

## TÉRMINOS Y CONDICIONES

Le solicitamos de la manera más atenta, se tome el tiempo de leer y entender las condiciones comerciales que a continuación se plasman, pues le reiteramos que al hacer uso de los servicios de CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV, usted acepta las mismas.

En caso de alguna pregunta o duda respecto al alcance de los derechos y/u obligaciones, podrá contactarnos al siguiente correo electrónico: **info@christus.mx**.

### B. Personalidad

CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV, es una empresa mexicana, debidamente constituida y existente de conformidad con las leyes mexicanas, nuestro domicilio fiscal es en Carretera Nacional 6501, Colonia La Estanzuela, Monterrey, Nuevo León, C.P. 64988.

En cada momento que utilice cualquier Producto o Servicio de CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV, usted estará sujeto a los lineamientos, términos y condiciones particulares aplicables a dicho Producto o Servicio, así como a los lineamientos, términos y condiciones aplicables a cada ubicación/Hospital.

### C. Información General Sobre Términos y Condiciones

#### 1.1 Obligatoriedad, Consentimiento y Aceptación de los Términos y Condiciones.

El presente aviso legal regula la utilización por los usuarios de los servicios que CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V. pone a disposición a través de Internet en el Sitio Web oficial <https://www.christusmuguerza.com.mx/> o a través de nuestra tienda en línea <https://tienda.christusmuguerza.com.mx> Al utilizar estos sitios web, usted acepta en su totalidad y se obliga a cumplir por completo los Términos y Condiciones de Uso, así como la Política de Privacidad del Portal. CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; se reserva el derecho a modificar estos Términos y Condiciones de Uso cuando lo estime necesario. Por lo tanto, el Usuario debe leer atentamente los Términos y Condiciones de Uso en cada una de las ocasiones en que se proponga utilizar el Portal, ya que estos pueden sufrir modificaciones.

#### 1.2 Perfeccionamiento adicional.

Usted acepta que de tiempo en tiempo, CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV, podrá requerir el perfeccionamiento o formalización de la documentación legal, como puede ser la firma de contratos, reconocimiento de adeudos, cartas para representarle ante terceros por disputas. Además, acepta que, si dichos documentos a perfeccionar fueran con relación a deudas que existan con CHRISTUS

MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; y no tuviera la disposición de reconocer formalmente dichos adeudos, CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; podrá hacerlo vía judicial siendo admisibles los presentes Términos y Condiciones y la información que conste en nuestra base de datos como prueba para evidenciar adeudos.

#### 1.3 Vigencia

Los Términos y Condiciones estarán vigentes a partir de su fecha de publicación y siempre le será aplicable la versión de mayor actualización. En consideración a lo anterior, se deberá tomar en cuenta la fecha de publicación. CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV.

#### 1.4 Elegibilidad

Con fundamento en el artículo 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, 11, 12 y 13 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, así como en los artículos 1, 9 y 10, fracción I y II, del Código Fiscal de la Federación, le informamos que el pago de nuestros productos o servicios únicamente podrá ser realizado por personas mayores de edad. Al acceder al Sitio, Usted deberá afirmar que cuenta con edad legal para contratar y estar en pleno uso de capacidades. El Servicio únicamente puede ser utilizado para los fines descritos en los Términos y Condiciones. Así mismo, CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; tendrá el derecho para verificar su identidad, edad y capacidad jurídica, así como para suspender el Servicio a las personas o Negocios que lleven a cabo Actividades Vulnerables o Actividades Ilícitas. Adicionalmente, los Servicios sólo podrán ser utilizados por Personas Físicas o Personas Morales que estén debidamente constituidas y existentes de conformidad con las leyes mexicanas o de la jurisdicción que les corresponda, cuenten alta ante el Servicio de Administración Tributaria y, Registro Federal de Contribuyentes.

