

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO**

### **NEXO ASISTENCIAS Y BENEFICIOS, S.A. DE C.V.**

Última actualización: junio de 2026

#### **1. IDENTIDAD DEL RESPONSABLE DEL SITIO**

El presente documento regula el acceso, navegación, contratación y uso del sitio web [www.nexoasistencia.com](http://www.nexoasistencia.com) (en adelante, el “Sitio”), así como de cualquier micrositio, formulario, enlace de pago, código QR, aplicación móvil, plataforma tecnológica o canal digital autorizado por NEXO ASISTENCIAS Y BENEFICIOS, S.A. DE C.V. (en adelante “NEXO”).

NEXO tiene su domicilio en Avenida Contreras número 246, interior 104, Colonia San Jerónimo Lídice, Alcaldía La Magdalena Contreras, Código Postal 10200, Ciudad de México, México.

El acceso, navegación, registro, contratación, pago o utilización de cualquier servicio ofrecido por NEXO implica la aceptación expresa, plena y sin reservas de los presentes Términos y Condiciones.

Si el usuario no está de acuerdo con los presentes Términos y Condiciones deberá abstenerse de utilizar el Sitio y de contratar cualquier producto o servicio ofrecido por NEXO.

#### **2. OBJETO DEL SITIO**

El Sitio tiene como finalidad proporcionar información, comercializar membresías, beneficios, servicios de asistencia, programas de bienestar, productos complementarios y soluciones operadas directamente por NEXO o por terceros especializados con quienes NEXO mantenga convenios comerciales.

NEXO podrá utilizar el Sitio para:

- a) Comercializar membresías individuales, familiares o multiusuario.
- b) Gestionar pagos recurrentes o pagos únicos.
- c) Vincular usuarios con proveedores autorizados.
- d) Proporcionar información comercial y operativa.
- e) Gestionar registros, solicitudes, formularios y procesos de activación.
- f) Administrar programas de beneficios y asistencias.

NEXO actúa principalmente como comercializador, administrador y coordinador de servicios y beneficios, salvo en aquellos casos donde expresamente se indique una responsabilidad distinta.

### 3. SERVICIOS DE MEMBRESÍA

Los servicios ofrecidos podrán comercializarse mediante distintas modalidades de membresía.

Las características, beneficios, costos, vigencias, requisitos, exclusiones y limitaciones de cada membresía serán informados en el Sitio o en los materiales comerciales correspondientes.

La contratación de una membresía no garantiza el acceso automático a todos los beneficios disponibles, ya que determinados servicios podrán estar sujetos a:

- a) Validación de identidad.
- b) Elegibilidad.
- c) Periodos de espera.
- d) Requisitos operativos.
- e) Disponibilidad geográfica.
- f) Condiciones particulares de terceros.
- g) Exclusiones específicas.

Los beneficios podrán variar según el plan contratado y podrán ser modificados conforme a lo establecido en los presentes Términos y Condiciones.

### 3 BIS. CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA

El usuario reconoce y acepta que la contratación de servicios podrá realizarse por medios electrónicos incluyendo:

- a) Sitio web.
- b) Formularios digitales.
- c) Plataformas CRM.
- d) Enlaces de pago.
- e) Códigos QR.
- f) WhatsApp Business.

g) Aplicaciones móviles.

h) Cualquier otro medio autorizado por NEXO.

La aceptación electrónica de los presentes Términos y Condiciones tendrá la misma validez jurídica que una firma autógrafa.

NEXO podrá conservar registros electrónicos relacionados con la contratación como evidencia de consentimiento.

### 3 TER. ACTIVACIÓN Y EMISIÓN DE MEMBRESÍAS

La contratación se considerará concluida una vez que:

- a) El pago haya sido autorizado.
- b) La información requerida haya sido proporcionada.
- c) Se hayan validado los datos necesarios para la emisión.

La membresía digital será emitida y enviada al correo electrónico registrado por el usuario en un plazo estimado de 24 a 48 horas hábiles posteriores a la validación correspondiente.

