

CONDICIONES GENERALES

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS “S.O.S ASISTENCIA TOTAL”

Programa **S.O.S ASISTENCIA TOTAL** con un costo mensual de **\$49.00**

El “PRESTADOR” llevará a cabo los siguientes servicios que a continuación se detallan a los “USUARIOS” de “**S.O.S. ASISTENCIA TOTAL**” y “**APOYO S.O.S.**”

1. SERVICIOS DE ASISTENCIA EN VIAJES NACIONALES Y EN EL EXTRANJERO

TERRITORIALIDAD. Los SERVICIOS a los Usuarios y/o Beneficiarios, sus equipajes y efectos personales, abarcan todo el mundo y serán proporcionados a partir del kilómetro 100 desde la residencia permanente del Usuario o Beneficiario.

1.1. TRASLADO DEL USUARIO O BENEFICIARIO EN CASO DE LESIONES CORPORALES O ENFERMEDAD.

Traslado médico aéreo en línea comercial en territorio nacional. Cuando el Usuario o Beneficiario sufra un accidente o enfermedad grave estando de viaje, EL PRESTADOR cubrirá los gastos de traslado en ambulancia, o el medio que el médico que lo atienda, en acuerdo con el equipo médico de “EL PRESTADOR” recomiende, hasta el centro hospitalario más cercano y apropiado o, si las circunstancias así lo ameritan, el traslado se hará al domicilio del beneficiario.

El transporte en ambulancia aérea sólo se proporcionará en México, Estados Unidos y Canadá. En general, el traslado aéreo se hará en línea comercial, salvo en caso que no haya disponibilidad.

*Servicio limitado a un evento al año por USUARIO, en caso de que sea alguno de los BENEFICIARIOS quien ocupe el Servicio, se tomará como el Servicio al que tiene derecho el USUARIO.

1.2. TRASLADO DE FAMILIAR POR CONVALECENCIA.

Cuando por el accidente o enfermedad que sufra el Usuario o Beneficiario, no fuere posible la continuación del viaje, "EL PRESTADOR" cubrirá los gastos de transportación de los acompañantes hasta su domicilio habitual o al lugar donde se encuentre hospitalizado Usuario o Beneficiario.

Este servicio será proporcionado a los acompañantes, siempre y cuando el transporte no pueda efectuarse por el medio de transporte inicialmente previsto para el viaje.

Cuando alguna de las personas que deban ser transportadas, sea a su domicilio habitual o al lugar de hospitalización del Usuario o Beneficiario, y sea menor de quince años de edad y no tuviere quien lo acompañe durante el transporte, EL PRESTADOR a solicitud del Usuario o Beneficiario, designará una persona que acompañe al menor durante el transporte.

*Servicio limitado a un evento por año calendario por USUARIO, en caso de que sea alguno de los BENEFICIARIOS quien ocupe el Servicio, se tomará como el Servicio al que tiene derecho el USUARIO.

1.3. DESPLAZAMIENTO Y ESTANCIA DE UN PARIENTE DEL USUARIO O BENEFICIARIO.

Si estando de viaje y a consecuencia de una urgencia y/o emergencia médica el Usuario o Beneficiario requiere estar hospitalizado por más de cinco días consecutivos, se gestionará el transporte en viaje redondo de una persona designada por el Usuario o Beneficiario, con origen en el lugar de residencia del usuario y destino en el lugar donde éste se encuentre hospitalizado.

El tipo de cambio será considerado de acuerdo a lo publicado por el Banco de México en el Diario Oficial de la Federación correspondiente a la fecha en que se realice el pago.

La Asistencia procede en situaciones médicas de emergencia, mismas que serán validadas con el soporte correspondiente ante personal médico de la asistencia.

*Servicio limitado a un evento al año por USUARIO, en caso de que sea alguno de los BENEFICIARIOS quien ocupe el Servicio, se tomará como el Servicio al que tiene derecho el USUARIO. El límite máximo de responsabilidad de la asistencia será el importe de un boleto de viaje redondo en clase turista o económica en el medio de transporte disponible.

1.3.1 ACOMPAÑAMIENTO DE MENORES: Si un Usuario o Beneficiario viajara como única compañía de un(os) menor(es) de quince años, siendo también éste (éstos) beneficiarios, y se encontrara imposibilitado para ocuparse del (de los) mismo (s) por causa de Enfermedad o Accidente, EL PRESTADOR, a su exclusivo criterio, organizará el desplazamiento de un familiar, para que el mismo acompañe al (a los) menor (es) de regreso al lugar de su residencia permanente. **

Adicionalmente EL PRESTADOR organizará y cubrirá los gastos de hospedaje de la persona designada hasta por 5 (cinco) días con un monto máximo de 30 (treinta) días del salario mínimo vigente en el Distrito Federal por día

*Servicio limitado a un evento al año por USUARIO, en caso de que sea alguno de los BENEFICIARIOS quien ocupe el Servicio, se tomará como el Servicio al que tiene derecho el USUARIO.

1.4. DESPLAZAMIENTO DEL USUARIO O BENEFICIARIO POR INTERRUPCIÓN DEL VIAJE DEBIDO AL FALLECIMIENTO DE UN PARIENTE.

Cuando a consecuencia del fallecimiento de un pariente del Usuario o Beneficiario, alguno de estos, este se vea en la necesidad de interrumpir su viaje a efecto de regresar a su domicilio permanente y siempre y cuando su regreso no pueda efectuarse por el medio de transporte inicialmente previsto para el viaje, "EL PRESTADOR" coordinará el desplazamiento del Usuario o Beneficiario desde el lugar en que se encontraba de viaje y hasta el lugar de la inhumación del pariente fallecido, este desplazamiento podrá ser en avión clase turista o charter y cuando el traslado sea en autobús, este será en primera clase o pullman.

*Servicio limitado a un evento al año por USUARIO, en caso de que sea alguno de los



BENEFICIARIOS quien ocupe el Servicio, se tomará como el Servicio al que tiene derecho el USUARIO.

1.5. ASISTENCIA MÉDICA DE EMERGENCIA POR LESIÓN O ENFERMEDAD DEL USUARIO EN EL EXTRANJERO.

Cuando el Usuario o Beneficiario estando de viaje en el extranjero, sufra una enfermedad o lesión grave, “EL PRESTADOR” le cubrirá los gastos por su atención, incluyendo gastos de hospitalización, intervenciones quirúrgicas, honorarios médicos y medicamentos, hasta por un límite máximo de 5,000 dólares (cinco mil dólares). Este no aplicará reembolsos, se deberá solicitar y tramitar el servicio en el momento de requerirlo

Cuando los gastos erogados por el beneficiario se deban a la atención emergente de padecimientos dentales, “EL PRESTADOR” le cubrirá dichos gastos erogados hasta un límite máximo de 1,500 dólares (un mil quinientos dólares).

El beneficiario deberá acreditar a “EL PRESTADOR”, con los comprobantes correspondientes, la erogación de su parte de los gastos originados por su atención médica de urgencia.

*Servicio limitado a un evento al año por USUARIO, en caso de que sea alguno de los BENEFICIARIOS quien ocupe el Servicio, se tomará como el Servicio al que tiene derecho el USUARIO.

1.6. HOTEL POR CONVALECENCIA.

Si el Usuario o Beneficiario por no encontrarse en condiciones de viajar después de haber estado hospitalizado y según prescripción del médico tratante en conjunto con el equipo médico de EL PRESTADOR, requiere hospedarse en la ciudad en la que estuvo hospitalizado para convalecer, este gestionará y se hará cargo de los gastos de hospedaje del Usuario o Beneficiario hasta por un monto equivalente 100 dólares (cien dólares) diarios y una estancia límite máxima de 10 (diez) noches. Estos límites son por evento y no por persona. La asistencia procederá cuando la prescripción médica de convalecencia sea de al menos 5 (cinco) días.

El tipo de cambio será considerado de acuerdo a lo publicado por el Banco de México en



el Diario Oficial de la Federación correspondiente a la fecha en que se realice el pago.

La asistencia procede en situaciones médicas de emergencia, mismas que serán validadas con el soporte correspondiente ante personal médico de la asistencia.

*Servicio limitado a un evento al año por USUARIO, en caso de que sea alguno de los BENEFICIARIOS quien ocupe el Servicio, se tomará como el Servicio al que tiene derecho el USUARIO.

1.7. TRANSPORTE O REPATRIACIÓN DEL BENEFICIARIO FALLECIDO Y DE LOS ACOMPAÑANTES CON DERECHO AL SERVICIO.

Si el Usuario o Beneficiario fallecieran estando de viaje, se realizarán todas las formalidades necesarias (incluyendo cualquier trámite legal) y se hará cargo de los gastos inherentes a la repatriación de sus restos mortuorios al sitio de inhumación o cremación indicado por el familiar o algún beneficiario, incluyendo los gastos inherentes al traslado desde el aeropuerto hasta el lugar de residencia del Usuario o Beneficiario.

Si el beneficiario decide que los restos mortuorios del Usuario o Beneficiario sean inhumados o cremados en el lugar donde se haya producido el deceso, la asistencia se hará cargo de los gastos que resulten de dicha inhumación o cremación.

