

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Campaña de Mastografías Gratuitas 2026-2027

1. Organizador

La presente campaña es organizada por **Laboratorio Médico Polanco** y Laboratorios Ruiz en colaboración con **Welbe Care**, con el objetivo de otorgar mastografías gratuitas sujetas a los presentes términos y condiciones.

La participación en esta campaña implica la aceptación total de estos términos y condiciones, así como de las políticas y avisos de privacidad vigentes de las organizaciones participantes.

2. Vigencia de la Campaña

La campaña será válida del 1 de octubre de 2026 al 30 de septiembre de 2027, o hasta agotar la disponibilidad de estudios asignados para cada periodo, lo que ocurra primero.

Durante la vigencia de la campaña se otorgará un máximo de 7,000 mastografías gratuitas.

3. Disponibilidad y Mecánica de Asignación

3.1 Octubre 2026

Durante el mes de octubre de 2026 se asignarán:

- 3,310 mastografías gratuitas al adquirir cualquiera de los Check Ups o Perfiles participantes.
- 2,040 mastografías gratuitas sin necesidad de realizar compra alguna.

3.2 Noviembre 2026 a Septiembre 2027

Durante este periodo se asignarán:

- 1,650 mastografías gratuitas sin compra condicionada.
- Aproximadamente 150 mastografías mensuales, sujetas a disponibilidad y capacidad operativa.

La disponibilidad mensual podrá modificarse sin previo aviso por razones operativas, médicas o de capacidad instalada.

4. Check Ups y Perfiles Participantes

Únicamente para la asignación de las 3,310 mastografías vinculadas a compra aplican los siguientes productos:

1. Check Up Mujer 40 y Más (Laboratorio Médico Polanco).
2. Check Up Mujer LMP Q45 (Laboratorio Médico Polanco).
3. Check Up Mujeres Menores de 40 (Laboratorio Médico Polanco).
4. Perfil Mujer Sana Q45 (Laboratorios Ruiz).
5. Perfil Mujer 40 y Más (Laboratorios Ruiz).

La adquisición de cualquiera de estos check ups o perfiles no garantiza disponibilidad inmediata de cita, ya que la programación estará sujeta a agenda y capacidad operativa.

5. Requisitos para la Mastografía

Mujeres menores de 40 años: La realización de la mastografía estará sujeta a la presentación de una orden médica vigente emitida por un profesional de la salud facultado para ello o a la acreditación de antecedentes clínicos que justifiquen el estudio, incluyendo historial personal de cáncer de mama, seguimiento oncológico o cualquier otra condición determinada por el médico tratante, conforme a los criterios clínicos aplicables y a la NOM-041-SSA2-2011.

Laboratorio Médico Polanco y Laboratorios Ruiz podrán solicitar la receta médica correspondiente como requisito operativo para la programación del estudio en pacientes menores de 40 años.

6. Procedimiento de Registro y Agendamiento

6.1. Registro

Las personas interesadas deberán completar el formulario de registro habilitado para la campaña proporcionando información veraz, vigente y completa.

Durante el registro deberá indicarse si la persona desea:

- Acceder a una mastografía gratuita.
- Obtener información de alguno de los Check Ups o Perfiles participantes.

6.2. Contacto

Una vez recibido el registro:

- Un asesor especializado realizará contacto vía WhatsApp y/o llamada telefónica.
- El contacto se efectuará conforme al orden de recepción de registros y a la disponibilidad operativa.

6.3. Agendamiento

Las citas se agendan exclusivamente a través del Call Center único de Laboratorio Médico Polanco y Laboratorios Ruiz.

Este procedimiento permite:

- Verificar elegibilidad.
- Confirmar disponibilidad.
- Seleccionar sucursal participante.
- Asignar fecha y horario.
- Proporcionar instrucciones de preparación.

No será posible agendar citas mediante redes sociales, correo electrónico u otros canales no autorizados.

7. Prioridad de Agendamiento

Las citas serán asignadas bajo los siguientes criterios:

1. Disponibilidad médica y operativa de cada sucursal.
2. Fecha de registro del participante.
3. Validación de documentación requerida.
4. Disponibilidad mensual de estudios asignados.

La realización del registro no constituye una garantía automática de cita inmediata.