Dicho plazo es estimado y podrá variar por razones operativas, validaciones adicionales, procesos de terceros o circunstancias fuera del control razonable de NEXO.

Las membresías son personales e intransferibles, salvo que expresamente se establezca otra modalidad.

### 3 QUÁTER. MEMBRESÍAS MULTIUSUARIO

Cuando una persona física o moral contrate más de una membresía, actuará como contratante principal.

La emisión de las membresías correspondientes estará condicionada a que el contratante proporcione la información completa y correcta de cada titular o beneficiario.

La falta de entrega de información suficiente podrá impedir o retrasar la emisión de las membresías correspondientes.

El contratante declara contar con autorización para proporcionar los datos personales de los beneficiarios registrados.

## 4. COBERTURAS DE SEGURO

Algunas membresías podrán incluir beneficios consistentes en coberturas de seguro.

Dichas coberturas se encuentran respaldadas por pólizas colectivas contratadas por Integra Salud, S.A. de C.V., con la aseguradora THONA Seguros, S.A. de C.V. o por cualquier otra aseguradora que en el futuro sustituya o complemente dichas coberturas.

NEXO:

- a) No es aseguradora.
- b) No es intermediario autorizado de seguros.
- c) No emite pólizas.
- d) No evalúa siniestros.
- e) No autoriza reclamaciones.
- f) No realiza pagos de indemnizaciones.

La autorización o rechazo de cualquier siniestro será responsabilidad exclusiva de la aseguradora correspondiente.

## 5. GESTIÓN Y VINCULACIÓN DE SEGUROS Y FIANZAS

NEXO podrá apoyar a sus usuarios en la identificación de productos de seguros y fianzas ofrecidos por terceros.

Dicha actividad tendrá carácter exclusivamente informativo y comercial.

La contratación de seguros y fianzas distintos a los incluidos dentro de las membresías será realizada directamente entre el usuario y el proveedor autorizado correspondiente.

## 6. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

NEXO no garantiza:

- a) Disponibilidad ininterrumpida del Sitio.
- b) Ausencia total de errores tecnológicos.
- c) Disponibilidad permanente de beneficios operados por terceros.
- d) Continuidad de proveedores específicos.

NEXO no será responsable por:

- a) Actos u omisiones de terceros.
- b) Negativas de cobertura.
- c) Cambios regulatorios.
- d) Fallas de servicios tecnológicos.
- e) Interrupciones de internet.
- f) Eventos de fuerza mayor.
- g) Actos de aseguradoras o proveedores.
- h) Daños indirectos o consecuenciales.

#### 7. PAGOS Y PROCESADORES DE PAGO

Los pagos podrán procesarse mediante Stripe, Mercado Pago, PayPal, instituciones bancarias o cualquier otra plataforma autorizada.

NEXO no almacena números completos de tarjetas bancarias.

Los procesadores de pago serán responsables de la operación y seguridad de sus plataformas.

#### 8. RENOVACIONES AUTOMÁTICAS

La Membresía NEXO Mensual tendrá un costo de \$99.00 MXN más IVA por periodo mensual.

El usuario autoriza expresamente la realización de cargos automáticos recurrentes hasta que la membresía sea cancelada.

La cancelación evitará futuras renovaciones, pero no generará reembolsos respecto de periodos previamente cobrados.

#### 9. CUOTA DE ACTIVACIÓN

La contratación de determinados planes podrá incluir una cuota única de activación de \$50.00 MXN más IVA.

Dicha cuota corresponde a procesos administrativos, tecnológicos y operativos relacionados con la incorporación del usuario.

La cuota de activación no será reembolsable.

#### 10. CONTRACARGOS Y FRAUDE

NEXO podrá suspender servicios y beneficios cuando exista evidencia razonable de fraude, uso indebido, contracargos improcedentes o desconocimientos de cargos previamente autorizados.