El monto máximo a cubrir, será el que se origine por los gastos de transporte de los restos mortuorios, así como los gastos legales en que se incurra por motivo del trámite o gestión correspondiente, considerando como tales: honorarios por la gestión e impuestos según aplique la legislación de la ciudad y/o país donde ocurra el deceso.

En caso de que la inhumación o cremación se realice en el lugar del deceso del usuario, el límite máximo de responsabilidad a cargo será el equivalente al costo que tendría la repatriación de los restos mortuorios tal como se describe en los párrafos anteriores. Importante: no se incluye cripta ni fosa y corresponderá a un servicio básico.

Aplica por muerte natural, enfermedad o accidente que no esté marcado en las exclusiones.

El límite máximo que cubrirá “EL PRESTADOR” será de 1500 (mil quinientos) días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal, si la muerte ocurre en México y hasta 7,000 dólares (siete mil dólares, moneda de curso legal en los estados unidos de américa) si ésta ocurre en el extranjero, incluido el traslado de los acompañantes al lugar de inhumación.

*Servicio limitado a un evento al año por USUARIO, en caso de que sea alguno de los BENEFICIARIOS quien ocupe el Servicio, se tomará como el Servicio al que tiene derecho el USUARIO.

1.8. CONDUCTOR O CHOFER.

Si el conductor a causa de accidente, enfermedad, fallecimiento o motivos personales de urgencia, no puede continuar con su viaje o regresar a su residencia permanente manejando el vehículo y si ninguno de los acompañantes pudiera asumir la operación del mismo; Iké Asistencia se encargará de:

Traslado de un chofer para regresar el automóvil de uso particular con sus ocupantes hasta el domicilio habitual o hasta el punto de destino previsto en el viaje en el territorio mexicano; en caso de que el usuario lo prefiera la asistencia trasladará a la persona que el mismo designe. La transportación de la persona designada será en clase económica.

Será importante que en la unidad se encuentre la tarjeta de circulación y en su caso la carta poder que autoriza el conductor asignado por la asistencia; será necesario indicar el origen, destino y cilindraje de la unidad.

*Servicio limitado a un evento al año por USUARIO y por un máximo de 30 (treinta) días de salario mínimo general vigente en el Distrito Federal, prestándose solo en Territorio Nacional, en caso de que sea alguno de los BENEFICIARIOS quien ocupe el Servicio, se tomará como el Servicio al que tiene derecho el USUARIO.

1.9. ESTANCIA Y DESPLAZAMIENTO DE LOS BENEFICIARIOS.

Si después de gestionar el remolque del automóvil de uso particular e ingresar el mismo a



un taller, debido a una falla mecánica, avería o robo (una vez cumplidos los trámites de denuncia ante las autoridades competentes), y si su reparación requiere más de 8 (ocho) horas, EL

PRESTADOR cubrirá los gastos de hotel del Usuario o Beneficiario para ayudarlo en la emergencia. Para efectos del hospedaje, a partir de los 12 años los menores podrían ser considerados adultos.

Será necesario brindar a la asistencia los datos el taller que se encuentra revisando la unidad.

Este servicio estará limitado a un costo máximo de \$750.00 (setecientos cincuenta pesos 00/100 M.N.) por noche y a un límite máximo de 2 (dos) noches.

*Servicio limitado a un evento al año, en caso de que sea alguno de los BENEFICIARIOS quien ocupe el Servicio, se tomará como el Servicio al que tiene derecho el USUARIO.

1.11. RECUPERACIÓN DE EQUIPAJE

En caso de que el equipaje documentado se extraviara durante el viaje en vuelo regular, y toda vez que el mismo sea localizado por la aerolínea correspondiente, la asistencia sufragará los gastos de envío hasta el lugar de destino del viaje previsto por el asegurado o hasta su domicilio habitual, a elección del mismo. La asistencia gestionará el rastreo, búsqueda y seguimiento con la aerolínea correspondiente. Vigencia: durante los primeros tres días posteriores a la fecha del vuelo del avión. El monto amparado en la cobertura será de hasta 25 DSMV.

*Servicio limitado a un evento al año.

1.12. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES (NACIONAL).

A solicitud del Usuario o Beneficiario y sin costo para éste, "EL PRESTADOR" se hará cargo de efectuar llamadas telefónicas y transmitir los mensajes urgentes relativos a la situación de Emergencia en que se encuentre el Usuario.

Exclusiones.

- Peticiones fuera del marco legal o ético, no se harán conferencias ni habrá transferencia de llamadas.
- Cuando el Usuario y/o beneficiario no proporcione información veraz y oportuna que nos permita prestar debidamente la asistencia.
- Por ningún motivo la asistencia se prestará a peticiones fuera de la ley o cualquier tipo de información fraudulenta o ilícita que afecte la integridad del servicio.

1.13. ASISTENCIA ADMINISTRATIVA.

Cuando el Usuario o Beneficiario sufra la pérdida o robo de documentos, “EL PRESTADOR” lo asesorará telefónicamente sobre las acciones y trámites que deba seguir.

Este Servicio no tiene límite de eventos.

1.14 EXCLUSIONES DE LOS SERVICIOS.

En los casos de Repatriación EL PRESTADOR decidirá cuándo es el momento más apropiado para la repatriación por lo que determinará las fechas y los medios más adecuados. Será indispensable que los familiares del Usuario o Beneficiario se pongan en contacto con EL PRESTADOR una vez que ocurra el deceso para recibir la orientación correspondiente.

A falta de dichas notificaciones, EL PRESTADOR considerará al Usuario o Beneficiario como responsable de los costos y gastos incurridos.

No dan derecho a los Servicios de Asistencia: las situaciones de emergencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizadas por el Usuario o Beneficiario en contra de prescripción médica o durante viajes en el extranjero superiores a 60 días naturales.

Cuando por una acción intencional del Usuario o Beneficiario resulte la comisión de un delito. La participación del Usuario o Beneficiario en cualquier clase de carrera, competición o exhibición (automóviles, caballos, bicicleta). También quedan excluidas las Situaciones de Asistencia que sean consecuencia directa o indirecta de: a) Huelgas, Guerra, invasión, actos 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. b) Autolesiones o participación del Beneficiario en actos delictivos intencionales.

Servicio sujeto a disponibilidad, términos y condiciones de los proveedores. Cuando el Usuario y/o beneficiario no proporcione información veraz y oportuna que nos permita prestar debidamente la asistencia. Sujetos a las legislaciones locales.

2. SERVICIOS DE ASISTENCIA AUTOMOVILÍSTICA.

TERRITORIALIDAD. Los SERVICIOS se proporcionarán exclusivamente en territorio de la República Mexicana.

2.1. REMOLQUE O TRANSPORTE DE VEHÍCULOS.

Cuando el vehículo propiedad del Usuario o Beneficiario no pudiera circular a causa de una avería, EL PRESTADOR gestionará y cubrirá el costo del arrastre del vehículo desde el lugar de la avería y hasta el taller más próximo a dicho lugar.

El Usuario o Beneficiario o conductor del vehículo, en el momento de la solicitud del servicio, deberá estar presente en todo momento durante el arrastre.

Este servicio será proporcionado únicamente a vehículos de uso particular con capacidad



de carga de hasta 3 ½ (tres y media) toneladas. Vehículos con placas de carga o con carga

mercantil sobre el vehículo, solo tendrán derecho a servicio con costo por cuenta y riesgo del Usuario o Beneficiario.

Los conceptos que se generen en el arrastre distintos a éste, como son maniobras especiales para sacar el vehículo o poderlo enganchar, casetas, abanderamientos, tiempo de espera, a partir de los primeros 25 minutos de espera posteriores al arribo del auxiliador si esta espera es por causas imputables al Usuario o Beneficiario, entre otros, correrán por cuenta de este y deberá cubrirlos directamente al proveedor local del servicio de arrastre (contratado por “EL PRESTADOR”), en el momento.

Ningún arrastre se realizará con carga o personas dentro del vehículo. Tampoco a vehículos con antigüedad de 10 años o más. En este último supuesto, el servicio será con cargo y por cuenta del Usuario o Beneficiario.

La falta de gasolina, falta de corriente y ponchadura de llanta, no dan derecho al servicio de arrastre, ya que estas eventualidades están cubiertas en el siguiente apartado.

*Servicio limitado a 2 eventos en combinación al año por USUARIO, y hasta por un monto máximo de 65 Días de Salario General Vigente en el Distrito Federal, en caso de que sea alguno de los BENEFICIARIOS quien ocupe el Servicio, se tomará como el Servicio al que tiene derecho el USUARIO. Los servicios subsecuentes, serán ofrecidos al Usuario con costo preferencial.

2.2. AUXILIO VIAL.

Cuando el vehículo propiedad del Usuario o Beneficiario no pudiera circular a causa de una avería menor, como falta de gasolina, ponchadura de llanta o falta de corriente eléctrica, EL PRESTADOR gestionará el envío de un especialista al lugar de la avería, para resolver la misma.

El Usuario o Beneficiario deberá estar presente en tanto se resuelve la avería

El suministro de gasolina estará limitado a 7 (Siete) litros, el costo de la gasolina deberá ser cubierto por el USUARIO o BENEFICIARIOS.