8. Intentos de Contacto y Falta de Respuesta

Con la finalidad de brindar atención a todas las personas registradas:

- El equipo de atención al cliente de LMP y Laboratorios Ruiz realizará intentos razonables de contacto por los medios proporcionados por el usuario.
- Laboratorio Médico Polanco y Laboratorios Ruiz contarán con un plazo de hasta 72 horas, contadas a partir del 1 de octubre de 2026, para contactar a las personas registradas que hayan solicitado una mastografía gratuita, sujeto a la disponibilidad de mastografías gratuitas hasta agotar existencias. Sin perjuicio de lo anterior, y conforme a lo dispuesto en la sección 9, el primer contacto podrá realizarse a más tardar el 30 de noviembre de 2026.
- El teléfono de contacto es el 55 5080 1910, en un horario de 9:00 a. m. a 6:00 p. m., de lunes a viernes.
- Se realizarán únicamente 2 intentos de contacto por participante. En el caso de Laboratorios Ruiz, los intentos de contacto se realizarán exclusivamente vía WhatsApp. Si después del segundo intento no se logra establecer comunicación, se pasará a la siguiente persona en orden de registro.
- Si el participante no responde llamadas, mensajes o solicitudes de información dentro de los plazos indicados, su lugar podrá ser reasignado a otra persona en lista de espera.
- Será responsabilidad del participante proporcionar datos correctos y mantenerse atento a los medios de contacto registrados.

Ni Laboratorio Médico Polanco, ni Laboratorios Ruiz, ni Welbe Care serán responsables por citas no concretadas derivadas de:

- Datos incorrectos.
- Líneas telefónicas inhabilitadas.
- Falta de respuesta.
- Bloqueo de comunicaciones.
- Mensajes no leídos.

9. Periodo Especial de Atención Inicial

Debido al volumen extraordinario esperado durante el lanzamiento de la campaña, los participantes reconocen y aceptan que el primer contacto podrá efectuarse dentro de un periodo estimado comprendido entre el **15 y el 30 de noviembre de 2026**, especialmente para los registros realizados durante las primeras semanas de la campaña.

Los tiempos de contacto podrán variar de acuerdo con la demanda y capacidad operativa.

10. Condiciones Generales

1. Promoción válida únicamente en las siguientes 32 sucursales participantes de Laboratorio Médico Polanco y Laboratorios Ruiz: Centro Médico, Cuajimalpa, Del Valle, Jardín Balbuena, Mixcoac, Narvarte, Polanco, Roma, Angelópolis, Anzures, Concepción, La Paz, Toluca Colón, Toluca Galerías (Plaza Izar), Toluca Valle Don Camilo, Aragón, Azcapotzalco, Izcalli, Lindavista-Montevideo, Loma Dorada, Plaza del Parque, Plaza Satélite, Querétaro Constituyentes, Satélite Centro Cívico, Tlalnepantla, Town Center El Rosario, City Xochimilco, Coyoacán, Ermita, Las Águilas, Plaza Miramontes y Tlalpan Hospitales.

2. Sujeta a disponibilidad hasta agotar existencias del periodo correspondiente.
3. Limitada a una mastografía gratuita por persona durante toda la vigencia de la campaña.
4. La mastografía deberá realizarse en la fecha asignada por el laboratorio.
5. No acumulable con otras promociones, descuentos o beneficios.
6. No transferible ni canjeable por dinero en efectivo.
7. Los estudios serán realizados conforme a los protocolos médicos, regulatorios y operativos vigentes.
8. La asistencia puntual a la cita es responsabilidad exclusiva del participante.
9. En caso de cancelación o inasistencia, la reprogramación quedará sujeta a nueva disponibilidad.

11. Beneficios Complementarios de Membresía Welbe

Como beneficio adicional, determinados participantes podrán recibir acceso a una membresía Welbe Care conforme a las condiciones vigentes al momento de su activación.

11.1. Activación

- La membresía deberá activarse dentro de los primeros 30 días naturales posteriores a su asignación.
- Si no se activa dentro de dicho plazo, el beneficio podrá cancelarse sin responsabilidad para Welbe Care.

11.2. Vigencia de la Membresía

El periodo anual de beneficios comenzará a contar a partir de la fecha de activación de la membresía dentro de la aplicación o plataforma correspondiente, y no desde la fecha de registro en la campaña.

12. Beneficios de Telemedicina

Durante la vigencia de la membresía activa, el usuario podrá acceder a:

Consultas ilimitadas

- Médico General (24 horas, 7 días de la semana).
- Psicología.
- Nutrición.