#### 1.5 Licitud de Actividades

Con fundamento en el artículo 3, fracción IV de la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita, así como el artículo 85, 400 y 400 BIS, del Código Penal de la Federación, al utilizar nuestros Servicios o Productos, acepta que todas las actividades que se lleven a cabo serán lícitas. Queda estrictamente prohibido utilizar los Servicios para cualquier fin ilícito. Usted acepta y se obliga a cumplir con todos los permisos necesarios que CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; requiera para poderle brindar los Servicios. Al utilizar nuestros Servicios se obliga a mantenernos a salvo e indemnizarnos por cualquier disputa con autoridades o particulares, así como por cualquier ley estatal o federal que sea reconocida por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 133, así como por incumplir con nuestros Términos y Condiciones.

Los Usuarios, el Negocio y los Usuarios Registrados se abstendrán de utilizar los Servicios para llevar a cabo prácticas comerciales desleales, actividades que infrinjan los derechos de propiedad intelectual de terceros o cualquier otra Actividad No Autorizada.

#### 1.7 De la Información de sus Actividades

CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; podrá compartir información con autoridades nacionales e internacionales que se encuentren investigando alguna circunstancia ilícita del Negocio y los Usuarios.

## 2. Definiciones

Las siguientes palabras deberán de ser interpretadas como se describe. Para efectos de diferenciación, los términos que en lo sucesivo se definen, serán descritos con la primera letra en mayúscula y únicamente cuando se utilicen con dicho formato es cuando deberán de interpretarse como tales:

**Orden o Pedido:** Registro con el cual se identifica la compra de productos o servicios en el portal electrónico, este registro incluye datos del comprador, detalles de los productos o servicios comprados, estado del pago e historial de soporte.

**Tienda En Línea:** Sitio web <https://tienda.christusmuguerza.com.mx>

**Cita:** Apartado en el calendario de un rango de fechas para proporcionar el servicio.

**Registro:** Línea en la base de datos con datos contenidos en la Orden.

**Check Up:** Estudio donde se toma una serie de exámenes clínicos, incluyendo: estudios de laboratorio, imagen y valoraciones realizadas por especialistas para determinar el estado de salud actual de una persona.

**Cuenta:** Registro en nuestra base de datos que contiene datos de identificación, incluyendo los siguientes: Datos de contacto proporcionados durante el registro para compra del algún servicio o producto, historial de transacciones en línea y/o solicitudes de soporte, cualquier documento relacionado a seguimientos de Soporte al Cliente o reclamaciones.

**Proveedor De Pagos:** Empresa legalmente constituida en México que tiene la función de realizar el procedimiento de cobro digital con la cual CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V. mantiene un acuerdo de integración en la Tienda En Línea.

### **3. Descripción General del Servicio**

CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; oferta mediante la Tienda En Línea la venta de servicios el servicio de y/o registro en: consulta médica, toma de estudios de laboratorio e imagen, así como registro en servicios de membresía de descuentos.

Además, CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; podrá ofertar y vender productos o servicios propios o de terceros. Las publicaciones podrán incluir textos descriptivos, gráficos, fotográficos y otros contenidos y condiciones pertinentes para la venta del bien o la contratación de algún servicio, siempre que no violen ninguna disposición de este acuerdo o demás políticas de CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV.

#### **3.1 Descripciones de Producto**

Se hace de su conocimiento que toda la información acerca de los productos o servicios ofrecidos a través de nuestro Sitio Web se proporciona únicamente con fines informativos. CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV intenta ser tan preciso como sea posible. Aun así, CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V. CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; no garantiza que las descripciones o el contenido de cualquier servicio o producto anunciado a través de nuestro Sitio Web sean totalmente precisas, completas, confiables, vigentes o libres de errores. Si usted considera que un producto o servicio ofrecido en nuestro Sitio Web incumple con la descripción que lo acompaña, puede solicitar un análisis de caso para cambio o reembolso siguiendo los lineamientos descritos en estos Términos y Condiciones.

#### **3.2 Disponibilidad**

Toda la información y detalles respecto de la disponibilidad, fecha de programación o entrega de un producto o servicio se trata únicamente de estimaciones. Cuando usted realice su Orden, a través del Sitio Web el Usuario recibirá un correo electrónico confirmando la recepción de su pedido. En caso de que, por cualquier razón, durante el procesamiento de su pedido, el producto ordenado por usted ya no se encontrara disponible, no se realizara cargo alguno respecto de aquellos productos.