Este servicio será proporcionado únicamente a vehículos de uso particular con capacidad de carga de hasta 3 ½ (tres y media) toneladas, incluyendo motocicletas.

* Servicio limitado a 2 eventos al año por USUARIO, en caso de que sea alguno de los BENEFICIARIOS quien ocupe los Servicios, se tomará como los Servicios a los que tiene derecho el USUARIO. Los servicios subsecuentes, serán ofrecidos al Usuario con costo preferencial.

3. SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA.

TERRITORIALIDAD. Los SERVICIOS de asistencia médica se proporcionarán exclusivamente en territorio de la República Mexicana.

3.1. TRASLADO MEDICO TERRESTRE.

Cuando el Usuario o Beneficiario sufra un accidente o enfermedad graves que le provoquen traumatismos o lesiones tales que el equipo médico de “EL PRESTADOR”, en contacto con el médico que lo atienda, recomienden su hospitalización, “EL PRESTADOR” gestionará el envío de una ambulancia terrestre de terapia intensiva o intermedia, según sea el caso, para trasladar al beneficiario al centro hospitalario más cercano para su atención.

EL PRESTADOR sólo cubrirá el costo de la transportación, por lo que los gastos que se generen adicionales serán por cuenta del Usuario o Beneficiario o de sus familiares.



* Servicio limitado a 2 eventos al año por USUARIO, en caso de que sea alguno de los BENEFICIARIOS quien ocupe los Servicios, se tomará como los Servicios a los que tiene

derecho el USUARIO. Los servicios subsecuentes, serán ofrecidos al Usuario con costo preferencial.

3.2. ASISTENCIA MÉDICA TELEFÓNICA.

“EL PRESTADOR” brindará al Usuario o Beneficiario vía telefónica y a solicitud de éste, asistencia médica y a través de médicos certificados, respecto de los siguientes aspectos:

Medicina Preventiva.

Primeros Auxilios.

Información sobre

medicamentos. Urgencias

Médicas.

Adicionalmente, se proporcionarán al beneficiario:

Referencias Médicas a nivel nacional.

Descuentos en SERVICIOS de Salud del 15% al 40% en una amplia red de SERVICIOS a nivel nacional como ópticas, laboratorios, aparatos ortopédicos, auditivos.

Consultas a Domicilio sin costo en caso de emergencia, siempre y cuando no pueda ser atendido telefónicamente. Limitado a 1 evento al año por USUARIO, en caso de que sea alguno de los BENEFICIARIOS quien ocupe el Servicio, se tomará como el Servicio al que tiene derecho el USUARIO. Los servicios subsecuentes serán ofrecidos con costo preferencial.

Envío de Medicamentos no controlados a domicilio, con costo preferencial a cargo del Usuario o Beneficiario. Este servicio sólo se proporciona en el Valle de México.

3.3 Condiciones del Servicio:

La atención médica vía telefónica será proporcionada por “EL PRESTADOR” a los beneficiarios, las 24 horas del día, los 365 días del año. En el resto de los SERVICIOS listados anteriormente, “EL PRESTADOR” se limitará a fungir como enlace y coordinador entre los beneficiarios y los SUBPROVEEDORES O SUBCONTRATADOS por “EL PRESTADOR” del servicio médico.

Los SERVICIOS de médico a domicilio, en casos de emergencia, deberán ser autorizados por el coordinador médico de “EL PRESTADOR”.

“EL PRESTADOR” se reserva el derecho de brindar atención y se deslinda de toda responsabilidad en los casos en que la solicitud del servicio tenga relación con los siguientes padecimientos: Cuadro psicótico de cualquier naturaleza, estado de alerta inconsciente, estuproso y comatoso, politraumatismos, traumatismo craneo encefálico severo, enfermos infecto contagiosos y con VIH positivo, intoxicaciones graves, fármaco dependientes, intoxicación etílica, lesiones producidas por intentos de suicidio o riñas y fallecidos. Asimismo, en aquellos casos en que se haya cometido un delito o la atención conllevara al mismo (aborto, heridas por arma blanca o de fuego, etc.)

3.4 MÉDICA PREMIUM

Los servicios de salud para el USUARIO incluyen:

Un Check Up básico y consulta con Médico General

1 EGO (Examen General de Orina)

1 Químico Sanguínea 6 elementos

1 ECG en Reposo (Electro Cardiograma)*

* Por recomendaciones médicas quedan excluidos de este servicio las personas menores de 18 años (si los padres o representantes legales autorizan que se les haga, EL PRESTADOR no se hace responsable)

Un Factor RH (análisis de sangre)

Servicios limitados a un evento al año por USUARIO, en caso de que sea alguno de los BENEFICIARIOS quien ocupe los Servicios, se tomará como los Servicios a los que tiene derecho el USUARIO. con médicos y laboratorios de la red de EL PRESTADOR.

Una Consulta con médico especialista de la red en consultorio. El Usuario o Beneficiario contará con Consultas Médicas programadas en consultorio. EL PRESTADOR proporcionará este servicio en las ciudades principales de la República Mexicana a través de una llamada telefónica a la línea de EL PRESTADOR, donde le indicarán los datos del médico más cercano al lugar donde se encuentre, para así concertar una cita. En los demás lugares, EL PRESTADOR hará lo posible por ayudar al Beneficiario a contactar con un médico u hospital con la mayor celeridad. EL PRESTADOR no será responsable por la atención, diagnóstico ni prescripción de medicamentos otorgados por los médicos o instituciones médicas. Limitado a dos eventos al año por USUARIO, en caso de que sea alguno de los BENEFICIARIOS quien ocupe los Servicios, se tomará como los Servicios a los que tiene derecho el USUARIO.

Ambulancia aérea en caso de emergencia. En caso de que en cualquier parte de la República Mexicana el Beneficiario sufra una enfermedad grave o accidente tal, que el equipo médico de EL PRESTADOR recomiende su hospitalización, EL PRESTADOR organizará y cubrirá el costo del traslado aéreo al centro hospitalario más cercano o apropiado. Si fuera necesario por razones médicas, se realizará dicho traslado bajo supervisión médica. La coordinación tiene que estar a cargo de la cabina de EL PRESTADOR. Limitado a dos eventos al año por USUARIO, en caso de que sea alguno de los BENEFICIARIOS quien ocupe los Servicios, se tomará como los Servicios a los que tiene derecho el USUARIO.



Normas Generales Ambulancia Aérea

Ubicación del paciente. El traslado aéreo se llevará a cabo siempre y cuando en la localidad en donde se encuentre el paciente, no se tenga la infraestructura mínima para atención médica y se requiera el desplazamiento a otra localidad que si cuente con todos los recursos físicos y personal médico requeridos según sea el caso.

Estado de Salud del Paciente y Autorización de Vuelo. Si las condiciones del paciente permiten el traslado por vía aérea, el médico tratante deberá de otorgar la autorización de vuelo por escrito. En caso de alta voluntaria el Beneficiario o su familiar permitirá que el paciente sea valorado por la tripulación médica y en caso de no existir las condiciones generales para su traslado aceptará la cancelación o reprogramación del traslado.

Reporte médico. El familiar responsable, médico tratante o representante legal, designado, deberá de hacer llegar al equipo médico de EL PRESTADOR un reporte médico detallado, especificando, antecedentes, condiciones actuales, diagnósticos y tratamientos así como el pronóstico, con la finalidad de que el Beneficiario sea trasladado con la infraestructura necesaria para garantizar su integridad.

Firma de deslinde de responsabilidades. Una vez que el familiar, Beneficiario o representante legal estén informados sobre las condiciones del vuelo y sus riesgos deberá de firmar el formato de deslinde de responsabilidades con la finalidad de dar a conocer que se deslinda de cualquier responsabilidad a la empresa de aerolínea o a EL PRESTADOR de cualquier complicación presentada durante el traslado.

Segunda Opinión. El servicio SEGUNDA OPINIÓN de telemedicina tiene como objetivo poner en contacto al Beneficiario con reconocidos especialistas internacionales para obtener una Segunda Opinión médica, información sobre el diagnóstico y métodos terapéuticos disponibles a nivel internacional. EL PRESTADOR pondrá a su disposición los recursos materiales y humanos necesarios para la atención de su padecimiento, con base en las presentes condiciones generales. EL PRESTADOR tendrá a disposición del Beneficiario su línea telefónica para información del servicio, y los pasos a seguir para obtenerlos. Si el Beneficiario cuenta con expediente médico, se le solicitará que lo envíe al comité médico de EL PRESTADOR. Si el Beneficiario aún no cuenta con expediente médico se le canalizará con un médico especialista de la red nacional de EL PRESTADOR. Una vez que EL PRESTADOR cuente con el expediente médico se someterá a una evaluación por



parte del comité médico de EL PRESTADOR para determinar alguna de las dos opciones:

Si el caso NO requiere de una segunda opinión: se le informará por escrito al Beneficiario y se le proporcionarán recomendaciones y referencias para el seguimiento de su caso, o si el caso del Beneficiario requiere de una Segunda Opinión se determinará si se hará por medio de Videoconferencia o únicamente enviando y recibiendo información.

