

**PREGUNTAS FRECUENTES**  
**CONECTAMOS CON TU SALUD**  
**INTER en alianza con NUEVE ONCE**

- **¿Qué es el beneficio de salud?** Es un servicio complementario de salud ofrecido por Inter en alianza con Nueve Once, disponible para todos los clientes Inter con el servicio de **Internet Fibra** y todos los miembros del Club Inter VIP, que se encuentren activos y al día con el servicio. No se maneja como un contrato de medicina prepagada, sino como un valor agregado de su suscripción.
- **¿Qué servicios incluye el beneficio de salud?** El beneficio abarca los siguientes servicios principales, los mismos **varían acorde al plan que posea contratado el cliente.**
  - **Telemedicina:** Consultas médicas virtuales inmediatas.
  - **Atención médica *in situ*:** Visitas médicas directamente en el domicilio.
  - **Traslados de emergencia:** Ambulancias para situaciones críticas.
  - **Medicinas a domicilio:** Entrega de fármacos según disponibilidad y caso.
  - **Plan 300 Megas:** beneficio de telemedicina.
  - **Plan 600 Megas:** beneficio de telemedicina y atención médica domiciliaria.
  - **Plan 1 GIGA:** beneficio de telemedicina, atención médica domiciliaria, traslados en ambulancia y entrega de medicamentos.
  - **Miembro VIP | Club Inter:** beneficio de telemedicina, atención médica domiciliaria, traslados en ambulancia y entrega de medicamentos.
- **¿Quiénes pueden disfrutar de este beneficio?** El servicio está disponible para todos los clientes de Inter, que se encuentren activos y solventes con su servicio de Internet por fibra óptica; así como todos los miembros del Club Inter VIP.
- **¿Cuántos beneficiarios puedo registrar?** Dependerá del plan de Internet por fibra óptica, que el cliente tenga activo con Inter.
  - **Plan 300 Megas:** Titular + 1 beneficiario extra.
  - **Plan 600 Megas:** Titular + 3 beneficiarios extras.
  - **Plan 1 GIGA:** Titular + 3 beneficiarios extras.
  - **Miembro VIP | Club Inter:** Titular + 3 beneficiarios extras.
- **¿Mis hijos menores de edad pueden ser beneficiarios?** Sí. Los infantes sin cédula propia pueden registrarse utilizando la cédula del representante.

- **¿Hay algún período de espera para usar el servicio?** No. Una vez activado el servicio, puedes utilizarlo de inmediato sin períodos de espera.
- **¿Hay restricciones por edad o enfermedades preexistentes?** No. No existen limitaciones por edad, nacionalidad, parentesco ni condiciones médicas previas. El disfrute del beneficio es inmediato tras la activación, sin plazos de espera
- **¿Puedo cambiar a mis beneficiarios después de registrarlos?** No durante los primeros 6 meses. El cliente debe asegurarse de registrar correctamente a tus beneficiarios desde el inicio.
- **¿Cuál es el costo del beneficio de salud?** El beneficio de salud está incluido como un beneficio sin costo adicional, en el plan de internet por fibra óptica contratado y para todos los miembros del Club Inter VIP. Estará vigente y disponible siempre que el cliente mantenga sus servicios al día.
- **¿Existe algún tiempo de espera para empezar a usarlo?** No, el disfrute del beneficio es inmediato tras la activación del servicio Inter o el cambio al plan calificado, sin plazos de espera por enfermedades preexistentes o edad.

## Flujos de Activación y Uso - Inter Salud & Nueve Once

**1. ¿Cuál es el punto de inicio para que un cliente active su beneficio de salud?** El cliente debe ingresar a **Mi Inter (mi.inter.com.ve)** y seleccionar la opción «Nueve Once». No se puede activar directamente desde la webapp de Nueve Once sin este paso previo de validación.

**2. Durante el registro del titular, ¿qué datos aparecen precargados y cuál debe completar el usuario?** Aparecen precargados: cédula, nombre, apellidos, fecha de nacimiento, teléfono y correo electrónico. El único campo que el usuario debe completar manualmente es **sexo**, además de aceptar los términos y condiciones.

**3. ¿Cómo se valida la activación del titular en el Nueve?** Luego de la activación en Mi Inter, el titular recibe un correo electrónico del Nueve Once con un enlace directo para ingresar a la Web App de Nueve Once, el cual tiene una validez de 15 minutos. Si vence, se debe solicitar uno nuevo en: **[www.inter.com.ve/appnueveonce](http://www.inter.com.ve/appnueveonce)**

**4. ¿Cómo registrar a los beneficiarios?** Seguidamente a la activación, el abonado puede registrar a sus beneficiarios a través de Mi Inter. Seguidamente, recibirá un correo electrónico de confirmación del Nueve Once por cada beneficiario registrado.

**5. ¿Qué datos se requieren para registrar a un beneficiario y cuál de ellos es opcional?** Se requiere: cédula, nombre, apellidos, fecha de nacimiento, género, teléfono y relación (parentesco). El **correo electrónico** es el único dato opcional para los beneficiarios.

**6. ¿Cómo se registra a un infante que aún no tiene cédula de identidad?** Se utiliza el **número de cédula del representante seguido de un correlativo** (ejemplo: [Cédula]1, [Cédula]2).

**7. ¿Existe alguna restricción para cambiar a los beneficiarios una vez registrados?** Sí. Los beneficiarios **no podrán modificarse durante los primeros 6 meses** después de su registro. Además, no se puede afiliarse como beneficiario a alguien que ya sea titular de Inter.