### **4. Registro para utilizar servicios.**

#### **4.1 Proceso de registro**

Para poder utilizar los Servicios publicados en nuestra Tienda En Línea deberá realizar la compra y capturar sus datos personales exclusivamente en el siguiente enlace <https://tienda.christusmuguerza.com.mx> con lo cual nuestra plataforma asignará un número de Orden, que servirá para dar seguimiento a su solicitud.

#### **4.2 Su Cuenta**

Es responsabilidad total del Usuario el mantener la confidencialidad de los datos de su cuenta y su contraseña, así como de restringir el acceso a su equipo de cómputo y demás dispositivos electrónicos, además el Usuario asume la responsabilidad de cualquier actividad realizada desde su cuenta o utilizando su contraseña. El Usuario deberá tomar todas las medidas a su alcance a fin de asegurar y salvaguardar la confidencialidad de su contraseña, y es deber del Usuario informar a CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV, inmediatamente en caso de que tenga motivos para creer que su contraseña ha sido puesta en conocimiento de un tercero, o si ésta ha sido utilizada de manera no autorizada o es susceptible de serlo. Es responsabilidad del Usuario comprobar que los datos que nos facilita son correctos y completos, adquiriendo la obligación de informar a CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV, inmediatamente cuando tenga lugar cualquier variación en la información que nos ha facilitado podrá contactarnos al siguiente correo electrónico [info@christus.mx](mailto:info@christus.mx).

La Cuenta es personal, única e intransferible, y está prohibido que un mismo Usuario inscriba o posea más de una Cuenta. En caso de que CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV, detecte distintas Cuentas que contengan datos coincidentes o relacionados, podrá unir, cancelar, suspender o inhabilitarlas.

No está permitido el uso de direcciones de correo falsas, ni suplantar la identidad de otra persona o entidad, ni falsear de cualquier otro modo el origen de cualquier contenido.

CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV, se reserva el derecho y tiene la potestad de dar de baja cuentas, remover o editar contenido, cancelar órdenes de compra y pedidos en caso de violación a los presentes Términos y Condiciones o cualquier otra disposición de orden público, derechos de terceros o comisión de un delito, en general cualquier conducta que pueda dañar el prestigio y reputación de CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV, o la causar una experiencia negativa al cliente.

### **4.3 Disponibilidad del sistema de registros y pagos**

CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV, no se responsabiliza por cualquier daño, perjuicio o pérdida al Usuario causados por fallas en el sistema, en el servidor, sistemas del Proveedor de Pagos o en Internet. CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV., tampoco será responsable por cualquier virus que pudiera infectar el equipo del Usuario como consecuencia del acceso, uso o examen de su sitio web o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o audios contenidos en el mismo. Los Usuarios NO podrán imputarle responsabilidad alguna ni exigir pago por lucro cesante, en virtud de perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas, Proveedor de Pagos o en Internet. CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV, no garantiza el acceso y uso continuado o ininterrumpido de su sitio. El sistema o proveedor de pagos puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet, o por cualquier otra circunstancia ajena a CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad. CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV no será responsable por ningún error u omisión contenidos en su sitio web.

## **5. Precios**

Excepto que expresamente se realice la indicación de manera separada, todos los precios mostrados a través de nuestro Sitio Web incluyen impuestos. Además, dichos precios están sujetos a cambio sin previo aviso. Adicionalmente los precios podrán variar de acuerdo con la ubicación/Hospital en donde se brindará el servicio.

## **6. Pago por el servicio o producto**

### **6.1 Procedimiento de pago**

Al concluir el formulario de Registro ubicado en <https://tienda.christusmuguerza.com.mx>, se podrá procesar el pago de este directamente en la página, utilizando el sistema de pago con tarjeta integrado, o en caso de seleccionar otro método de pago recibirá en el correo electrónico especificado durante el registro una orden de pago con las instrucciones para realizarlo.