Una vez que el equipo médico de EL PRESTADOR haya determinado si se requiere o no de la Segunda Opinión, se le proporcionarán opciones de médicos especialistas en el extranjero. El Beneficiario al elegir al médico para su Segunda Opinión, firmará una Carta Consentimiento Informativa y se programará una cita para consulta a través de una Videoconferencia con el médico y/o si envían su expediente médico. Una vez realizada la consulta y/o enviado los papeles el Médico a Distancia, este emitirá su opinión, la cual entregará EL PRESTADOR por escrito al Beneficiario. Si a criterio del médico a distancia el Beneficiario tiene que regresar a consulta, lo hará las veces que sean necesarias para que tenga una Segunda Opinión. Si el Beneficiario decide obtener más de una Segunda Opinión EL PRESTADOR le facilitará el servicio pero será con costo preferencial para el Beneficiario.

Servicio sin límite de eventos.

Normas Generales Segunda Opinión

Este servicio no se brinda como primera opción de diagnóstico, es un servicio que se otorga a Beneficiarios que ya se han encontrado estudiados y con un diagnóstico final o presuntivo. Para que EL PRESTADOR pueda otorgar el servicio SEGUNDA OPINIÓN tendrán que ser casos que puedan esperar mínimo tres semanas, en caso de que el Beneficiario requiera tomar una determinación respecto a su salud inmediatamente EL PRESTADOR no podrá otorgar el servicio. Si el Beneficiario se encuentra hospitalizado el servicio se podrá otorgar únicamente intercambiando documentos de manera electrónica, no se podrá llevar a cabo la Videoconferencia. El servicio de videoconferencia solo se podrá realizar en el consultorio especializado de EL PRESTADOR y deberá acudir su médico tratante. El Beneficiario deberá de presentar su expediente médico completo incluyendo historia clínica completa, seguimiento, estudios de laboratorio y gabinete todos en original. EL PRESTADOR y el proveedor de la SEGUNDA OPINIÓN se deslindan de toda responsabilidad en el seguimiento y resultado de las indicaciones que se indiquen ya que



como se menciona es solo una segunda opinión y es responsabilidad del médico tratante y del paciente si toma o no encuentra las observaciones que realice el médico a distancia. Si el Beneficiario cae en falsedad de información EL PRESTADOR no se hace responsable del servicio. Si el

Beneficiario vive fuera de la Ciudad de México EL PRESTADOR se encargará de trasladarlo el día de la Videoconferencia al consultorio de las oficinas de EL PRESTADOR, cubriendo el costo de un boleto de avión sencillo clase económica desde el interior de la República Mexicana. El comité médico de EL PRESTADOR dictaminará el tipo de servicio y de especialista que cada caso requiere.

Prescripción de reclamaciones

Cualquier reclamación relativa al servicio SEGUNDA OPINIÓN objeto de estas condiciones generales, deberá de ser presentada a EL PRESTADOR, dentro de los 90 días naturales de la fecha en la que se produzca, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

Todas las solicitudes de servicio emitidas por el Beneficiario a EL PRESTADOR podrán ser grabadas para efectos de calidad en el servicio.

Para el caso de Check Up Médico y Factor RH el Beneficiario deberá:

Indicar el lugar donde se ubica el Usuario o Beneficiario.

EL PRESTADOR le dará las opciones de laboratorio más cercanas a su domicilio para realizar el servicio.

EL PRESTADOR coordinará día y hora para la realización del servicio y se le dará un número de expediente el cual tendrá que presentar junto con una copia de una identificación oficial y el número de tarjeta.

Para este servicio no aplica reembolso y solo será otorgado previa coordinación de EL PRESTADOR.

Para el caso de Segunda Opinión el Beneficiario deberá proporcionar la siguiente información:

Su nombre completo y número celular (10 dígitos)

Descripción del caso médico

Indicar el número telefónico donde EL PRESTADOR, podrá contactar al Beneficiario o su Representante, así como todos los datos que el gestor de asistencia le solicite para localizarlo.

Si es familiar del Beneficiario titular, indicar el parentesco.

Proporcionar los elementos necesarios para la realización del servicio.

Abstenerse de realizar arreglos o gastos sin haber consultado a EL PRESTADOR.

Dar aviso de cambios de domicilio.

El Equipo Médico de EL PRESTADOR tendrán libre acceso a las historias y expedientes clínicos del Beneficiario para conocer su situación, si tal acceso les es negado EL PRESTADOR no tendrá obligación de prestar el servicio.

Proporcionar a EL PRESTADOR, cualquier otro documento que le solicite, siempre y cuando sea razonable en términos de ley y caso médico.

Acudir a las citas programadas por EL PRESTADOR, en caso de que el Beneficiario no pudiera asistir tendrá que cancelar con 24 horas de anticipación si no se cancela el Beneficiario será sancionado de modo que no podrá programar otra cita en las siguientes dos semanas.

Firmar la Carta Consentimiento Informado antes de recibir el servicio SEGUNDA OPINIÓN

Contar con expediente clínico completo

SOLICITUD DE ASISTENCIA:

En caso de una Situación de Asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el Beneficiario del servicio deberá marcar *767 y proporcionar su nombre.

CONCEPTOS GENERALES FUERA DE COBERTURA



No cumplir con los procedimientos y requisitos para otorgar el servicio.

Cuando el Beneficiario no liquide los servicios solicitados.

Medicamentos de patente hasta con 60% de descuento sobre precio de mostrador y envío a domicilio sin costo en México, Monterrey y Guadalajara. Demás ciudades el envío correrá por cuenta y orden del Beneficiario.

Monitoreo mensual a pacientes crónicos (niveles de glucosa y presión) con opción de envío de medicamentos y productos con costo preferencial para el Beneficiario.

Recordatorio de citas médicas vía SMS. El Beneficiario deberá comunicarse para registrar el número al que se hará el recordatorio, la fecha, hora de la cita, centro hospitalario, médico o especialista y horario para avisos.

4. ASISTENCIA DENTAL.

4.1. REFERENCIAS Y DESCUENTOS CON DENTISTAS.

“EL PRESTADOR” proporcionará este servicio en las ciudades principales de la República Mexicana a través de una llamada telefónica a la línea de “EL PRESTADOR”, donde le indicarán los datos del dentista más cercano al lugar donde se encuentre, para así concertar una cita. En los demás lugares, “EL PRESTADOR” hará lo posible por ayudar al Usuario o Beneficiario a contactar con un médico u hospital con la mayor celeridad. “EL PRESTADOR” no será responsable por la atención, diagnóstico ni prescripción de medicamentos otorgados por los médicos o instituciones médicas.

5. SERVICIOS DE ASISTENCIA LEGAL.

TERRITORIALIDAD. Los SERVICIOS se proporcionarán exclusivamente en territorio de la



República Mexicana.

“EL PRESTADOR” brindará protección, asesoría y defensa LEGAL al Usuario o Beneficiario cuando conduciendo un vehículo de tránsito terrestre se vea involucrado en un accidente automovilístico que origine su responsabilidad penal por la comisión de delitos imprudenciales como homicidio, daños en propiedad ajena, lesiones o ataques a las vías generales de comunicación. En caso de no ser responsable y durante el período de averiguación previa y peritaje, “EL PRESTADOR” deberá asesorar y estar vigilante de la evolución del caso durante todo el procedimiento judicial o proceso.

“EL PRESTADOR” asignará a uno de sus abogados titulados y bajo su investigación de datos de honorabilidad, para la atención del beneficiario, desde el lugar del accidente o desde que es puesto a disposición de la autoridad que conozca de los hechos y hasta que se dicte sentencia definitiva en el proceso judicial que se inicie en su contra como responsable de los delitos de tránsito terrestre. Ambas partes acuerdan que para la atención de asuntos en primera intervención, “EL PRESTADOR” podrá asignar a pasantes de la Licenciatura en Derecho autorizados para ejercer como tal, respaldados y supervisados en el desempeño de sus funciones por Abogados Titulados de “EL PRESTADOR”.

“EL PRESTADOR” asumirá todos los gastos de la defensa del beneficiario como son honorarios de los abogados designados por EL PRESTADOR, peritajes, cauciones o amparos y sólo con relación a la responsabilidad penal.

“EL PRESTADOR” no asumirá ningún costo que sea distinto a la defensa del beneficiario, como gratificaciones, multas, sanciones, conmutación de la pena, reparación del daño, infracciones, corralones o arrastres.

“EL PRESTADOR” aportará las garantías, fianzas o cauciones, que para obtener la libertad provisional del beneficiario fijen las autoridades que conozcan del caso, a excepción de la garantía que para otorgar dicha libertad del beneficiario se exija para la reparación del daño, la cual deberá ser exhibida con costo y cargo del beneficiario.

Cuando alguna de las garantías exhibidas por EL PRESTADOR se hiciera efectiva por causas imputables al beneficiario, “EL PRESTADOR” no estará obligado a exhibir una nueva garantía y, el beneficiario perderá el derecho de seguir recibiendo la asistencia, sin perjuicio de la obligación del beneficiario y/o EL CLIENTE de reintegrar a “EL PRESTADOR” el



importe de la garantía hecha efectiva, dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a que s hubiere hecho efectiva.