NEXO podrá utilizar registros electrónicos, correos, formularios, comprobantes de pago y demás evidencia digital para defender sus derechos frente a instituciones financieras.

## 11. REEMBOLSOS

Salvo disposición legal aplicable en contrario, los pagos realizados no serán reembolsables una vez activados los servicios correspondientes.

No serán reembolsables:

- a) Cuotas de activación.
- b) Periodos ya utilizados.
- c) Beneficios ya habilitados.
- d) Servicios ya prestados.

## 12. DATOS PERSONALES

El tratamiento de los datos personales se registrará por el Aviso de Privacidad vigente publicado por NEXO.

Cuando resulte necesario para la prestación de los servicios, los datos podrán ser compartidos con Integra Salud, aseguradoras, proveedores médicos, proveedores tecnológicos, procesadores de pago y demás terceros involucrados en la operación de los servicios contratados.

## 13. USO DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS, CRM Y SISTEMAS AUTOMATIZADOS

NEXO podrá utilizar plataformas tecnológicas, sistemas CRM, herramientas de automatización, inteligencia artificial, procesamiento documental, asistentes virtuales, sistemas de seguimiento comercial y cualquier otra solución tecnológica que considere conveniente para la correcta administración, operación, comercialización y prestación de sus servicios.

El usuario reconoce y acepta que determinadas comunicaciones, respuestas, seguimientos, validaciones, clasificaciones, procesos administrativos y actividades de atención podrán realizarse parcial o totalmente mediante sistemas automatizados.

NEXO procurará que dichas herramientas sean utilizadas de forma razonable y conforme a la legislación aplicable, sin garantizar la ausencia absoluta de errores tecnológicos o interrupciones.

#### 14. PROPIEDAD INTELECTUAL

Todos los contenidos del Sitio, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa textos, logotipos, marcas, nombres comerciales, diseños, imágenes, fotografías, videos, interfaces, software, bases de datos, documentos, materiales promocionales y cualquier otro contenido, son propiedad de NEXO o de sus respectivos titulares.

Queda prohibida su reproducción, distribución, modificación, explotación, comercialización o utilización sin autorización previa y por escrito del titular correspondiente.

Nada de lo contenido en el Sitio deberá interpretarse como una cesión, licencia o transmisión de derechos de propiedad intelectual.

#### 15. USO ADECUADO DEL SITIO

El usuario se obliga a utilizar el Sitio de manera lícita y conforme a los presentes Términos y Condiciones.

Queda prohibido:

- a) Utilizar el Sitio para fines ilícitos.
- b) Intentar vulnerar sistemas de seguridad.
- c) Introducir código malicioso.
- d) Realizar ingeniería inversa.
- e) Suplantar identidades.
- f) Utilizar información falsa o engañosa.
- g) Interferir con la operación normal del Sitio.

NEXO podrá restringir o suspender el acceso cuando detecte actividades que pudieran afectar su operación o la de terceros.

#### 16. MODIFICACIÓN DE BENEFICIOS, COBERTURAS Y PROVEEDORES

Los beneficios, coberturas, montos, condiciones operativas, proveedores, redes de atención, características de las membresías y cualquier otro elemento asociado a los servicios comercializados por NEXO podrán ser modificados, sustituidos,

actualizados o discontinuados en cualquier momento por razones operativas, regulatorias, comerciales, tecnológicas o de disponibilidad.

Cuando resulte razonablemente posible, NEXO procurará mantener beneficios equivalentes o similares.

La continuidad de un proveedor específico no constituye obligación permanente para NEXO.

#### 17. SUSPENSIÓN O CANCELACIÓN DE SERVICIOS

NEXO podrá suspender temporal o definitivamente servicios, beneficios o membresías cuando:

- a) Existan incumplimientos de pago.
- b) Se detecte fraude o intento de fraude.
- c) Exista uso indebido de los servicios.
- d) Se proporcionen datos falsos o incompletos.
- e) Se presenten contracargos improcedentes.
- f) Existan requerimientos regulatorios o legales que así lo exijan.