### **6.2 Procesamiento de pagos**

Con la finalidad de otorgarle un servicio seguro y cómodo CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV puede utilizar un Proveedor de Pagos que realice el cobro de los productos y servicios ofertados en nuestra tienda utilizando sus propias plataformas, dicho proveedor han sido examinado previamente y cumple con los estándares necesarios para realizar esta actividad. Cualquier intermitencia con el servicio de pago es responsabilidad absoluta del Proveedor de Pagos acorde a lo estipulado en el numeral 4.3 de este documento.

Los reclamos por incumplimiento, inconformidades o solicitud de reembolso se deben realizar enviando un correo electrónico a las siguientes direcciones:

**Chihuahua**

CHRISTUS MUGUERZA Hospital del Parque y Clínica Juventud

**Coahuila**

CHRISTUS MUGUERZA Hospital Saltillo

CAM Cristal

**Irapuato**

CHRISTUS MUGUERZA Clínica Irapuato

**Mérida**

CHRISTUS MUGUERZA Hospital Faro del Mayab

**Nuevo León**

CHRISTUS MUGUERZA Hospital San Nicolás

CHRISTUS MUGUERZA Hospital Alta Especialidad

CHRISTUS MUGUERZA Hospital Sur

CHRISTUS MUGUERZA Hospital Cumbres

CHRISTUS MUGUERZA Clínica San Pedro

CHRISTUS MUGUERZA Hospital Conchita

CHRISTUS MUGUERZA Hospital Vidriera

CAM Huinalá

CAM Escobedo

CAM Sendero

CAM Leones

CAM Elite

CAM Santa Catarina

CAM Vergel

CAM Chapultepec

**Puebla**

CHRISTUS MUGUERZA Hospital Betania

CHRISTUS MUGUERZA Hospital UPAEP

**Tamaulipas**

CHRISTUS MUGUERZA Hospital Reynosa

CAM Periférico

**7.1.2 Productos**

El comprador podrá solicitar el cambio o devolución del producto en caso de que este cuente con algún defecto no imputable al comprador y dentro de los 5 días posteriores de haber recibido dicho producto.

Para la devolución, cambio o reembolso, CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV., podrá solicitar el comprobante que certifique la compra del producto entre las partes. Si el comprador no presenta la información requerida, CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV., podrá desconocer dicha venta de producto.

### 7.1.3 Servicios

El comprador podrá solicitar el reembolso de la compra de algún servicio previamente ordenado mediante la Tienda En Línea exclusivamente en los siguientes casos:

1. Incapacidad de CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; para proporcionar el servicio ofertado por fallas técnicas dictaminadas por nuestro departamento de Ingeniería Biomédica.
2. Incapacidad de CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; para proporcionar el servicio ofertado, por disponibilidad limitada debido a alta demanda de servicios o utilización de urgencia de las áreas dictaminada por el responsable del servicio.

Para la devolución, o reembolso, CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; podrá solicitar el comprobante que certifique la compra del servicio entre las partes. Si el comprador no presenta la información requerida, CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; podrá desconocer dicha venta de servicio.

En el caso del servicio consulta en línea de la razón social CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, no se realizarán devoluciones por la cancelación del servicio por parte del cliente.

### 7.1.4 Mecanismos de reembolso o devolución del pago

Adicionalmente CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; realizará los reembolsos que hayan sido dictaminados como autorizados según el método de pago utilizado durante la compra acorde a los siguientes incisos:

a) En el caso de órdenes pagadas con tarjeta de débito o crédito en Tienda En Línea se realizará el reembolso por transferencia electrónica de fondos a la misma cuenta que originó el pago utilizando el mecanismo de reembolso integrado a nuestra **Tienda En Línea** y en concordancia con los mecanismos establecidos por el Proveedor de Pago.

b) En el caso de órdenes pagadas con Efectivo en la cadena comercial OXXO y/o Banorte por hasta a \$4,999.00 pesos, se realizará el reembolso en efectivo única y exclusivamente al comprador descrito en la Orden en cuestión mismo que deberá presentarse con una identificación oficial vigente, en el área de Cajas de la ubicación/Hospital en el cual se haya solicitado el servicio pagado, en un horario de 8:00 h a 17:00 h de lunes a viernes.