En todo momento, durante el seguimiento de su caso y una vez concluido éste, el beneficiario tendrá la obligación de asistir a todas las citas o comparecencias en que se le requieran tanto por la autoridad como por los abogados de "EL PRESTADOR" y deberá informar de cualquier notificación o documento de que tenga conocimiento y que esté relacionado con su asunto, así mismo, deberá coadyuvar con los abogados de "EL PRESTADOR" en la recuperación de sus garantías, cuando éstas sean legalmente liberadas por la autoridad.

De conformidad a las disposiciones conducentes de la Ley de Cultura Cívica publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el día 13 de marzo de 2008, a partir del 1 de julio de 2008 tratándose de daño en propiedad ajena derivado de colisiones que se susciten en dicha entidad, que no conlleven aparejada responsabilidad penal sino exclusivamente responsabilidad civil ante los juzgados cívicos y juzgados de paz civil, "EL PRESTADOR" proporcionará los servicios de asistencia legal para el deslinde de la responsabilidad civil del conductor y la liberación del vehículo.

Las sanciones que impongan los juzgados cívicos o de paz civil así como todos los gastos tales como multas, corralones, pensiones, grúas etc.; correrán por cuenta exclusiva de los Beneficiarios.

Lo establecido en este párrafo aplicará para las demás entidades de la República Mexicana donde se establezca un mecanismo igual o similar al del Distrito Federal respecto al daño en propiedad ajena causado por tránsito de vehículos.

No se encuentran comprendidos dentro de la asistencia legal los asuntos civiles que deban tramitarse ante los juzgados de primera instancia o ulteriores ya sea en el Distrito Federal o en cualquier entidad de la República Mexicana, por lo que "EL PRESTADOR" no se hace responsable de la defensa legal de los beneficiarios de EL CLIENTE cuando estos decidan por así convenir a sus intereses no llegar al acuerdo con la contraparte ante el Juez Cívico, en cuyo caso se sujetara a las disposiciones que establece la Ley de Cultura Cívica del Distrito Federal.

5.1. EXCLUSIONES Y SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

EL PRESTADOR, sin responsabilidad de su parte, podrá negar el servicio de asistencia legal o suspender el mismo, cuando:

El beneficiario carezca de licencia o permiso para conducir o le haya sido revocado o suspendido judicialmente.

El beneficiario conduzca bajo el influjo de estupefacientes psicotrópicos o cualquier otra sustancia con efectos similares y que este hecho haya influido en la situación de emergencia.

Delito intencional.

No obedecer las instrucciones del abogado con respecto a su defensa o hacer arreglos sin consultarlo.

Ocultar al abogado información relacionada con el accidente o el proceso. No comparecer ante las autoridades en tiempo y forma.

Seguir el procedimiento con otro abogado.

Retrasar u omitir la notificación o entrega de citatorios, demandas, requerimientos judiciales, de parte de las autoridades.

Incurrir en hechos que provoquen que las garantías exhibidas se hagan efectivas por la autoridad, toda vez que fuese advertido de tales supuestos

La negativa del beneficiario a coadyuvar en la recuperación de las garantías exhibidas por "EL PRESTADOR".

5.2 RESTITUCIÓN DE GARANTIAS PENALES.

EL CLIENTE se obliga con EL PRESTADOR a restituir el monto total de las garantías penales exhibidas por EL PRESTADOR en efectivo (caución) ante la (s) autoridad (es) correspondiente (s) para obtener la libertad del Usuario y/o la liberación de su vehículo, cuando:

1. El presente contrato por la causa que fuere sea terminado, rescindo o cancelado por alguna de las partes. En este caso, EL CLIENTE deberá restituir el monto total



de las garantías a más tardar dentro de los siguientes 15 (quince) días posteriores a la fecha en que se haya recibido por alguna de las partes la notificación de terminación, rescisión o cancelación del presente Contrato.

2. La garantía se haga efectiva por la autoridad correspondiente por causas atribuibles al Usuario del Cliente.
3. La garantía sea cobrada ante la autoridad correspondiente por el Usuario del Cliente.

EL PRESTADOR deberá previamente informar a EL CLIENTE el monto total que el primero tiene exhibido y enviará en su caso copia del comprobante de exhibición.

Tratándose de garantías exhibidas en póliza de fianza, EL PRESTADOR deberá informar a EL CLIENTE los asuntos en los que se tenga póliza de fianza exhibida y los montos y conceptos de estas, para que EL CLIENTE por sus propios medios, tramite la sustitución de garantías en un término no mayor a 30 (treinta) días posteriores a la fecha en que se haya recibido por alguna de las partes la notificación de terminación, rescisión o cancelación del presente Contrato.

Asimismo, EL PRESTADOR se obliga a continuar con el seguimiento de los asuntos que al momento de la terminación, rescisión o cancelación del presente Contrato, se encuentren aun en litigio hasta su conclusión y apoyará a EL CLIENTE y/o a sus Usuarios a tramitar la devolución de las garantías penales (cauciones) exhibidas en dichos asuntos.

6. SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR.

TERRITORIALIDAD. Los SERVICIOS se proporcionarán exclusivamente en territorio de la República Mexicana.

AMBITO DE APLICACIÓN. Los SERVICIOS de asistencia hogar serán proporcionados en el domicilio del beneficiario y que corresponda a su (s) residencia (s) habitual(es) casa de descanso o de campo o distinta a la principal, pero de su propiedad, por lo que están excluidos del servicio, los inmuebles que aun siendo propiedad del beneficiario no sean su domicilio habitacional, como oficinas, bodegas, talleres, escuelas, locales, etcétera.

El costo antes referido no aplica para los SERVICIOS de conexión, mismos que se otorgan en situaciones no de emergencia y con cargo al USUARIO, previa cotización y aceptación del usuario.

6.1 CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS.

EMERGENCIA. Para los efectos de la prestación de los SERVICIOS de asistencia hogar, se considerará EMERGENCIA, a toda situación accidental o fortuita que provoque deterioros en el departamento o casa para uso habitacional en el que tiene su domicilio el USUARIO, (i.e. una fuga de agua), que impida su normal y cotidiana utilización (i.e. un corto circuito) y que ponga en riesgo la seguridad de dicho domicilio, los bienes o personas que habitan el mismo (i.e. cerraduras rotas o trabadas o cristales exteriores rotos).

El deterioro paulatino, o bien el daño intencional provocado por el usuario o sus cohabitantes, no será considerado como EMERGENCIA.

El USUARIO podrá solicitar los SERVICIOS que se relacionan en el presente apartado, durante las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, llamando a los números telefónicos que EL PRESTADOR disponga para tal efecto y que comunique a los USUARIOS.

Los SERVICIOS de asistencia hogar tendrán una garantía de 90 días naturales contados a partir de la fecha de su terminación. Esta garantía no aplica para los SERVICIOS de conexión, cuya responsabilidad de garantizarlos correrá a cargo del especialista (subcontratado) que haya llevado a cabo los trabajos solicitados bajo ese concepto y bajo la previa aceptación o consentimiento del usuario final o su representante autorizado.

PLOMERÍA.

Se enviará un plomero al domicilio del USUARIO, para que repare las tuberías, llaves, manerales y válvulas fijas de agua, rotas o con fugas, que ocasionen daños a sus bienes o a los de un tercero y que requieran reparación de emergencia.

*Servicio limitado a 2 eventos al año por USUARIO, en caso de que sea alguno de los BENEFICIARIOS quien ocupe los Servicios, se tomará como los Servicios a los que tiene derecho el USUARIO.

ELECTRICIDAD.



Se enviará un electricista al domicilio del USUARIO, para que restablezca el suministro de energía eléctrica, cuando no haya corriente monofásica en alguna o en todas las fases de la

instalación del domicilio, siempre que el origen de la falla se localice en el interior del mismo y requiera reparación de emergencia.

*Servicio limitado a 2 eventos al año por USUARIO, en caso de que sea alguno de los BENEFICIARIOS quien ocupe los Servicios, se tomará como los Servicios a los que tiene derecho el USUARIO.

CERRAJERÍA.

Se enviara al domicilio del USUARIO, un cerrajero para que abra la puerta exterior de acceso al interior del domicilio, cuando la cerradura haya quedado inservible por descompostura, accidente o intento de robo y ello ponga en riesgo la seguridad del inmueble, los bienes o personas que se encuentren en el mismo.

Asimismo en el caso de vehículo del usuario o cliente de AT&T, cuando se rompa o atasque la llave o bien se quede dentro del vehículo y siempre que el cerrajero cuente con la herramienta y conocimiento para abrir la chapa / puerta del vehículo particular. Este servicio de cerrajería en autos o vehículos, está sujeto a que estos no cuenten con sistemas sofisticados de "llave electrónica o de tipo NIP".

*Servicio limitado a 2 eventos al año por USUARIO, en caso de que sea alguno de los BENEFICIARIOS quien ocupe los Servicios, se tomará como los Servicios a los que tiene derecho el USUARIO.

VIDRIERÍA.