La suspensión o cancelación no generará derecho automático a reembolso.

#### 18. TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN CONTRACTUAL

El usuario podrá cancelar su membresía conforme a los procedimientos establecidos por NEXO.

La cancelación surtirá efectos respecto de futuras renovaciones y no afectará obligaciones previamente adquiridas.

NEXO podrá dar por terminada la relación contractual cuando existan causas justificadas derivadas del incumplimiento de los presentes Términos y Condiciones.

#### 19. FUERZA MAYOR

NEXO no será responsable por incumplimientos, retrasos o afectaciones derivadas de acontecimientos fuera de su control razonable, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa:

- a) Fenómenos naturales.
- b) Pandemias.

- c) Emergencias sanitarias.
- d) Fallas masivas de telecomunicaciones.
- e) Ataques cibernéticos.
- f) Interrupciones de proveedores tecnológicos.
- g) Cambios regulatorios.
- h) Actos de autoridad.
- i) Conflictos laborales.
- j) Eventos atribuibles a terceros.

## 20. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

NEXO podrá modificar, actualizar o sustituir los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento.

Las modificaciones entrarán en vigor a partir de su publicación en el Sitio o por cualquier otro medio que NEXO considere adecuado.

El uso continuado de los servicios constituirá aceptación de las modificaciones correspondientes.

## 21. INTEGRIDAD DEL ACUERDO

Los presentes Términos y Condiciones, conjuntamente con el Aviso de Privacidad, políticas operativas, reglas de uso, condiciones particulares y demás documentos publicados por NEXO, constituyen el acuerdo íntegro entre las partes.

En caso de conflicto entre documentos, prevalecerán las disposiciones específicas aplicables al servicio correspondiente.

## 22. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Para la interpretación, cumplimiento y ejecución de los presentes Términos y Condiciones, las partes se someten expresamente a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos.

Cualquier controversia será resuelta por los tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando las partes a cualquier otro fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio presente o futuro.

## 23. CONTACTO

Para cualquier duda, aclaración, solicitud o comentario relacionado con los presentes Términos y Condiciones, los usuarios podrán comunicarse con NEXO a través de:

Correo electrónico:

[contacto@nexoasistencia.com](mailto:contacto@nexoasistencia.com)

Sitio web:

[www.nexoasistencia.com](http://www.nexoasistencia.com)

NEXO procurará atender las solicitudes recibidas en un plazo razonable conforme a la naturaleza de cada caso.

NEXO ASISTENCIAS Y BENEFICIOS, S.A. DE C.V., con domicilio en la Ciudad de México, opera una plataforma de membresías, beneficios y servicios de asistencia, así como la comercialización y administración de programas y servicios prestados directamente por NEXO o por terceros proveedores con los que mantiene convenios de colaboración.

Algunos beneficios ofrecidos a través de las membresías NEXO pueden incluir acceso a coberturas de seguro respaldadas por pólizas colectivas contratadas por terceros. Actualmente, las coberturas de seguro asociadas a determinadas membresías se encuentran respaldadas por una póliza colectiva contratada por Integra Salud, S.A. de C.V., con THONA Seguros, S.A. de C.V., o por cualquier otra aseguradora o proveedor autorizado que, en su caso, sustituya o complemente dichas coberturas.

NEXO no es una institución de seguros, no realiza actividades reservadas a los intermediarios de seguros y no participa en la evaluación técnica, determinación de procedencia, autorización o pago de siniestros, procesos que son responsabilidad exclusiva de la aseguradora correspondiente conforme a las condiciones de la póliza aplicable.

La responsabilidad de NEXO se limita a la correcta prestación de los servicios propios que ofrece directamente, así como a facilitar el acceso a los beneficios y servicios contratados con terceros proveedores, sin asumir responsabilidad por decisiones, resoluciones, coberturas, exclusiones, rechazos, limitaciones o pagos efectuados por dichos terceros.