDRÁN RESPONSABILIDAD EN CASO DE NO PODER CUMPLIR CON ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEBIDO A SITUACIONES DE CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR, CAMBIOS EN LA LEGISLACIÓN QUE NO PERMITAN EL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA O CUALQUESQUIERA OTRAS RAZONES FUERA DE SU CONTROL.

EXCLUSIONES

Serán excluyentes del programa de Beneficios, los siguientes:

- Cuando no se proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza impida atender debidamente la situación de asistencia.
- Cuando no se acredite su personalidad como derechohabiente del servicio de asistencia.
- Cuando se incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las condiciones generales.
- Cuando no se comunique con Sekura Operadora para solicitar los servicios.
- Los causados por mala fe.
- Quedan excluidos los servicios cuando sean derivación directa o indirecta de: Huelgas, guerra, invasión de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad o cualquier otra causa de fuerza mayor.
- Cualquier percance intencional, así como la participación en actos criminales.

Programa operado por SEKURA, Sekura Operadora S.A de C.V. Boulevard Adolfo Ruiz Cortines 3720, Torre 2, Piso 7, Jardines del Pedregal, Álvaro Obregón, 01900 Ciudad de México, CDMX.

Última Actualización: Junio 2022