Se enviará al domicilio del USUARIO, un vidriero para que reponga un vidrio roto que dé a la calle, o que estando dentro del predio, asome a un jardín o patio expuesto, cuando esa ventana permita el acceso al interior de la casa y su rotura ponga en riesgo la seguridad del inmueble los bienes o personas que se encuentran en el mismo.

*Servicio limitado a 2 eventos al año por USUARIO, en caso de que sea alguno de los BENEFICIARIOS quien ocupe los Servicios, se tomará como los Servicios a los que tiene



derecho el USUARIO.

LIMITE DE COSTO.

Los SERVICIOS de asistencia hogar no tendrán costo para el USUARIO, siempre y cuando el costo de las reparaciones de emergencia no sea superior a la cantidad máxima de \$450.00 (cuatrocientos cincuenta pesos 00/100 m.n.) por evento. Esta cantidad cubre los gastos del especialista, la mano de obra y los materiales.

Si el costo de la reparación excediera de esta cantidad, el especialista le presentará al USUARIO un presupuesto por la cantidad excedente, mismo que, de ser aceptado, el USUARIO deberá pagar directamente a dicho especialista.

La reparación se llevará a cabo sólo si el USUARIO consiente expresamente el pagar en efectivo del excedente. En caso de que la cotización presentada por el excedente al USUARIO no sea aceptada por éste, la reparación se hará por el monto máximo a cargo de “EL PRESTADOR”, siempre y cuando sea posible hacerlo sin agravar la situación.

6.2 ASISTENCIA ESPECIALIZADA AL HOGAR.

A solicitud de El USUARIO, EL PRESTADOR enviará un especialista al domicilio (casa o departamento para uso habitacional) del USUARIO para que cotice cualquier trabajo de reparación, ampliación, mantenimiento o remodelación que éste requiera sin que se trate de una situación de emergencia.

EL PRESTADOR coordinará que el especialista presente simultáneamente el presupuesto y el programa de ejecución al USUARIO y a EL PRESTADOR mismo. Este analizará y dará sus recomendaciones para que el USUARIO decida en definitiva su aceptación o no. Una vez que el presupuesto haya sido aceptado por escrito, el USUARIO asumirá la totalidad del costo de los trabajos a realizar (mano de obra, materiales, etcétera).

Estos servicios abarcan trabajos de:

Pintura,

Impermeabilización,



Herrería,



Carpintería,

Acabados,

Recubrimientos,

Ebanistería,

Decoración,

Albañilería,

Electricidad,

Plomería,

Lavado de muebles,

Cancelería,

Vidriería,

Jardinería, entre otros.

EL PRESTADOR proporcionará este servicio en las ciudades principales de la República Mexicana a través de una llamada telefónica a la línea de EL PRESTADOR, donde le indicarán los datos del especialista más cercano al lugar donde se encuentre, para así concertar una cita.

Los trabajos realizados tendrán una garantía de 90 (noventa) días naturales contados a partir de su fecha de terminación.

6.3 REQUISITOS DEL USUARIO PARA SOLICITAR Y RECIBIR LOS SERVICIOS.

Serán los requisitos indispensables para solicitar y recibir los SERVICIOS, los descritos a continuación:

Que el USUARIO sea propietario, copropietario o arrendatario de la vivienda afectada, o que demuestre con boleta predial, recibo de luz, credencial de elector o estado de cuenta



bancario, que ese inmueble es su domicilio fiscal. Al solicitar el primer servicio, ese inmueble quedará registrado para los efectos de control y así para los subsecuentes SERVICIOS.

Que el USUARIO esté físicamente presente durante los trabajos y/o reparaciones solicitadas, o bien que autorice expresamente a otra persona adulta, para recibir y en su caso pagar al especialista y/o aceptar el trabajo terminado, de lo contrario, “EL PRESTADOR” no aceptará reclamo por parte del USUARIO.

6.4 EXCLUSIONES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR:

Para los efectos de la prestación de los SERVICIOS, se excluyen expresamente los siguientes hechos o situaciones:

La solicitud de servicio que contravenga una orden de la autoridad competente, la cual impida o prohíba la realización del trabajo solicitado o el acceso al lugar donde éste deba realizarse.

En plomería, las reparaciones de cualquier elemento ajeno a tuberías y llaves. En consecuencia, se excluye la reparación de daños por filtración o humedad que sean derivados de fugas paulatinas o por falta de mantenimiento, así como el destape del WC, coladeras, registros y drenajes.

No se da mantenimiento ni se reparan bombas de agua o sistemas hidroneumáticos especiales, calderas, calentadores, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadora, secadora y en general, cualquier rotura de mueble y/o aparato electrodoméstico conectado a las tuberías de agua o del drenaje.

También se excluye todo lo relacionado con el gas y sus depósitos; si bien, se canalizará al usuario con la autoridad correspondiente y/o SERVICIOS especializados de gaseras. Se proporcionará este enlace sin cargo alguno ya que es un deber cívico de alerta.

En electricidad, la reparación de elementos propios de la iluminación, como son lámparas, focos, tubos fluorescentes, balastras, apagadores enchufes y bombas eléctricas, así como la reparación de averías que sufran los aparatos de calefacción, electrodomésticos y cualquier otro aparato que funcione con suministro de energía eléctrica.

En cerrajería, el duplicado o hechura de llaves y la apertura de cajones, muebles, puertas de closets, armarios, cajas fuertes y similares. En caso de cerraduras digitales o de



combinación, se proporcionará el servicio mediante el cobro respectivo, previa autorización del presupuesto por parte del USUARIO. En cerrajería dentro de automóvil, bastonesy

guanteras así como aperturas de cerraduras electrónicas o tipo NIP, también quedan sin cobertura.

En vidriería, se excluye la reposición de espejos y cubiertas de muebles, así como la rotura de cristales dentro del domicilio, domos o vitrales y cristales de manufactura especial, o emplomados.

Los SERVICIOS se prestarán únicamente en casa habitación (domicilio) del USUARIO, por lo que se excluyen expresamente todo tipo de local comercial, taller, oficina y cualquier predio con uso distinto al de casa habitación, en su caso, se podrá brindar el servicio con costo preferencial para el USUARIO, como sucede en los casos de conexión y previa aceptación.

Los daños y contingencias provocados intencionalmente por el usuario, así como los que tengan su origen en hechos de guerra, revolución, rebelión, sedición, motín, alboroto popular y otros hechos que alteren la seguridad interna del Estado (vandalismo) y cuando se impida el acceso a la vivienda por orden o actos de autoridad, al igual que en casos de terremoto, erupción volcánica, inundación y otros fenómenos naturales o por consecuencia directa de éstos.

Los daños en casa habitación donde el USUARIO no demuestre ser arrendatario o copropietario, o su domicilio fiscal. También si se encuentra en estado de ebriedad o bajo influencia de enervantes.

Las reparaciones o gastos de especialistas contratados directamente por el USUARIO o sus representantes, sin intervención de EL PRESTADOR.

7. CONSERJERIA

Servicio personalizado de viajes: coordinación, reservación e información para la preparación de un viaje a cualquier parte del mundo.

Reservaciones a la carta: en restaurantes, eventos culturales o deportivos, teatros, conciertos en México y en las principales ciudades del mundo. (Sujeto a disponibilidad)

Localización y envío de artículos especiales. Asistencia en la compra y entrega de regalos, arreglos florales y enseres varios.

Servicio inmediato de referencias de: médicos y hospitales, mudanzas, ambulancias



aéreas, laboratorios para estudios y análisis clínicos, funerarias, instituciones de emergencia,

aeropuertos y centrales camioneras, consulados mexicanos y oficinas para trámites ante las autoridades competentes.

Información financiera y climática: estado del tiempo en la República Mexicana, alertas de emergencia, noticias financieras, información de acciones, etc.

Transportación ejecutiva. Reservaciones de boletos de cualquier medio de transporte ejecutivo en: Aviones, autos, trenes, cruceros, helicópteros (sujeto a disponibilidad).

Servicios sujetos a disponibilidad. Todos los gastos que se originen serán a cargo del Beneficiario y EL PRESTADOR no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las referidas compañías. Servicios sin límite de eventos.

8. ASISTENCIA FUNERARIA

Asistencia Legal para obtener permisos y autorizaciones oficiales para sepelio o incineración.

Gastos funerarios por fallecimiento accidental:

Traslado a la agencia funeraria.

Sala de velación por 24 hrs. ó instalación de capilla en domicilio.

Carroza fúnebre.

Autobús de

acompañamiento.

Cremación.

Urna para cenizas



Este servicio sólo aplica para el Usuario, y por un máximo de \$ 10,000.00 M.N.

Red de Descuentos con Agencias Funerarias

Gestión de servicios adicionales con costo preferente al Beneficiario como; Flores, Servicio de Café, Esquelas, etc. Aplica con los proveedores de la red de EL PRESTADOR.

9. ASISTENCIA NUTRICIONAL

Asistencia Nutricional donde puede consultar sobre:

Cálculo del peso ideal y del índice de masa corporal. Los médicos Coordinadores calcularán el Índice de Masa Corporal (IMC) del Beneficiario y evaluarán si existe algún grado de riesgo. Se le orientará sobre el peso ideal en relación a su edad y actividad física diaria.