**8. ¿Qué sucede con el servicio de salud si el cliente no paga su factura de Inter?** El servicio de salud se suspende automáticamente. El plan de salud **sigue el estado del servicio Inter**; si uno está suspendido, el otro también, y no hay periodos de gracia.

**9. Si un cliente sube (upgrade) o baja (downgrade) su plan de internet, ¿qué pasa con sus beneficiarios?** En ambos casos, los beneficiarios **quedan desactivados**. El titular debe volver a registrarlos según las reglas y cantidades permitidas en el nuevo nivel del plan. Los registros anteriores quedan guardados solo como histórico.

**10. ¿Cuál es el proceso si un cliente tiene una urgencia médica pero aún no ha activado el servicio?** El sistema le solicitará activarlo primero, cualquier beneficio de salud que tenga el cliente, según su servicio Inter es válido única y exclusivamente después de la activación en Mi Inter, sino no es posible usarlo. **Seguidamente de esta activación, ya es posible usar los beneficios.**

**11. En caso de que el correo del usuario sea incorrecto o no se encuentre en el sistema, ¿cuál es el canal de soporte final?** El usuario debe reportar inicialmente al Nueve Once y de no poder ser resuelto el Nueve Once, remite el caso directamente a Inter.

- **¿Cómo accedo a mi beneficio de salud?**
  - El cliente deberá activar el beneficio en **Mi Inter: opción Salud y deberá** afiliarse a sus beneficiarios.
  - Una vez registrado, el cliente recibirá un correo electrónico de parte de Nueve Once, con un link que redireccionará a la Web App, donde el cliente podrá gestionar sus beneficios y los de sus beneficiarios.

- **¿Cuáles son los canales para usar el servicio de salud?** El cliente cuenta con atención través de:
  - **WebApp Nueve Once:** Para gestión de consultas y servicios.  
[www.inter.com.ve/appnueveonce](http://www.inter.com.ve/appnueveonce)
  - **WhatsApp INTER:** (0412) - 00- INTER / (0412) – 00 - 46387
  - **Línea de atención telefónica:** (0500) INTER-00 / (0500) 46837- 00
  - **WhatsApp VIP (para clientes Club Inter VIP):**  
(0412) VIP 1111 / (0412) 847 1111
  - **Línea VIP:** (0500) VIP 1111 / (0500) 847 1111
- **¿Por cuánto tiempo tengo el beneficio?** Mientras el servicio de internet de Inter se encuentre activo y al día disfruta del beneficio de salud, ya que es parte del plan contratado y de la membresía VIP del Club Inter.
- **¿Qué sucede si mi servicio de Inter se suspende o me atraso en el pago?** El beneficio de salud está vinculado al estado de la contratación del servicio Inter. Si el servicio de Inter, se suspende por falta de pago, el beneficio de salud también quedará inhabilitado hasta que el cliente, se ponga al día, por lo que el titular ni los beneficiarios podrán hacer uso del mismo. Se recomienda pagar dentro de los primeros 5 días del mes para garantizar la continuidad.
- **¿Necesito presentar documentos para registrarme?** No. El registro se realiza solo con los datos personales básicos del cliente, sin necesidad de adjuntar documentación.
- **¿Puedo darme de baja del servicio de salud?** Actualmente el beneficio se mantiene activo mientras el plan de Internet, esté activo. No hay opción de baja voluntaria.
- **¿Qué hago en caso de una urgencia médica?**

**Para emergencias:**

- El cliente deberá contactar la línea de emergencia disponible **24/7:** 0212-9095214.
- NOA: Asistencia directa escribiendo al WhatsApp Nueve Once: 0424 1451401
- **Web App Nueve Once:** Para gestión de consultas y servicios.  
[www.inter.com.ve/appnueveonce](http://www.inter.com.ve/appnueveonce)

**También podrá derivar a Urgencias de Nueve Once a través de los canales que Inter dispone:**

- **WhatsApp INTER:** (0412) - 00- INTER / (0412) – 00 - 46387
- **Línea de atención telefónica:** (0500) INTER-00 / (0500) 46837- 00
- **WhatsApp VIP (para clientes Club Inter VIP):**  
(0412) VIP 1111 / (0412) 847 1111
- **Línea VIP:** (0500) VIP 1111 / (0500) 847 1111

***El equipo de Nueve Once coordinará la atención que necesites.***

- **¿Mis beneficiarios pueden usar el servicio?** Si, una vez registrados los beneficiarios, pueden acceder a la web app de Nueve Once, con el mismo link que se le otorgó al titular y a través de las vías telefónicas de Nueve Once, para urgencias con su cédula y domicilio
- **¿Qué pasa si cambio mi plan de internet?** El beneficio de salud cambia si el cliente cambia a un plan superior o si ingresa al Club Inter VIP. Asimismo, funciona de manera contraria, si el cliente, contrata un plan inferior-sus beneficios se verán afectados.
- **¿El servicio funciona en todo el país?** Sí. El servicio de salud está disponible para todos los clientes, independientemente de su ubicación en Venezuela.
- **¿Qué pasa con los beneficiarios registrados si cambio de plan?** Al cambiar de plan hacia uno superior o inferior, los beneficiarios se desactivan y debe volver a registrar a los beneficiarios de acuerdo a la cantidad que le incluya el plan al cual cambió.
- **¿Qué pasa si pierdo la membresía VIP del Club Inter?** Al perder la membresía VIP del Club Inter, pasa a disfrutar de los beneficios de salud que le otorgue el plan de internet que tenga contratado.