c) En el caso de órdenes pagadas con Efectivo en la cadena comercial OXXO y/o Banorte por un monto total de \$5,000 pesos o mayor, se realizará el reembolso por medio de un Cheque emitido única y exclusivamente a nombre del comprador descrito en la Orden en cuestión de nuestra Tienda En Línea, el cual será entregado en el área de Tesorería de la ubicación/Hospital en el cual se haya solicitado el servicio pagado, en un horario de 8:00 h a 17:00 h de lunes a viernes.

a) En el caso de órdenes pagadas por transferencia electrónica de fondos (SPEI) utilizando una referencia, el reembolso se realizará por el mismo medio, el cliente deberá proporcionar los siguientes datos en un periodo no mayor a 3 días hábiles a partir de la confirmación de autorización de reembolso:

1. CLABE (Clave Bancaria Estandarizada)
2. Banco
3. Número de cuenta
4. Nombre completo del titular de la cuenta (debe coincidir con el nombre registrado en la Orden)

### 8. Negación del servicio

CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de registro o de cancelar una Orden previamente aceptada, sin que esté obligado a comunicar o exponer las razones de su decisión y sin que ello genere algún derecho a indemnización o resarcimiento.

## 9. Emisión de comprobante fiscal digital por internet (CFDI)

Una vez que se haya confirmado el pago de su pedido en nuestra plataforma, el departamento correspondiente será notificado de forma automática para generar un CFDI exclusivamente con los datos capturados al registrar su pedido. Usted recibirá un correo electrónico confirmado la recepción del pago de su pedido y posterior a ello en un tiempo máximo de 48 horas hábiles usted recibirá otro correo electrónico que incluirá los archivos del CFDI (PDF y XML).

Si usted olvidó capturar los datos de facturación en el campo indicado durante la creación de su pedido o intencionalmente dejó en blanco este campo, CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; emitirá el CFDI correspondiente como venta al público en general.

Si usted desea solicitar su factura a pesar de no haber llenado el campo correspondiente al crear su pedido puede hacerlo únicamente en el mismo mes de compra, enviando una solicitud a los siguientes correos electrónicos:

### **Chihuahua**

[CHRISTUS MUGUERZA Hospital del Parque y Clínica Juventud](#)

### **Coahuila**

[CHRISTUS MUGUERZA Hospital Saltillo](#)

[CAM Cristal](#)

### **Irapuato**

[CHRISTUS MUGUERZA Clínica Irapuato](#)

### **Mérida**

[CHRISTUS MUGUERZA Hospital Faro del Mayab](#)

### **Nuevo León**

[CHRISTUS MUGUERZA Hospital San Nicolás](#)

[CHRISTUS MUGUERZA Hospital Alta Especialidad](#)

[CHRISTUS MUGUERZA Hospital Sur](#)

[CHRISTUS MUGUERZA Hospital Cumbres](#)

[CHRISTUS MUGUERZA Clínica San Pedro](#)

[CHRISTUS MUGUERZA Hospital Conchita](#)

[CHRISTUS MUGUERZA Hospital Vidriera](#)

[CAM Huinalá](#)

[CAM Escobedo](#)

[CAM Sendero](#)

[CAM Leones](#)

[CAM Elite](#)

[CAM Santa Catarina](#)

[CAM Vergel](#)

[CAM Chapultepec](#)

### **Puebla**

[CHRISTUS MUGUERZA Hospital Betania](#)

[CHRISTUS MUGUERZA Hospital UPAEP](#)

### **Tamaulipas**

[CHRISTUS MUGUERZA Hospital Reynosa](#)

[CAM Periférico](#)

Con la solicitud de refacturación incluyendo los siguientes datos:

- Número de pedido
- Nombre o razón social para la nueva factura
- RFC para la nueva factura

- Uso del CFDI para la nueva factura
- Domicilio para la nueva factura (opcional)

Deberá revisar su buzón tributario para aprobar cualquier solicitud de cancelación del CFDI previo en caso de aplicar. Consulte cuáles condiciones aplican para aceptación en <https://www.sat.gob.mx/video/video-chat-servicio-de-cancelacion>.

El tiempo de refacturación puede ser de hasta 72 horas hábiles y puede ser autorizado solo en una ocasión.