Diseño de dietas y rutinas de ejercicio. Los médicos Coordinadores le proporcionarán al Beneficiario la dieta o rutina de ejercicio que se adapte a sus necesidades y estilo de vida. El médico que atienda dará seguimiento a la evolución del caso en particular, para lo cual se le indicará la fecha y horario para que se comunique el Beneficiario.

Orientación telefónica. En caso de que el Beneficiario lo requiera, los médicos Coordinadores darán de forma ilimitada los 365 días del año de 8 de la mañana a 8 de la noche orientación del siguiente tipo:

Suplementos – Se brindará la asesoría que el Beneficiario requiera sobre distintos tipos de suplementos nutricionales según sus necesidades.

Orientación en caso de desórdenes alimenticios – El personal calificado de EL PRESTADOR dará la información u orientación que requiera el Beneficiario sobre síntomas, tratamientos y clínicas especializadas en el tratamiento de este tipo de padecimientos.

Referencias con Especialistas – En caso de que el Beneficiario requiera una asesoría más personalizada se le coordinarán citas con nutriólogos en cualquier parte de la República Mexicana con costo preferencial para el Beneficiario.

Tips de nutrición. Se enviará de forma periódica información al correo electrónico del Beneficiario sobre distintos temas relacionados con el cuidado de la salud y la nutrición.

Para este servicio es necesario que el Beneficiario proporcione su dirección de correo electrónico (e-mail).

Servicios sin límite de eventos.

10. ASISTENCIA PSICOLÓGICA

Orientación Psicotelefónica. En caso de que el Beneficiario lo requiera, los psicólogos especialistas de EL PRESTADOR ofrecerán las 24 horas del día los 365 días del año asesoramiento, consultas y orientación a distancia a problemáticas comunes como: depresión, adicciones, divorcios, violencia, problemas escolares, etc.

La asistencia será otorgada de manera anónima, sin recetar medicamentos, ni emitir diagnóstico alguno.

La duración de la llamada tendrá un tiempo máximo de 20 minutos por sesión, limitada a 2 sesiones sin costo por mes. Las llamadas adicionales a la cobertura tendrán un costo por hora por sesión.

Se orientará al Beneficiario acerca de las medidas a seguir según requiera el caso remitiéndolo a:

Visita al consultorio de un terapeuta.

Cita con terapeutas en una clínica o centro hospitalario.

Los gastos generados por los dos puntos mencionados anteriormente, serán a cargo del Usuario y/o Beneficiario.

Además, el Beneficiario tendrá derecho a información general acerca de hospitales, clínicas e instituciones médicas de nuestra red a nivel nacional.

Referencias psicológicas: Se proporcionará información al Beneficiario sobre hospitales, grupos de apoyo, terapeutas.

11. ASISTENCIA EDUCATIVA

Asistencia Telefónica Educativa. Los coordinadores telefónicos de EL PRESTADOR darán orientación para resolver dudas y apoyo en trabajos escolares así como tareas de nivel primaria y secundaria, mediante referencias de fuentes de información, ligas de investigación en la Web, etc.

Esta orientación se brindará de lunes a viernes, en un horario de 10:00 a 18:00 hrs.

Es importante aclararle al Beneficiario que no le haremos la tarea al estudiante y que es necesaria la presencia de un adulto al momento de solicitar la asistencia.

Los Coordinadores de EL PRESTADOR representan únicamente un apoyo para el Estudiante, de ninguna manera se harán responsables por el desempeño académico de este.

Envío de Material de Apoyo. En caso de que nuestro Beneficiario así lo requiera, EL PRESTADOR enviará lo siguiente a su correo electrónico:

Mapas

Material didáctico

Biografías

Traductores

Diccionarios

Lectura complementaria, etc.

* EL PRESTADOR no se hace responsable por el uso indebido de la información enviada y protegida por la Ley Federal del Derecho del Autor.

Localización de Literatura. Se brindará apoyo telefónico para la localización de Literatura Escolar, informando los datos del establecimiento que dispone del material. Asimismo, se podrá ofrecer el envío a domicilio quedando el costo a cargo del Beneficiario. El costo que se genere para la adquisición de los productos o envío deberá de ser cubierto en su totalidad por el Beneficiario.

Servicios sin límite de eventos.

Exclusiones del servicio:

EL PRESTADOR no se hace responsable por el uso indebido de la información enviada y protegida por la Ley Federal del Derecho del Autor.



Los coordinadores de EL PRESTADOR representan únicamente un apoyo para el estudiante, de ninguna manera se harán responsables por el desempeño académico de este.

Sujetos a disponibilidad, EL PRESTADOR no se hace responsable de situaciones ajenas a la coordinación ni el uso del material compartido al usuario.

12. ASISTENCIA MUJER

EL PRESTADOR pondrá a disposición de las usuarias, servicios de asistencia telefónica las 24 horas, los 365 días del año, para

Reservaciones e información de:

Clínicas.

Salones de
belleza.

Spa ´s.

Tiendas naturistas.

Asesoría personal de compras.

Información de Exposiciones relacionadas con la mujer.

Información sobre trámites para la obtención de Actas de Nacimiento, Matrimonio, Defunción, Certificado de Adquisición o Enajenación de Bienes Inmuebles (No propiedad), Obtención y reposición de Cédula Profesional, información sobre trámites vehiculares (sólo particulares), Alta y Baja de autos Nuevos y Usados, Cambio de Propietario, Reposición de Placas y Tarjeta de Circulación, Expedición de Permiso de Circulación, Pago de Impuestos sobre Tenencia.

Coordinación de eventos especiales. Apoyo en el diseño y planeación del evento desde elegir lugar, prestadores de servicios, así como reservaciones de fechas y lugares.

Servicio de valet (chofer). Servicio con costo para el usuario.



El costo que se genere para la adquisición de los productos o servicios deberá de ser cubierto en su totalidad por el Usuario y/o Beneficiario.

13. ASISTENCIA PC

Orientación técnica telefónica. En caso de que el Beneficiario lo requiera, los técnicos especialistas de EL PRESTADOR brindarán los 365 días del año orientación técnica telefónica sobre el uso básico de los siguientes servicios de “Primer Nivel”:

Asesoría en la Configuración de Periféricos: El Coordinador responderá sus consultas y guiará al Beneficiario en la configuración del nuevo hardware en su equipo.

Asesoría en la instalación de Anti-Spyware; El coordinador brindará ayuda al Beneficiario para la configuración en su equipo de anti-spyware.

Asesoría en la instalación de Antivirus: El coordinador brindará ayuda al Beneficiario para la configuración en su equipo de un antivirus.

Asesoría para el Filtrado de Contenidos.

Consulta sobre Software o Hardware; El coordinador brindará al Beneficiario la información que solicite acerca de Software o Hardware que el Beneficiario posea o desee adquirir. Si el Beneficiario solicita una recomendación para la adquisición de equipos de cómputo, la misma deberá ser considerada únicamente como tal y se dará con base en los conocimientos técnicos del coordinador y de la información oficialmente publicada en cada caso por la empresa de Software o Hardware sobre la que se hace la que se solicita la información.

Asesoría en el Registro de Dominios: El Coordinador asesorará al Beneficiario en el registro de dominios en Internet.

Solicitud de Cotizaciones para el Envío de un Técnico a Domicilio (Este servicio no será tomado en cuenta como evento para términos del límite anual).

Las dudas se podrán contestar vía telefónica y correo electrónico.

La duración y el horario de atención vía telefónica dependerán de la complejidad de la asistencia requerida.



Si la llamada excede de los 25 minutos y/ono se encuentra dentro de los servicios de “Primer Nivel” definidos previamente, el Beneficiario podrá elegir entre recibir asistencia remota gratuita o recibir un técnico a domicilio.

La asistencia telefónica será brindada por un coordinador de la Cabina de Atención Telefónica y será grabada por EL PRESTADOR para garantizar la seguridad del Beneficiario y tener monitoreadas todas las acciones realizadas durante la asistencia. Si la atención telefónica es brindada por un proveedor, en los casos anteriormente mencionado, será responsabilidad de éste realizar la grabación del servicio.

Servicio sin límite de eventos.

Asistencia remota. En caso de que se trate de un servicio de asistencia técnica que por las características del servicio o a criterio del coordinador no pueda ser resuelto vía telefónica y/o correo electrónico, el Beneficiario podrá recibir asistencia remota por parte de uno de nuestros proveedores.

La atención remota estará disponible en los horarios y días de servicio de nuestros proveedores.

Para ejecutar la atención remota, el Beneficiario deberá acceder a un sitio web especificado por el proveedor y/o permitir la instalación de un software de conectividad o acceso en su computadora (proporcionado por un proveedor de EL PRESTADOR). La forma de acceso remoto podrá variar de acuerdo a las características de nuestros proveedores. La instalación de dicho software está sujeta a que la computadora del Beneficiario sea compatible con el mismo.

La asistencia remota será grabada por el proveedor del servicio para garantizar la seguridad del Beneficiario y tener monitoreadas todas las acciones realizadas durante la asistencia.

A través de la atención remota NO se pueden realizar las siguientes tareas:

Formateo de la

computadora. Modificación



del BIOS.