Consultas con especialistas

Hasta dos consultas con médicos especialistas, sujetas a disponibilidad:

- Ginecoobstetricia.
- Ortopedia.
- Otorrinolaringología.
- Medicina Interna.
- Oftalmología.

Las consultas se proporcionarán mediante los medios, horarios y plataformas definidos por Welbe Care.

13. Beneficio de Descuentos en Farmacias

Los descuentos en farmacias aplicarán exclusivamente para medicamentos prescritos mediante recetas emitidas por profesionales médicos pertenecientes a la red de Welbe Care.

El descuento:

- Está sujeto a las farmacias participantes.
- Puede variar según medicamento y ubicación.
- No aplica a productos sin receta cuando ésta sea requerida.
- Está sujeto a disponibilidad y a las políticas de cada establecimiento participante.

14. Protección de Datos Personales

Los participantes aceptan que sus datos personales sean tratados conforme a los avisos de privacidad vigentes de:

- Laboratorio Médico Polanco: <https://Impolanco.com/>
- Laboratorios Ruiz: https://laboratoriosruiz.com/pdf/LR_Aviso%20de%20Privacidad_Feb_2024.pdf
- Welbe Care: <https://terminosycondiciones.welbecare.com/>

La información proporcionada será utilizada para:

- Validación de elegibilidad.
- Contacto y agendamiento.
- Prestación de servicios médicos.
- Cumplimiento de obligaciones regulatorias.

15. Deslinde de Responsabilidad de Welbe Care

Welbe Care participa en la presente campaña como proveedor de servicios tecnológicos, administración de beneficios de salud, telemedicina y canales de atención digital.

En consecuencia:

- a) La aplicación móvil, plataforma tecnológica, sitio web, canales digitales, herramientas de registro y servicios de telemedicina son operados y administrados exclusivamente por Welbe Care.
- b) Cualquier incidencia relacionada con el funcionamiento de la aplicación, incluyendo de manera enunciativa mas no limitative los que se describen a continuación Y será responsabilidad exclusiva de Welbe Care conforme a sus términos y condiciones y niveles de servicio aplicables.
 - a. Interrupciones del servicio.
 - b. Fallas técnicas.
 - c. Lentitud en la plataforma.
 - d. Problemas de acceso o autenticación.
 - e. Errores en la visualización de beneficios.
 - f. Caídas temporales o permanentes del sistema.
 - g. Problemas derivados de actualizaciones tecnológicas.
- c) Laboratorio Médico Polanco y Laboratorios Ruiz no son propietarios, desarrolladores, operadores ni administradores de la aplicación o plataforma tecnológica de Welbe Care, por lo que no asumen responsabilidad alguna respecto de su disponibilidad, funcionamiento, mantenimiento o continuidad operativa.

- d) Las consultas de telemedicina, beneficios de membresía, descuentos en farmacias, gestión de especialistas y demás servicios ofrecidos a través de la plataforma Welbe Care son prestados bajo la exclusiva responsabilidad de Welbe Care y de los profesionales de la salud que formen parte de su red médica.
- e) Cualquier reclamación, aclaración, inconformidad o solicitud relacionada con:
 - a. La aplicación de Welbe Care.
 - b. La activación de la membresía.
 - c. El acceso a beneficios digitales.
 - d. Los servicios de telemedicina.
 - e. Los descuentos en farmacias.
 - f. La disponibilidad de especialistas.
 - g. El tratamiento de datos personales por parte de Welbe Care.
 - h. deberá dirigirse directamente a Welbe Care a través de sus canales oficiales de atención.
- f) Los participantes reconocen y aceptan que el uso de la aplicación y de los servicios administrados por Welbe Care se encuentra sujeto a los términos, condiciones, políticas y avisos de privacidad emitidos por dicha empresa, los cuales podrán ser consultados y aceptados directamente por el usuario en:

<https://terminosycondiciones.welbecare.com/>
- g) La participación en la presente campaña implica que el usuario reconoce haber leído, comprendido y aceptado los términos y condiciones aplicables de Welbe Care respecto de los servicios que presta de manera directa.
- h) Laboratorio Médico Polanco y Laboratorios Ruiz únicamente serán responsables de la prestación de los estudios clínicos y de imagen que efectivamente realicen en sus instalaciones, incluyendo la mastografía objeto de esta campaña, conforme a sus protocolos médicos y operativos vigentes.

16. Consideraciones Médicas

La mastografía es un estudio de apoyo diagnóstico y tamizaje.