## **10. Servicio al Cliente**

Los Usuarios tienen la libertad de comunicarse por escrito o vía telefónica para expresar sus opiniones, comentarios, someter sugerencias, ideas, realizar preguntas, u otros contenidos. CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; brindará apoyo al usuario siempre y cuando se dirija a Nosotros de manera pacífica y respetuosa, además de que el mismo no deberá ser contrario a cualquier disposición legal, de no ser así, nuestro equipo no tendrá la obligación de brindárselo, ya que podría estar constituyendo un delito, sea notoria o sugerentemente obsceno, abusivo, o constituya un supuesto de amenaza o difamación, o invada la privacidad de terceros, infrinja derechos de Propiedad Intelectual o por cualquier motivo razonable resulte ofensivo para terceros o sea susceptible de censura, ni consista o contenga virus informáticos, propaganda política o contenido publicitario, correos en cadena, envío masivo de correos o constituya cualquier otro tipo de correo del denominado «spam».

En casos de soporte técnico CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; no es responsable de que la ayuda proveída resuelva sus dudas, problemas o peticiones, no obstante, siempre trabajaremos con debida diligencia para apoyarle.

Su satisfacción es nuestra prioridad, sin embargo, CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; no será responsable de llevar a cabo o implementar las sugerencias o información que se proporcione por medio de nuestro equipo de servicio al cliente. CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; brindará apoyo al Usuario siempre y cuando se dirija a Nosotros de manera pacífica y respetuosa, de lo contrario nuestro equipo no tendrá la obligación de brindárselo.

El Usuario acepta que cualquier inconformidad será atendida por teléfono o correo electrónico.

### **10.1 Comunicaciones Electrónicas**

Al utilizar los Servicios CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; o en el supuesto que nos envíe un correo electrónico, mensaje de texto y se comunique con nosotros mediante el uso de cualquier dispositivo, Usted acepta recibir comunicaciones de nosotros electrónicamente en una variedad de formas, que, de manera enunciativa, más no limitativa pueden ser los siguientes tipos de mensajes de datos: correo electrónico, mensajes de texto, mediante avisos y mensajes colocados en este Sitio Web. Usted acepta que todos los contratos, avisos, mensajes, y otras notificaciones y comunicaciones que le enviemos por medios electrónicos satisfacen cualquier requisito legal de forma escrita y cuentan con plenos efectos legales y validez.

## **11. Propiedad Intelectual**

Todo contenido alojado o puesto a disposición a través de cualquiera de los Servicios o Productos de CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; como por ejemplo texto, gráficos, logotipos, iconos de botones, imágenes, clips de audio, descargas digitales, y recopilaciones de datos son propiedad de CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; o de sus proveedores de contenido y está protegido por las leyes de los Estados Unidos Mexicanos relativas a la Propiedad Intelectual en sus dos especies, Derechos de Autor y Propiedad Industrial.

### 11.1 Marcas

De forma adicional, los gráficos, logotipos, encabezados de página, iconos de botón, scripts y nombres de servicio que aparecen incluidos o están disponibles a través de los Servicios de CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; representan la imagen comercial de CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., en los Estados Unidos Mexicanos. No podrán utilizarse las marcas registradas ni la imagen comercial de CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; en relación con ningún producto o servicio que no pertenezca a CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., ni en ninguna forma que fuera susceptible de causar confusión entre los usuarios o que pueda menospreciar o desacreditar a CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V.

El resto de marcas registradas que no son propiedad de CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; y que aparecen incluidos o están disponibles a través de los Servicios de CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., pertenecen a sus respectivos propietarios, quienes podrán o no estar afiliados o relacionados de cualquier modo con CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., o patrocinados por el mismo.

### 11.2 Licencia y Acceso

Sujeto al cumplimiento por parte de usted de estas Condiciones de Uso y las Condiciones Generales de los Servicios o Productos aplicables, así como al pago del precio aplicable, en su caso, CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; o sus proveedores, le conceden una licencia limitada no exclusiva, no transferible y no sub-licenciable, de acceso y utilización, a los Servicios CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; , para fines personales no comerciales. Esta licencia no incluye derecho alguno de reventa ni de uso comercial de ninguno de los Servicios CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; ni de sus contenidos, que de manera enunciativa más no limitativa se mencionan a continuación:

1. Derecho alguno de compilar o utilizar listas de productos.
2. Descripciones de productos o precios.
3. Derecho alguno a realizar ningún uso derivado del contenido de CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V.
4. Descargar o copiar información de cuenta alguna para el beneficio de otra empresa.
5. Hacer el uso de herramientas de búsqueda y extracción de datos o similar.