La asistencia remota NO podrá prestarse si no existe alguna de las siguientes condiciones:

Que se cuente con banda ancha instalada, configurada y funcionando.

Que se tengan los puertos configurados tanto para hardware como software, para que se pueda establecer la conexión remota cuando se tenga algún firewall instalado.

Que exista restricción de algún software o hardware que impida el acceso a los equipos por configuraciones avanzadas de seguridad.

Que el Beneficiario no pueda acceder al sitio Web indicado por el proveedor y/o no permita la instalación de un software de conectividad.

Limitado a 24 eventos anuales a razón de 2 eventos por USUARIO por mes máximo para la asistencia telefónica y/o remota, en caso de que sea alguno de los BENEFICIARIOS quien ocupe los Servicios, se tomará como los Servicios a los que tiene derecho el USUARIO.. Los servicios no son acumulables y están sujetos a un horario de lunes a viernes de 9:00 AM a 18:00 hrs.

Asistencia a domicilio. En caso de que el Beneficiario así lo requiera, EL PRESTADOR programará una cita con un técnico especializado para asistirlo en su domicilio quien hará un diagnóstico y presentará un presupuesto con costo preferencial.

La atención podrá incluir la ejecución de uno o más de los conceptos señalados a continuación:

Limpieza del equipo de cómputo y/o periféricos.

Sustitución de partes dañadas del equipo de cómputo y/o periféricos.

EL PRESTADOR brindará el servicio pero el costo del material empleado correrá a cargo del Beneficiario así como el costo de cualquier otro tipo de consumible.

Instalación y actualización de software con licencia (original) y/o versiones gratuitas.

Instalación y/o configuración de hardware (Lectores y quemadores de CD, DVD,



impresoras, scanner,memorias, tarjeta de video, sonido y tarjeta de red).

La instalación y/o configuración es posible solo si, el Beneficiario tiene los drivers o cd de Instalación para las versiones de sistemas operativos.

En la instalación de software y hardware es necesario que sea compatible con el equipo o el mismo tenga los requerimientos necesarios.

Para la instalación del software, las licencias del software son responsabilidad del cliente. Los técnicos no podrán portar ni proveer de ningún tipo de software, en caso de requerir algún archivo o aplicación el cliente deberá suministrarlos, de lo contrario, no se podrá hacer la reparación.

Limpieza de archivos temporales y una optimización de la configuración del sistema. Instalación o re-instalación de sistemas operativos.

Formateo de disco duro.

Respaldo de información a petición de nuestro Beneficiario (Este servicio será realizado con costo para el Beneficiario quien deberá disponer de un dispositivo de almacenamiento secundario con capacidad para llevar a cabo el respaldo para la prestación de este servicio).

Asesoría en la gestión de garantías de equipo.

Nota importante: para hacer valida una garantía, el equipo debe de contar con una instalación eléctrica correcta y que el equipo no haya sido manipulado por personal ajeno al que brindó el servicio. El equipo de cómputo y/o periférico afectado debe de contar con la factura original y/o ticket de compra.

Una vez efectuada la atención respectiva por parte del personal técnico de EL PRESTADOR, el Beneficiario deberá verificar el adecuado funcionamiento de la computadora y/o la conexión de Internet, procediendo a firmar un documento en que da su conformidad por el servicio recibido.

EL PRESTADOR supervisará el trabajo realizado por el técnico el cual cuenta con una garantía de 90 días naturales.



El tiempo de respuesta dependerá de cada proveedor y sobre todo el tipo de falla y/o de refacciones que solicite el cliente.

Los servicios a domicilio están sujetos a un horario de lunes a viernes de 9:00 AM a 18:00 hrs. El costo del servicio será a cargo del Beneficiario, pero EL PRESTADOR le brindará costos preferenciales.

Servicio sin límite de eventos.

Obligaciones del Beneficiario Asistencia PC

Solicitud de Asistencia

En caso de una Situación de Asistencia y antes de iniciar cualquier acción, el Beneficiario deberá contactar con EL PRESTADOR a través de la marcación *767 (*SOS) desde su celular AT&T y proporcionar los siguientes datos:

- a) Indicar datos de contacto del Beneficiario (Nombre, Teléfonos y Correo Electrónico) así como todos los datos que el Coordinador le solicite para poderse referir al mismo en caso de alguna aclaración o consulta.
- b) Nombre y número de celular (10 dígitos).
- c) Descripción detallada de la solicitud de servicio.
- d) Características del equipo reportado [Tipo de Equipo (PC, Laptop, Periféricos), Marca, Modelo, Falla o Avería, Sistema Operativo].
- e) Indicar el lugar donde se realizará el servicio (en caso de ser necesaria la asistencia a domicilio).

Premisas para la prestación del servicio

- El Beneficiario deberá contar con una computadora con un procesador Pentium III (superior o equivalente). El Sistema Operativo instalado en la computadora deberá ser Windows 2000 o superior.

- La computadora del Beneficiario no podrá formar parte de una red o cabina superior a 5 equipos.
- El Beneficiario deberá ser el titular de la línea AT&T y encontrarse al corriente en sus pagos.
- El Beneficiario brindará todas las facilidades necesarias al personal técnico de EL PRESTADOR o a los terceros autorizados por ésta.
- El Beneficiario deberá proporcionar el software, materiales o accesorios que fuesen necesarios para solucionar alguna avería. En tal sentido, el Beneficiario deberá proporcionar a EL PRESTADOR los CD de instalación de programas, sistemas operativos y/o drivers requeridos para realizar la atención (originales). Para ello el Beneficiario declara que cuenta con las autorizaciones licencias y demás permisos que fuesen necesarios para su utilización. EL PRESTADOR facturará de manera adicional a la retribución, todos los materiales requeridos para resolver los problemas presentados. Estos incluyen: cables de red, splitters, microfiltros, routers y modems.

Conceptos generales fuera de cobertura

- Soporte a computadoras de modelos inferiores a Pentium III o equivalentes.
- Soporte a computadoras de sistema Operativo Linux o de Sistemas Operativos Windows de versiones inferiores a Windows 2000.
- Soporte a computadoras Apple.
- Soporte a computadoras en períodos de garantía, que requieran abrirse para recibir el Servicio.
- Reparación de desperfectos físicos de hardware.
- Soporte a redes LAN, servidores y/o Hub/switch.
- Soporte a la instalación de programas crackeados.
- Instalación y/o configuración de periféricos no mencionados.
- Soporte a routers/modems.
- Recuperación de archivos eliminados accidentalmente o por formateo del disco duro.



- Formateo de Disco Duro con recuperación de la información.



- Reparación de averías de la red de telefonía ni del acceso a Internet.
- Administración de servidores ni proxys.
- Reparación de archivos dañados por virus, spyware o mal funcionamiento del hardware.
- Soporte a equipo con software sin licencia. Las licencias del software son responsabilidad del cliente.
- Soporte a equipo clon o equipos armados o ensamblados.

(Aquellos que el comprador puede adaptar a sus necesidades y preferencias particulares eligiendo cada uno de los componentes por separado, desde el color y forma del chasis hasta el modelo, marca y forma de la tarjeta de red).

Alcances de la responsabilidad de EL PRESTADOR

El Beneficiario declara conocer que EL PRESTADOR no asume responsabilidad alguna en el caso de que se genere pérdida en la información almacenada en su computadora por:

- (i) Fallas físicas en el hardware.
- (ii) Fallas por daños causados por el Beneficiario.
- (iii) Ejecución de operaciones de mantenimiento que requieran del formateo del disco duro de la computadora.
- (iv) Conflictos de software o de hardware.
- (v) Daños causados por virus informáticos.
- (vi) Daños que se generen como consecuencia de una falla o desperfecto pre-existente a la ejecución de operaciones por parte de EL PRESTADOR.
- (vii) Ejecución de operaciones de mantenimiento en las que EL PRESTADOR haya actuado con la diligencia ordinaria requerida.
- (viii) En caso de que se vulneren derechos de propiedad o propiedad intelectual con la utilización de software o programas informáticos proporcionados por el Beneficiario, que no cuenten con las autorizaciones o licencias correspondientes.

En tales supuestos el Beneficiario asumirá de manera exclusiva e irrestricta, la responsabilidad y consecuencias que por tal utilización pudieran generarse.

ALCANCE DE LOS SERVICIOS

La prestación de los servicios será exclusivamente para Usuario o Beneficiario.

EXCLUSIONES GENERALES DE ASISTENCIA

Cuando por una acción intencional del beneficiario resulte la comisión de un delito.

Cuando el Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto, o bien incurra en falsedad de declaraciones.

Cuando el Beneficiario incumpla cualquiera de las obligaciones indicadas en las presentes condiciones generales.

Confiscación o daños causados por orden de cualquier gobierno, autoridad pública u oficial de aduanas; riesgo de contrabando; actos o actividades ilegales.

También quedan excluidos los tramites que sean consecuencia directa o indirecta de: Huelgas, guerra, invasión, actos 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;

Autolesiones o participación del Beneficiario en actos delictuosos intencionales;

Suicidio o Enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio (cuando se trate de servicios presénciales).