Los resultados deberán ser interpretados por un médico tratante calificado, quien determinará el seguimiento, tratamiento o estudios complementarios que resulten necesarios.

La participación en la campaña no sustituye atención médica profesional, valoración clínica ni seguimiento especializado.

17. Modificaciones

Laboratorio Médico Polanco, Laboratorios Ruiz y Welbe Care se reservan el derecho de modificar, actualizar, suspender o terminar la campaña en cualquier momento por causas operativas, regulatorias, médicas o de fuerza mayor, procurando informar oportunamente a los participantes mediante los canales disponibles.

18. Uso Indebido de la Promoción

Con el propósito de garantizar que los beneficios de la campaña sean otorgados de manera justa y transparente a las personas elegibles, Laboratorio Médico Polanco, Laboratorios Ruiz y Welbe Care se reservan el derecho de verificar la identidad y elegibilidad de los participantes.

Se considerarán prácticas indebidas, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa:

- Proporcionar información falsa, incompleta o inexacta durante el registro.
- Registrar a una misma persona múltiples veces con diferentes correos electrónicos, números telefónicos o datos de identificación.
- Intentar obtener más de una mastografía gratuita durante la vigencia de la campaña.
- Compartir, vender, transferir o ceder a terceros los beneficios otorgados.
- Suplantar la identidad de otra persona.
- Alterar, falsificar o modificar documentación médica o de identificación.
- Proporcionar recetas médicas alteradas, falsas o emitidas por personas no autorizadas.
- Realizar cualquier conducta destinada a obtener un beneficio de manera indebida o en contravención de los presentes términos y condiciones.

En caso de detectarse alguna irregularidad, Laboratorio Médico Polanco, Laboratorios Ruiz y/o Welbe Care podrán:

- Solicitar documentación adicional para validar la identidad del participante.
- Suspender temporalmente el proceso de agendamiento.
- Cancelar la asignación de la mastografía o de cualquier beneficio asociado.
- Revocar beneficios previamente otorgados.
- Negar la participación futura en la campaña.
- Realizar las acciones legales correspondientes cuando exista evidencia de fraude, falsificación documental o suplantación de identidad.

La determinación de una conducta irregular se realizará con base en la información disponible y en los procedimientos internos de validación de las empresas participantes.

18.1 Validación de Identidad

Para la realización del estudio, el participante deberá presentar una identificación oficial vigente. Los datos registrados deberán coincidir con los datos de la persona que acuda a la cita. En caso de discrepancias, el beneficio podrá ser cancelado.

19. Prevención de Fraude y Suplantación de Identidad

Laboratorio Médico Polanco, Laboratorios Ruiz y Welbe Care no solicitan pagos, transferencias, depósitos, contraseñas de acceso, códigos de verificación ni información financiera como condición para acceder a las mastografías gratuitas objeto de esta campaña.

Los participantes deberán considerar como sospechosa cualquier comunicación que:

Solicite pagos para apartar, liberar o garantizar una cita.

Solicite transferencias a cuentas bancarias de personas físicas.

Prometa beneficios adicionales distintos a los establecidos en los presentes Términos y Condiciones.

Sea emitida por canales distintos a los oficialmente autorizados por Laboratorio Médico Polanco, Laboratorios Ruiz o Welbe Care.

Solicite compartir contraseñas, códigos de autenticación o información bancaria confidencial.

Laboratorio Médico Polanco, Laboratorios Ruiz y Welbe Care no serán responsables por pérdidas, pagos, perjuicios o daños derivados de la interacción de los participantes con personas, sitios web, perfiles de redes sociales, aplicaciones, correos electrónicos, líneas telefónicas o canales falsos que pretendan suplantar la identidad de cualquiera de las empresas participantes.

Se recomienda a los participantes verificar que cualquier comunicación relacionada con la campaña provenga exclusivamente de los canales oficiales publicados por Laboratorio Médico Polanco, Laboratorios Ruiz y Welbe Care.

En caso de detectar intentos de fraude, suplantación de identidad o uso indebido de marcas, nombres comerciales, logotipos o distintivos relacionados con la campaña, los organizadores podrán tomar las acciones legales correspondientes y colaborar con las autoridades competentes.

Los participantes deberán reportar cualquier actividad sospechosa a través de los canales oficiales de atención de Laboratorio Médico Polanco, Laboratorios Ruiz o Welbe Care.