Tanto CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; como cualquiera de sus licenciantes, proveedores y editores se reservan cualquier derecho que no esté expresamente comprendido en estos Términos y Condiciones. Y Prohíbe toda clase de reproducción, copia, compraventa, o explotación de ningún tipo de los Servicios o Productos de CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; ni de parte alguna de los mismos con fines comerciales, en cada caso sin nuestro previo consentimiento por escrito. De la misma manera no se permite el uso de técnicas de colocación para introducir cualquier elemento de Propiedad Intelectual (en cualquiera de sus dos especies los Derechos de Autor y la Propiedad industrial) de CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; sin el consentimiento expreso y revestido de la forma escrita. CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., no autoriza el uso de etiquetas que se sirvan de los nombres o marcas de su propiedad sin nuestro consentimiento previo y por escrito. El Usuario no podrá hacer un uso incorrecto de los Servicios CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V. Asimismo, CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., deslinda de la responsabilidad del uso ilícito que algún Usuario realice de los Servicios CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V. El incumplimiento del Usuario a cualquiera de estos Términos y Condiciones supondrá la terminación de las licencias otorgadas por CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; sin necesidad de resolución judicial.

Al publicar cualquier contenido, y excepto que se indique de otra manera, usted otorga a favor de CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; el derecho no exclusivo, gratuito, perpetuo, irrevocable y susceptible de plena sublicencia para utilizar, reproducir, modificar, adaptar, publicar, traducir, crear y explotar cualesquiera obras derivadas y distribuir y exhibir su contenido en todo el mundo y a través de cualquier medio. Además, el Usuario declara bajo protesta de decir verdad ser titular o contar con facultades suficientes para disponer totalmente de los derechos sobre el contenido que pudiera publicar; que el contenido proporcionado por el Usuario es exacto y que la utilización de dicho contenido no supondrá incumplimiento alguno con esta política y no supondrá perjuicio alguno a ninguna persona o entidad.

En caso de no obrar conforme a lo descrito en este apartado, el Usuario se obliga a indemnizar a CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; respecto de cualquier reclamación en relación con el contenido que el Usuario proporcione. CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; tiene el derecho más no la obligación de monitorear y editar o remover cualquier actividad o contenido que incumpla lo dispuesto por estos Términos y Condiciones, así mismo CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; no asume responsabilidad alguna respecto de cualquier contenido realizado por Usuarios o cualquier tercero.

## **12. Políticas, Modificación e Independencia de Disposiciones**

CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; se reserva el derecho de efectuar cambios en el Sitio Web, modificar políticas, Términos y Condiciones o nuestro Aviso de Privacidad en cualquier momento, además, el uso continuo del Sitio Web se entenderá como una aceptación tácita por parte del Usuario a dichos cambios. Por otro lado, todas las condiciones plasmadas en el presente documento de Términos y Condiciones se consideran independientes unas de otras, sí cualquiera de estas condiciones se considera inválida, nula, o inexigible por el dictamen de alguna autoridad competente, dicha disposición se tendrá por no puesta en este documento, mientras las demás condiciones restantes seguirán teniendo plena validez y exigibilidad.

## **13. Anexos**

Forman parte integral e inseparables de los Términos y Condiciones Generales, los siguientes documentos de CHRISTUS MUGUERZA SISTEMAS HOSPITALARIOS, S.A. DE C.V., así como sus filiales CM del Mayab SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA Del Parque SA de CV, CHRISTUS MUGUERZA San Nicolás SA de CV; incorporando por referencia, donde se detallan las políticas y/o términos y condiciones de diferentes servicios ofrecidos en el sitio: <https://christusmuguerza.com.mx/politicas-de-privacidad/>.